

A stylized white line-art bicycle logo is centered in the background. It features a diamond-shaped frame, a circular wheel with a horizontal bar, and a small circle above the frame representing a headlight or bell.

Erfaringsrapport

Fængselsrejseholdet

Den Sociale Retshjælps Fond

Indholdsfortegnelse

Fængselsrejseholdet – kort fortalt.....	4
Hvem.....	4
Hvad.....	5
Hvor.....	5
Projektets anbefalinger.....	5
Organisationen bag projektet – DSRF.....	7
Bag om målgruppen.....	7
Henvendelsen til FR.....	8
Om Fængselsrejseholdets medarbejdere.....	9
Formidling af rådgivningstilbud.....	9
Rådgivningen.....	10
Målgruppens juridiske- og gældsproblematikker.....	10
Målopfyldelse.....	10
Gældsproblematikker hos klienterne.....	10
Juridiske problematikker hos klienterne.....	11
Opsamling på målgruppens problematikker.....	13
Opsøgende rejseholdsbesøg i fængslerne og pensioner.....	13
<i>Kontraktpensionen Fyn</i>	13
<i>Pension Skejby</i>	14
<i>Pensionen Lyng</i>	14
<i>Pensionen Brøndbyhus</i>	14
<i>Pensionen Avedøre (Kastanienborg og Lysholmgård)</i>	15
<i>Pensionen på Fanø</i>	16
<i>Pension Engelsborg</i>	16
<i>Statsfængslet i Ringe</i>	17
<i>Statsfængslet ved Sdr. Omme</i>	17

<i>Statsfængslet i Jyderup</i>	18
<i>Anstalten ved Herstedvester</i>	18
<i>Statsfængslet på Kragshovede</i>	18
Øvrige aktiviteter under FR.....	19
Streetmanager.....	19
De indsattes oplevelse af rådgivningstilbuddet.....	20
De indsattes mening.....	20
De ansattes vurdering af Fængselsrejseholdets indsats og effekt.....	24
Øget grad af overblik.....	24
Vigtigheden af neutral rådgiver.....	25
Unikke arbejde.....	25
Forankring af projektet.....	25
Konklusion.....	26
Bilag 1.....	27
Bilag 2.....	29
Bilag 3.....	31

Fængselsrejseholdet – kort fortalt

I slutningen af 2007 indgik Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) et samarbejde med flere af landets pensioner og fængsler om at yde juridisk rådgivning og gældsrådgivning på Kriminalforsorgens institutioner. I 2008 mundede dette ud i de første besøg på pensioner og i fængsler. Det viste sig som et fremragende initiativ, hvilket blev bekræftet, da DSRF i 2011 fik tilskud af Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold via Satspuljemidlerne til pilotprojektet, Fængselsrejseholdet (FR), for en 4-årig periode. Denne erfaringsrapport har til formål at evaluere og gøre status over de erfaringer, FR har tilegnet sig igennem projektets 4-årige periode fra juli 2011 til juni 2015.

I samarbejde med bl.a. landets fængsler, udslningspensioner, arresthuse og flere KIF-afdelinger er FR's formål at give adgang til juridisk og økonomisk rådgivning for tidligere og nuværende indsatte samt personer med forestående retssager. FR er en gennemgående indsats, der også kan følge den indsatte gennem overgangene mellem forskellige offentlige myndigheder i forbindelse med løsladelsen, og bidrager således også til Projekt God Løsladelse. Det er med henblik på at få den indsatte til at ændre sin livssituation med en øget udsigt til en succesfuld løsladelse. FR's rådgivning stopper altså ikke efter løsladelse men fortsættes, så længe DSRF og den løsladte skønner, at der er et behov herfor. FR's rådgivning skal skabe et overblik og en afklaring af den tidligere indsatte økonomiske og juridiske situation. Det var tilsvarende gældende for personer med forestående retssager med henblik på at forebygge og bekæmpe de sociale omkostninger, som rammer mange tidligere og nuværende indsatte. De juridiske og økonomiske problematikker er ofte med til at fastholde målgruppen i deres nuværende situation. Vi oplevede også, at der var behov for rådgivning om sociale problematikker som misbrug eller ludomani mv., og i disse tilfælde kobles en af vores Sociale Managers til den indsatte. FR's helhedsorienterede rådgivning skal således bidrage til, at recidivprocenten mindskes.

I løbet af de sidste 4 år har FR hjulpet med over 7.500 problematikker fordelt på mellem 4.000 – 4.500 personer, der har været tidligere indsatte, nuværende indsatte eller personer med forestående retssag. Af de ca. 4.000 – 4.500 klienter er 2.421 fra de to første år registeret i vores SPSS datasæt, og ud fra disse tal er de respektive diagrammer m.v. udregnet. I forbindelse med de årlige afrapporteringer er resten af vores data samlet ud fra manuelle optællinger i fysiske dokumentationsmapper og tidligere klientdatabase. Hertil kommer, at de første års registrering foregik i et andet system og derfor ikke kan måles på samme måde. Disse data indgår derfor heller ikke i rapportens diagrammer m.v. FR har i gennemsnit haft 14 opsøgende besøg om måneden, fordelt på 9 fængsler og 7 pensioner (tidligere 8 pensioner).

Hvem

Projektets målgruppe omfattede og omfatter stadig både nuværende og tidligere indsatte i fængsler og pensioner samt personer med forestående retssager. Målgruppen for projektet kan således siges at være tredelt. Som rapporten her vil vise, så havde målgruppen ofte omfattende problemer i forhold til centrale livsbetingelser inden for bl.a. uddannelse, beskæftigelse, bolig, indkomst og sundhed. De indsatte gjorde sig derudover bemærket ved at have betydelige komplekse levevilkårsproblemer.

Ifølge Kriminalforsorgens statistiske oplysninger fra 2013 udgjorde gruppen af indsatte i gennemsnit 4.008 personer, og recidivprocenten angav at mere end en tredjedel af de indsatte (37,8 %) recidiverede inden for to år efter endt afsoning. Årsagerne til kriminelt tilbagefald var mange, og FR-projektet blev derfor sat i verdenen for at forsøge at mindske recidivprocenten.

- 1 Recidivstatistikken fra 2013 indeholder statistiske oplysninger om tilbagefald til ny kriminalitet for fængsels- og forvaringsdømte, der blev løsladt i 2011.
- 2 Kriminalforsorgens årlige statistikberetning, 2013

Hvad

FR tilbød og tilbyder stadig gratis, helhedsorienteret juridisk rådgivning og gældsrådgivning til målgruppen for at forebygge og bekæmpe de sociale omkostninger, som rammer mange tidligere og nuværende indsatte. Deres juridiske og økonomiske problematikker var ofte med til at fastholde dem i en social deroute, hvorfor det var meget vigtigt at tage hånd om disse hurtigst muligt for at mindske risikoen for recidiv.

Da FR havde at gøre med en målgruppe, som ikke altid selv kunne opsøge rådgivningsorganisationer fysisk, tog FR på rejseholdsbesøg på alle landets udslningspensioner og flere af landets fængsler, hvor DSRF pr. dags dato har indgået samarbejde med alle fængsler undtagen Møgelkær og Statsfængslet på Lolland. Dette betød, at FR kunne yde rådgivning til en målgruppe, som de færreste rådgivningsorganisationer har adgang til. Projektet sikrede, at de indsatte fik en rådgivning, som de ellers ikke ville have mulighed for at få, da hverken Kriminalforsorgen, kommunerne eller andre myndigheder leverede denne ydelse. Endvidere kunne FR behandle eller påbegynde at behandle eventuelle juridiske og gældsmæssige problematikker frem til en løsladelse, hvilket gjorde chancerne for resocialisering nemmere for den indsatte.

Hvor

Selve rådgivningen fra FR foregik og foregår stadig oftest på landets fængsler og pensioner via de opsøgende besøg, men målgruppen kunne også henvende sig direkte til DSRF. Det kunne være igennem deres kontaktperson i fængslet eller direkte, for dem, som boede på en udslningspension og derved havde adgang til telefon samt mulighed for at møde personligt op på vores kontor i henholdsvis Aarhus eller København. Selve sagsbehandlingen foregik dog altid på DSRF's egne kontorer og blev altså ikke udført, mens rådgiverne var ude på de opsøgende besøg.

FR iværksatte derudover flere projekter for at hjælpe indsatte og kriminalitetstruede unge. Et af projekterne er Streetmanager, der har vist sig yderst succesfuldt. Streetmanagers har hjulpet de kriminalitetstruede og kriminelle unge på Nørrebro til en bedre fremtid. Formålet med Streetmanager er at tilbyde hjælp og støtte og derved skabe en positiv forandring for de kriminalitetstruede og kriminelle unge mellem 14 - 28 år i de udsatte boligområder. Streetmanagerforeningen har derudover til formål at tiltrække de ressourcestærke unge fra boligområderne og uddanne disse til Streetmanagere, så de kan rådgive andre unge fra samme boligområde.

Projektets anbefalinger

Generelt må det siges, at FR har været en succes. Tilbagemeldingerne fra både de ansatte på pensionerne og fængslerne samt de indsatte har været særdeles positive. Blandt de ansatte bliver der især peget på gældsrådgivningen som en styrke, der har forbedret situationen for de indsatte. Tilbagemeldingerne fra de indsatte peger også på, at gældsrådgivningen gav ro og overblik, selv under afsoning, da de fleste fik løst deres problemer. FR har ydermere fået tildelt 2 mio. kr. i forankringsmidler fra Satspuljen for årene 2016 og 2017. Projektet kan således fortsætte og dermed bidrage til, at de indsatte får overblik over deres økonomiske situation og stå stærkere ved løsladelse, mens der arbejdes på en forankring af projektet.

Det arbejde, FR udfører, er vigtigt i forhold til at mindske den økonomiske byrde, tidligere og nuværende indsatte er for samfundet. Derfor burde og er en fortsættelse af projektet i samfundets interesse, hvilket understøttes af flere interesser.

Projektet er blevet rost fra flere sider bl.a. fordi FR sikrer, at de indsatte modtager en nødvendig hjælp, som de ellers ikke ville have adgang til, da hverken Kriminalforsorgen, kommunerne eller andre myndigheder leverer en tilsvarende ydelse, som **John Hatting, formand for Kriminalforsorgsforeningen** bekræfter:

"Den Sociale Retshjælp skaber overblik, får standset rentetilskrivninger og indgået andre vigtige aftaler, der sikrer en vis styr på en ellers aldeles kaotisk økonomisk situation. Hverken kriminal-

forsorgen, kommunerne eller andre myndigheder leverer denne ydelse, og derfor er det mit ønske, at Den Sociale Retshjælp fortsat kan levere disse ydelser til indsatte og løsladte.”

Ann Majbritt Jensen, socialrådgiver hos Kriminalforsorgens afdeling i Nordjylland, udtaler sig ligeledes positivt om projektet:

”Det at FR kommer ud i arresten, åbner op for at flere indsatte reelt får taget hånd om nogle af de massive problematikker, de sidder med, oftest i forhold til gæld. Jeg oplever, at mange indsatte gerne vil have styr på tingene, men når de bliver løsladt, kan de ikke overskue at få taget fat på problemerne og fortsætter derfor i den ’vante gænge’, idet de ofte ikke har nogle ressourcepersoner at trække på. At den enkelte får støtte til at få et overblik over sin økonomi og eventuelle andre problematikker, tror jeg, kan være en medvirkende faktor til at finde en vej ud af kriminalitet og skabe et håb om en god fremtid med arbejde, bolig med videre.”

Som i alle andre projekter er der dog en del udfordringer, der skal løses undervejs. Denne rapport sætter derfor også fokus på de vigtigste udfordringer, der vedrører målgruppen, rådgivningen, de tilknyttede medarbejdere og samarbejdspartnere.

Det er en stående udfordring at skaffe økonomiske midler til projektets fortsættelse. Dette er et problem, da det skaber usikkerhed hos både FR og projektets samarbejdspartnere om projektets fremtid. Samtidig betyder det, at der går tid med at søge fonde og offentlige puljer, som i stedet kunne være brugt på at rådgive målgruppen. Det helt store problem med den nuværende tilskudsordning er dog, at vi bruger en uhensigtsmæssig stor del af midlerne på opstart og nedlukning af projektet. De korte projektperioder gør, at vi hver gang må starte projektet op mere eller mindre fra bunden og lukke projektet officielt ned og informere vores samarbejdspartnere og klienter om dette. Det skaber stor usikkerhed for både medarbejderne i FR, de fængsler og pensioner, som FR samarbejder med, og ikke mindst de klienter vi rådgiver. Herudover kunne de midler, vi bruger på opstart og lukning af projektet, bruges væsentligt mere effektivt ved en mere langsigtet økonomisk ordning. Det er vores erfaring, at for meget kassetænkning forhindrer, at projekter som Fængselsrejseholdet får den økonomiske sikkerhed, som der er brug for, på trods af at det med al sandsynlighed kommer samfundsøkonomien til gode i sidste ende, som rapporten viser. Dette skal forstås som, at de fleste myndigheder, institutioner og styrelser godt kan se de positive effekter af tiltaget, men man er tilbageholdende med at støtte tiltaget økonomisk på længere sigt, da den samfundsøkonomiske gevinst måske går til en anden instans.

Derfor anbefaler DSRF, at der fra politisk side findes en mere permanent økonomisk ordning, der kan sikre, at projekter som Fængselsrejseholdet, der har bevist sin eksistensberettigelse, kan eksistere på et sikkert økonomisk grundlag. Nu er projekterne afhængige af årlige forhandlinger, hvor man indtil det sidste ikke kan sige, om tilbuddet fortsat vil eksistere. Desuden går en uforholdsmæssig stor del af projektets økonomi til opstart og nedlukning af projektet. Der er af flere omgange bevilget penge til projektet, og projektet er blevet forlænget, hvilket må ses som en accept af, at projektet virker. **Niels Løppenthin, Chefkonsulent fra Kriminalforsorgen, udtaler:**

”Det er direktoratets vurdering, at indsatsen, som Den Sociale Retshjælp har ydet i de seneste otte år, har haft en meget stor betydning for hele resocialiseringsprocessen for de mange indsatte, der har været henvist til DSRF. Direktoratet har imidlertid ikke selvstændigt nogen mulighed for at indgå i en finansiering nu eller fremadrettet. Det er således mit store håb, at der kan findes en fortsat finansieringsmodel, så det gode arbejde kan fortsætte.”

Hos DSRF mener vi, at man må tage konsekvensen af ovenstående og gøre tilskudsordningerne permanente eller i det mindste yde tilskud væsentligt flere år af gangen til projekter, der har bevist deres værd. I forhold til hvordan dette konkret skal udmøntes, vil DSRF gerne være behjælpelige med både idéer og sparring.

Organisationen bag projektet

FR er et ud af flere projekter under DSRF, som er en almennyttig fond og interesseorganisation. DSRF har til formål at yde gratis helhedsorienteret juridisk rådgivning og gældsrådgivning for borgere under indtægtsgrænsen for fri proces, herunder også socialt udsatte borgere. Foruden vores rådgivning har DSRF også en Innovationsafdeling, som er organisationens retspolitiske afdeling, og som arbejder for at varetage målgruppernes interesse på et samfundsmæssigt plan. Innovationsafdelingens retspolitiske arbejde har stor betydning for mange af landets borgere, da afdelingen bl.a. udarbejder hørings svar og politiske henvendelser på nye lovforslag samt politiske tiltag, hvor der ellers ikke bliver taget højde for DSRF's målgruppers interesser. Innovationsafdelingen varetager derudover også DSRF's interesser i pressen. Hertil kommer Sekretariatet, der står for rekruttering, undervisning, medarbejderpleje m.v., og som udgør en underbyggende funktion for den rådgivning og sagsbehandling, der ydes i DSRF. Sekretariatet har desuden til formål at sikre formidlingen af den interne kommunikation, blandt andet via nyhedsbreve og personalemøder. Sekretariatet står desuden for planlægningen af sociale arrangementer, undervisningen, efteruddannelse m.v.

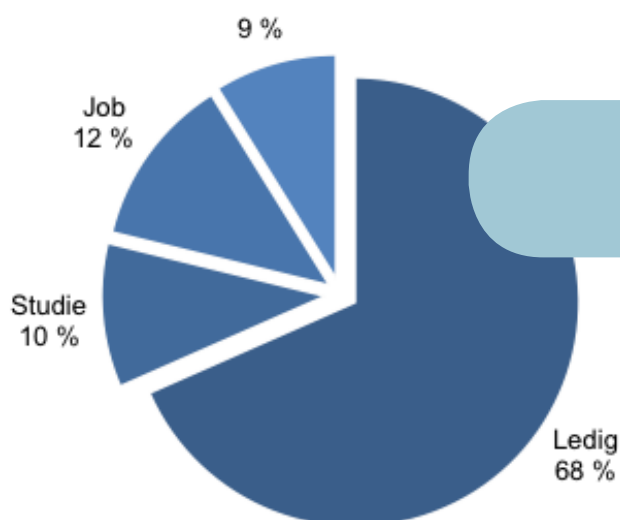
DSRF har både en bestyrelse, hvor Jørgen A. Horwitz er formand, et formandskab han overtog efter Niels Due Jensen i efteråret 2015, og et repræsentantskab med Lars Lindenchrone Pedersen (Videns partner i Bech-Bruun) som formand. Bestyrelsen og repræsentantskabet fastsætter de overordnede retningslinjer, sikrer og diskuterer driften og udviklingen af organisationen og fungerer som sparringspartnere for organisationens medarbejdere. Desuden bidrager både bestyrelsen og repræsentantskabet til den offentlige dialog om DSRF's målgruppers problematikker, da de alle har et unikt kendskab til nogle af de områder, som DSRF beskæftiger sig med.

Bag om målgruppen

I forbindelse med den opsigende rådgivning som FR har ydet, har rådgiverne løbende dokumenteret deres arbejde med borgerne, de har rådgivet. På baggrund af de 2.421 sager, der er indskrevet i vores datasæt, har det været muligt at skabe et overblik over de klienter, der har benyttet sig af rådgivningstilbuddet i fængslerne og undersøge nogle tendenser i forhold til, hvem der er i denne målgruppe. Der er en stor overvægt af mænd, idet hele 88,7 % af klienterne er mænd. Gennemsnitsalderen på klienterne er ca. 31 år, men der viser sig dog et mønster i forhold til, om det er trin 1 eller trin 2-3, da gennemsnitsalderen på trin 1 er 27 år, og trin 2-3 er knap 34 år. Dette antyder, at graden af klienternes problematikker er stigende med klientens alder.

Klienterne har formentlig svært ved at få hånd om deres problematikker, og jo ældre de bliver, des større bliver problemets størrelse da også. Vores statistik viser også, at 73,2 % af klienterne er enlige, hvilket kan være problematisk i forhold til ikke at have familie eller et socialt netværk, der kan hjælpe én ud af problemerne.

Problematikkerne fylder meget i klienternes liv, da de har svært ved at identificere og håndtere deres problematikker, hvilket kan være med til at fastholde dem i kriminalitet. Som det ses på nedenstående diagram, er 68,4 % af klienterne hverken en del af arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet, hvilket også kan fastholde dem i kriminalitet og afholde dem fra at etablere et socialt netværk. Én af følgerne herved kan være en sværere vej mod resocialisering og et normalt liv.



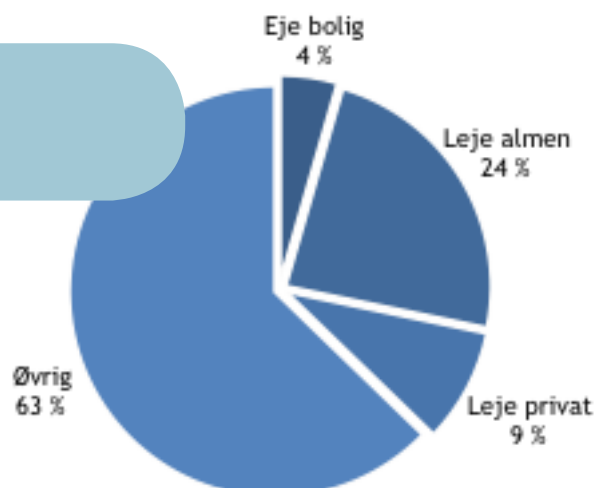
Beskæftigelsesstatus

NB: Statistikken er baseret på 2.203 klienter. Frasorteret er 231 klienter, som ikke har afgivet svar på det pågældende spørgsmål.

Mange af FR's klienter har ikke nogen bolig, da de oftest må opsiges deres lejemål grundet afsoningslængden. Særligt problematisk er det, at klienterne ikke modtager den fornødne hjælp til at søge bolig efter endt afsoning. Manglen på bolig kan, ligesom den manglende tilknytning til arbejdsmarkedet, være med til at skabe dårlige betingelser for de indsattes resocialiseringsproces efter endt afsoning. Derfor er det vigtigt, at de indsatte kan få rådgivning af forskellig karakter, som kan være med til at klargøre de indsattes situation, inden de bliver løsladt, for at mindske recidiv.

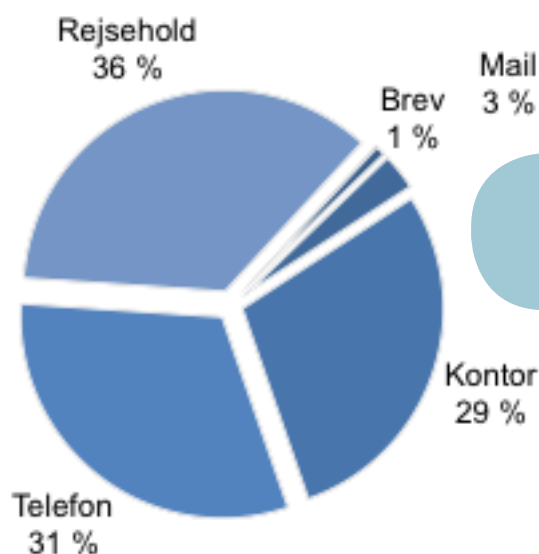
Boligform

NB: Statistikken er baseret på 2.160 klienter. Frasortet er 274 klienter, som ikke har afgivet svar på det pågældende spørgsmål.



Henvendelsen til FR

Grundet den målgruppe som FR henvender sig til, kontakter klienterne oftest FR igennem de opsøgende besøg i fængslerne. Dette viser, at indsatsen er nødvendig – især i de lukkede fængsler, idet klienterne har svært ved at komme i kontakt med FR på andre måder. Det er overvejende tidligere indsatte og personer i en åben pension, der benytter sig af henvendelse via telefon og personligt møde på DSRF's kontorer.



Henvendelseskanal

NB: Statistikken er baseret på 2.258 klienter. Frasortet er 176 klienter, som ikke har afgivet svar på det pågældende spørgsmål.

Om Fængselsrejsesholdets medarbejdere

Det var vigtigt, at rådgiverne havde de nødvendige uddannelser og erfaringer i forhold til at arbejde med målgruppen. De skulle være rigtigt klædt på, idet målgruppen krævede, at rådgiverne var klar over, hvordan man tackler og håndterer de problemer, dette kan medføre. Ud af samtlige frivillige hos DSRF antages det, at $\frac{1}{4}$ af de frivillige har været tilknyttet FR i 40 uger på et år (antallet af åbne uger hos DSRF). Dette betyder, at der gennemsnitligt har været minimum 25 frivillige tilknyttet projektet på et år, og de frivillige arbejder hver 4 timer om ugen. Det skal bemærkes, at der kun er benyttet 20 uger i 2011 og 2015, da projektet løb i perioden sommeren 2011 til sommeren 2015. Derudover antages det, at $\frac{1}{4}$ af DSRF's fuldtidspraktikanter har været tilknyttet FR i samme periode som de frivillige. Gennemsnitligt har der været 13 fuldtidspraktikanter tilknyttet FR pr. år.

FR har også benyttet sig af lønnede medarbejdere. Der var en lønnet leder, som havde 37 timer hver uge i alle 4 år, hvor projektet har kørt. Herudover havde vi en medarbejder på den såkaldte 12-4-ordning i hele perioden. I projektets to sidste år havde vi i gennemsnit tilknyttet 3 delvis lønnede medarbejdere i en 4-4-ordning (fire timers arbejde med løn og 4 timers frivillig arbejde), udover den fuldtidsansatte leder. Der har i organisationen ligeledes været tilknyttet faguddannede personer i løntilskud, som har arbejdet med FR og DSRF's øvrige projekter.

Rådgiverne havde i sagsbehandlingsregi også en del ekstra administrative opgaver, da klienterne typisk ikke havde de dokumenter, der skulle bruges i sagsbehandlingen. Rådgiverne skulle derfor bruge tid på at indhente disse. Opgaverne gik dog ofte meget dybere end dette fx skulle klientens post og al dialog foregå gennem rådgiveren, således at alt relevant information nåede frem til rette vedkommende, og af disse grunde blev sagsforløbet også mere tidskrævende. Grundet de mange personfølsomme oplysninger, som rådgiveren skulle behandle og indhente på vegne af borgeren, stillede dette store krav til rådgiveren såvel som organisationen i forhold til etiske regler.

Lederne i projektet havde ansvaret for at sikre en ensartet, gennemsigtig og kvalificeret rådgivning, herunder også et ansvar over for rådgivernes velbefindende. Derfor har der også været særlig fokus på rådgiverne i samarbejde med Sekretariatet for at se, om rådgiverne blev påvirket af de situationer og hændelser, de blev udsat for i forbindelse med rådgivningen. Samtidig krævede det også, at rådgiveren selv havde overskud til at kunne håndtere de socialt udsatte klienter. Udover de rette rådgivningskompetencer kræves derfor også en del sociale kompetencer for at yde rådgivning til denne målgruppe

At klæde rådgiverne ordentligt på har været en udfordring, da der ikke blev tildelt midler til at varetage områder som rekruttering, undervisning, medarbejderpleje, medarbejderudviklingssamtaler (MUS) og/eller supervision. Specielt sidstnævnte kan der blive brug for, når man arbejder med socialt udsatte borgere, da man kan have brug for at vende de hårde situationer, man kan komme til at stå i. Derfor var det fra start vigtigt for DSRF, til trods for at der ikke var afsat midler til dette, at sikre interne undervisningsforløb og efteruddannelse, herunder også i konflikthåndtering. Dette blev blandt andet finansieret via midler fra uddannelsespuljen, private midler og organisations faglige netværk.

Formidling af rådgivningstilbud

I forlængelse af det grundlæggende, faste samarbejde med landets fængsler og pensioner var det essentielt for FR's succes hos øvrige samarbejdspartnere at informere de visiteringsberettigede om tilbuddets indhold og muligheden for at henvise borgere til gratis gældsrådgivning og juridisk rådgivning hos FR. Dette skete dels i form af kommunikation internt i landets fængsler og pensioner via nyhedsbreve og dels via direkte kontakt fra FR til de visiteringsberettigede aktører i form af informationsmails samt afholdelse af en række præsentationsoplæg. Derudover benyttede FR projektet sig også af DSRF's hjemmeside, de sociale medier, foldere, plakater m.v.

Rådgivningen

Rådgivningen, som FR tilbød de indsatte, der henvendte sig, omhandlede både gælds- og juridiske problematikker. Vores erfaring med målgruppen er netop, at de i langt de fleste tilfælde har problemer inden for begge områder, og derfor er det vigtigt at sikre denne helhedsorienteret indsats. Varigheden af klientens sagsforløb afhænger af sagens kompleksitet og kan spænde fra en uge til flere måneder, i bilag 1 er der en beskrivelse af et typisk sagsforløb.

Vores juridiske- og gældsrådgivning er underlagt etiske regler og et trinsystem med dertilhørende processer for at sikre en gennemsigtig og ensartet samt vigtigst af alt kvalificeret rådgivning. Både de etiske regler og vores trinsystem findes på vores hjemmeside www.socialeretshjaelp.dk. Processerne kan anses som en række værktøjer, der sikrede en effektiv arbejdsgang med ensretning i sagsbehandlingen for at sikre kvalitet. FR's værktøjskasse udspecificeres i bilag 2. I bilag 3 er der en detaljeret beskrivelse af vores rådgiveres gælds- og juridiske virkeområde.

Målgruppens juridiske- og gældsproblematikker

Blandt de henvendelser, som FR har modtaget igennem projektets sidste fire år, fremgår det tydeligt, at der stort set altid blev rettet henvendelse vedrørende gældsrelaterede problemstillinger og ofte også problemstillinger, der relaterede sig til lejeret, forvaltningsret og socialret - særligt tilskudslovgivning.

Målopfyldelse

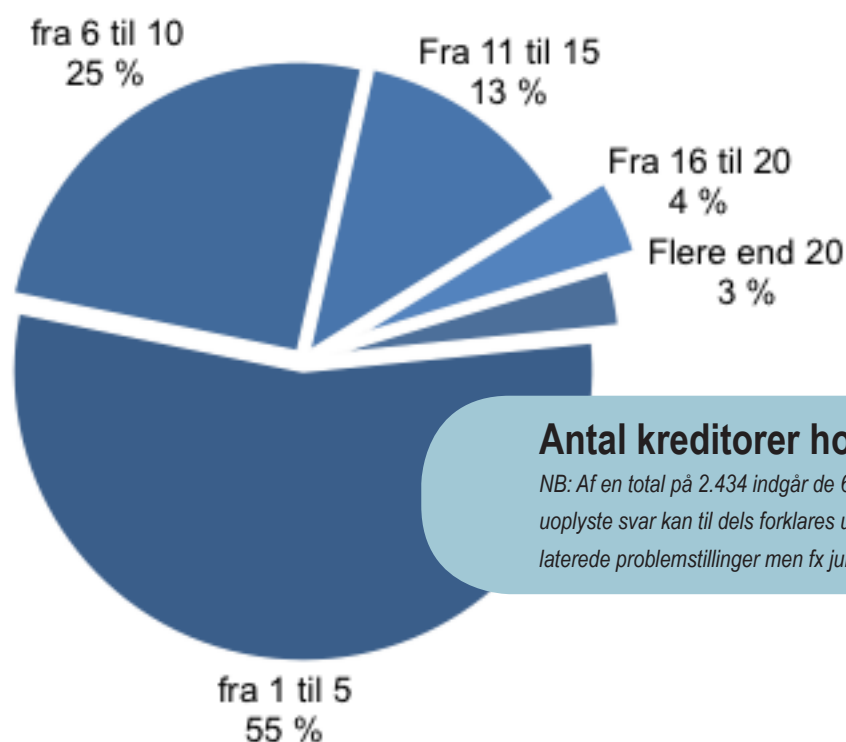
DSRF har som en del af vores registrering inkorporeret et system, hvor vi ud fra de udarbejdede handleplaner ved sagsopstart, som godkendes af klienterne såvel som lederne i forbindelse med afslutningen af sagen, kan måle, hvorvidt målene er nået. Det er vigtigt, at man i forhold til målgruppen sætter sig nogle realistiske mål, da der ofte er tale om komplicerede juridiske- og gældssager, som enten er umulige at rydde op i, er forældede, eller hvor borgeren frafalder sagsforløbet, inden det er muligt at færdiggøre sagen. Derfor kan det for nogle være et mål i sig selv blot at få et overblik over sine kreditorer eller afklaring på, hvorvidt man har en sag, mens det for andre er et mål at indgå afdragsordninger eller tage sagen hele vejen til højesteret, hvis nødvendigt.

Gældsproblematikker hos klienterne

Går man nærmere ned i detaljerne vedrørende klienternes gældsproblemer, fremstår det klart, at gæld er et udbredt problem hos de klienter, som FR hjælper. Gælden opstår i mange tilfælde fordi, at de klienter FR hjælper, enten sidder i fængsel eller tidligere har gjort det. Som resultat heraf har klienterne mange sagsomkostninger, som skal betales i forbindelse med fængselsopholdet, hvilket for mange altså resulterer i gæld.

Dette illustrerer samtidig også vigtigheden af det arbejde, som FR foretager, og at der rent faktisk fra klienternes side findes et stort behov, som der nødvendigvis må tages hånd om. Blandt de væsentligste årsager, til at gælden opstår hos klienterne, kan nævnes afvikling af sagsomkostninger og udstående hos banker. Herudover kan mindre udgiftsposter såsom betaling af børnepenge nævnes, hvilket dog stadig kan føre til gæld hos klienterne, der som følge af deres afsoning ikke har mulighed for at tjene en reel indkomst udover fængselsdusør.

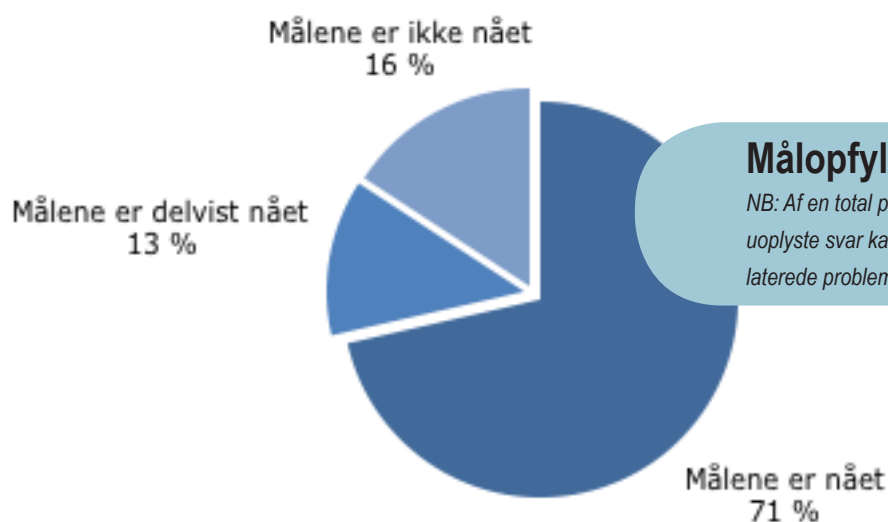
For mange af FR's klienter gælder det også, at disse ofte har udstående gæld hos flere kreditorer. Der kan hurtigt opstå et billede af en håbløs situation for klienterne, der ofte har svært ved at overskue, hvilke kreditorer de skylder penge og hvor mange penge, der er tale om. Dette fremkommer også klart i diagrammet herunder, hvor næsten halvdelen af klienterne har mere end 6 kreditorer, som de skylder penge. Nogle sågar flere end 20 kreditorer.



Antal kreditorer hos klienter

NB: Af en total på 2.434 indgår de 675 i ovenstående diagram. Andelen af uoplyste svar kan til dels forklares ud fra, at mange klienter ikke har gældsrelaterede problemstillinger men fx juridiske i stedet

Når det nu kan konstateres, at vores klienter i de danske fængsler har økonomiske problemstillinger at kæmpe med, er det vigtigt, at disse klienter også har mulighed for at modtage en brugbar hjælp fra FR's side. I den forbindelse er det glædeligt, at størstedelen af de fastsatte mål rent faktisk også opnås. Dette tyder på, at FR's arbejde gør en reel forskel for klienterne.

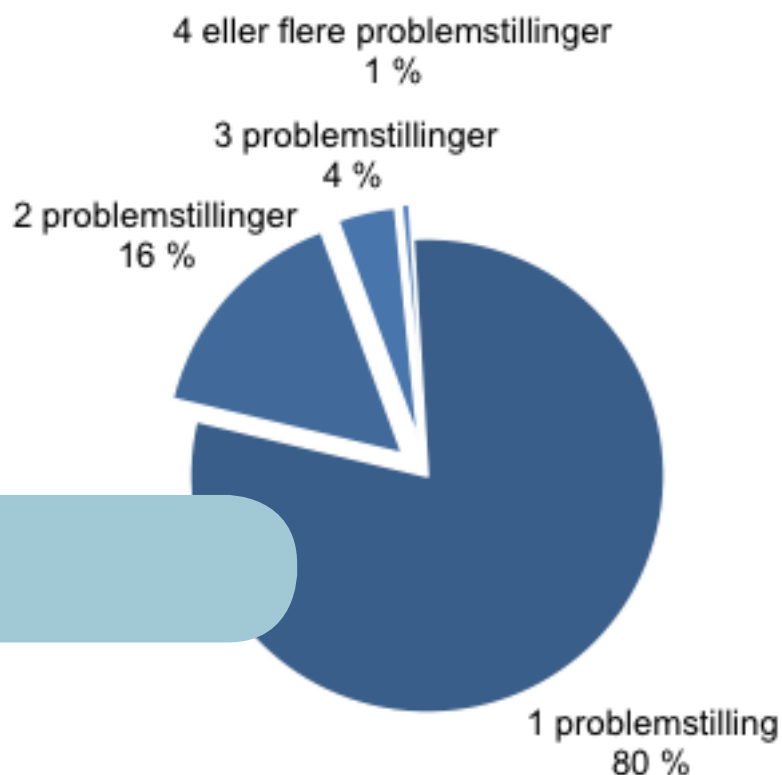


Målopfyldelse for gældsrådgivning

NB: Af en total på 2.434 indgår de 823 i ovenstående diagram. Andelen af uoplyste svar kan til dels forklares ud fra, at mange klienter ikke har gældsrelaterede problemstillinger, men fx juridiske i stedet.

Juridiske problematikker hos klienterne

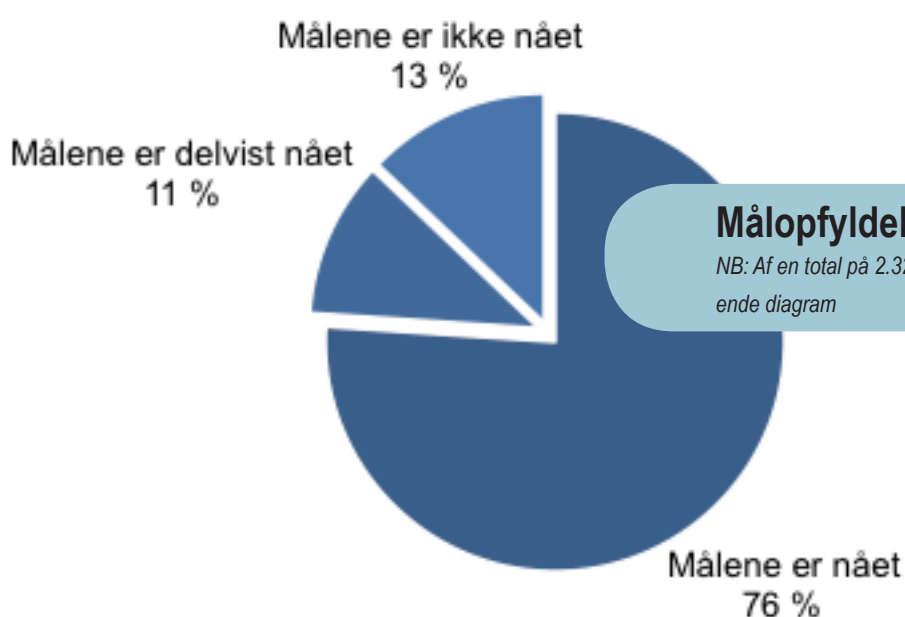
Mange af FR's klienter henvender sig også på grund af juridiske problemstillinger. Disse juridiske problemstillinger omhandlede oftest boligforhold, sociale forhold, strafferetlige forhold eller spørgsmål vedrørende udlændingeret. Langt de fleste af de klienter, som henvender sig, har ikke mere end 1 juridisk problemstilling. Uheldigvis findes der også en lille andel, som henvender sig med mere end 1 juridisk problemstilling, hvilket fremgår i følgende diagram.



Antal juridiske problemstillinger

NB: Af en total på 2.434 respondenter, indgår de 2296 i ovenstående diagram.

Selvom mange indsatte eller tidligere indsatte står i en udfordrende situation, lykkedes det i mange tilfælde at hjælpe klienterne med deres juridiske problemstillinger. Således ses det, at de fastsatte mål langt hen af vejen realiseres. Her er det kun en forholdsvis lille del, hvis mål ikke bliver realiseret i forbindelse med sagsforløbet hos FR.



Målopfyldelse for juridisk rådgivning

NB: Af en total på 2.324 respondenter, indgår de 380 respondenter i ovenstående diagram

Opsamling på målgruppens problematikker

Der viser sig et tydeligt mønster af, at mange indsatte og tidligere indsatte har behov for FR's rådgivning. Mange henvender sig også efter opholdet i fængslet, hvilket tyder på, at klienternes problemer ikke bare lader sig løse, når de har afsonet deres dom og kommer ud igen.

Selvom det ofte er gældsproblemer, som klienter henvender sig med, er der som nævnt også andre problemstillinger, der får dem til at søge hjælp hos FR. Derfor er det også glædeligt, at FR i mange tilfælde er i stand til at hjælpe klienterne, hvad enten deres udfordringer vedrører økonomiske eller juridiske forhold. At FR på flere måder er med til at forbedre klientens situation, understreger også vigtigheden af projektet, og at der i fremtiden også skal være mulighed for de indsatte at søge hjælp, når de står i en situation, der for mange kan virke uoverskuelig og håbløs.

Opsøgende rejseholdsbesøg i fængslerne og pensioner

FR har siden 2008 besøgt landets pensioner fast 6 – 12 gange om året samt enkelte fængsler, som siden 2011 er blevet udvidet til stort set alle landets fængsler, der besøges 1 gang om måneden. I gennemsnit tager FR fem nye sager med hjem fra pensionsbesøgende, grundet det lave antal beboere og længere ophold, og ca. 20 – 25 sager ved fængselsbesøgende. Disse tal bekræfter ikke bare vigtigheden af dette arbejde, men også hvor vigtigt det er, at rådgivningsarbejdet ofte fortsætter efter besøget. Hertil skal medregnes de over 1.500 indsatte såvel som tidligere indsatte samt deres pårørende, som hvert år retter henvendelse, og hvor flere er tilbagevendende klienter.

Henvendelserne, der modtages på de opsøgende retshjælpsbesøg, er både af juridisk- og gældsmæssig karakter. Fælles for alle henvendelser er, at rådgiverne udfylder et henvendelsesskema og hvis nødvendigt også en fuldmagt, der tages med tilbage til DSRF's kontorer i Aarhus eller København, hvor de afleveres til videre sagsbehandling. Hvis det er nødvendigt, kan der altid aftales et opfølgende møde med klienten til næste rejseholdsbesøg eller over telefonen.

I det følgende afsnit vil samarbejdsaftalerne blive præsenteret, herunder vil pensionerne og flere af fængslernes oplevelse af samarbejdet med FR blive præsenteret. Udover de nævnte fængsler, besøger FR også statsfængslet Østjylland, Midtjyllands statsfængsel, Nyborg statsfængsel og Renbæk. Derudover ydes telefonisk rådgivning på Søbysøgård.

Kontraktpensionen Fyn

FR besøger Kontraktpensionen den sidste tirsdag i hver måned kl. 18.00. Beboerne på Kontraktpensionen laver selv mad, hvor rådgiverne fra FR spiser med. Ifølge Mette Terndrup Møller, viceforstander på Kontraktpensionen Fyn, er det positivt, at rådgiverne spiser sammen med beboerne på pensionen. Under denne spisning afklares det, om der er nye beboere på Kontraktpensionen og hvem, rådgiverne gerne vil have en opfølgende snak med.

På Kontraktpensionen er det en del af beboerens udslusning, at de skal deltage i mindst et af de oplæg, FR holder på pensionen. Dog er det ikke en betingelse, at de skal benytte sig af tilbuddet om rådgivning, der kun afholdes, såfremt der er nye beboere/henvendelser på pensionen. Oplægget holdes i et mødelokale, hvor beboerne samles efter spisning og eventuelt beboermøde. Herefter er der mulighed for rådgivning til den enkelte beboer i mødelokalet.

"Jeg hører kun positive ting fra medarbejdere og beboere." - Mette Terndrup Møller, viceforstander, Kontraktpensionen Fyn

Mette Terndrup Møller har kun gode erfaringer med samarbejdet mellem FR og Kontraktpensionen, og tilbagemeldingerne fra beboerne er positive. Særligt FR's hjælp med at få styr på klienternes ofte dårlige økonomi, fremhæver Mette Terndrup Møller som godt. Ifølge Mette Terndrup Møller ville det dog være ønskeligt at udvide samarbejdet mellem FR til at involvere kontaktpersoner og socialrådgivere, så disse bedre kan støtte op om FR's arbejde med klienten.

Pension Skejby

FR besøger Pension Skejby efter behov og minimum hvert kvartal og ankommer kl. 18.00, hvor rådgiverne spiser sammen med beboerne. FR's besøg er planlagt således, at det falder sammen med et beboermøde. På dette møde præsenteres rådgiverne samt tilbuddet om juridisk rådgivning og gældsrådgivning. Herefter har beboerne mulighed for at henvende sig til rådgiverne med deres problematikker, og dette foregår i stuen eller på et kontor. Beboerne på Pension Skejby har mulighed for at kontakte rådgiverne telefonisk eller aftale et nyt møde til det næste rejseholdsbesøg, hvor sagsbehandlingen kan gennemgås sammen med rådgiverne.

"Det er godt, at nye hoveder kigger på udfordringerne" - Hans Jørgen Tholstrup, forstander, Pension Skejby

FR har tilbudt opsøgende rejseholdsbesøg på Pension Skejby i adskillige år. Ifølge Hans Jørgen Tholstrup, der er forstander af Pension Skejby, har samarbejdet mellem FR og Pension Skejby fungeret tilfredsstillende. Beboerne er tilfredse, og det er ifølge Hans Jørgen Tholstrup godt, at rådgivningen foregår på pensionen og ikke i FR's egne kontorer.

Pensionen Lyng

FR besøger Pensionen Lyng hver måned. Beboerne på Pensionen Lyng spiser ikke aftensmad sammen, men FR's rådgivere spiser aftensmad med pensionens medarbejdere. Herefter placerer rådgiverne sig i pensionens spisesal, hvor beboerne kommer forbi. Beboerne har ikke booket en tid, så rådgivningen foregår, når det passer ind i aftenens program. Beboerne oplyser personalet, om de ønsker rådgivning.

"Der er tale om en særdeles stor hjælp for Pensionen Lyng, at Den Sociale Retshjælp kommer og tager imod nogle af de uafklarede problematikker, som vores beboere har. Der er i den forbindelse en særlig stor glæde over, at der bliver taget sig af de sager, der omhandler de økonomiske forhold med henblik på bl.a. uoverskuelig spredt gæld, mv." - Bent Fyhn Madsen, viceforstander, Pensionen Lyng

Ifølge Bent Fyhn Madsen fungerer samarbejdet absolut tilfredsstillende. Samtidig vurderer Bent Fyhn Madsen, at FR kan bidrage med juridisk ekspertise, hvilket er befordrende for indsatsen. Tilbagemeldingerne fra beboerne til personalet på pensionen om den givne hjælp har hovedsagligt været meget positive særligt i forhold til, at det er givtigt at få skabt overblik over kaotiske økonomier, herunder at der er indgået betalingsaftaler, givet gældssanering mv. De beboere, der ikke har været tilfredse, synes ikke, de har fået en tilstrækkelig hjælp, idet de ikke har fået opfyldt deres ønsker, forventninger, mv. Det er beklageligt, at FR rådgivere ikke altid kan opfylde klienternes ønsker, men rådgivningen er bundet af den gældende lovgivning på området, som rådgiverne ikke kan fravige.

Pensionen Brøndbyhus

FR aflægger Pensionen Brøndbyhus besøg hver anden måned. Rådgiverne ankommer kl. 20.00, hvor de bliver vist ind i stuen, hvor rådgivningen foregår. I forbindelse med besøget på Brøndbyhus hænger personalet sedler op på opslagstavlen, således at beboerne ved, hvornår FR ankommer, samt informationer om hvilke problemstillinger rådgiverne kan hjælpe med.

"Det er en stor hjælp for vores beboere, således at de ved løsladelse har indgået aftaler, der er til at overskue. Det er meget professionelt." - Katrine Mørk, viceforstander, Brøndbyhus

Samarbejdet mellem FR og Brøndbyhus har eksisteret siden 2008. Viceforstander Katrine Mørk mener, at samarbejdet fungerer godt for alle parter, og derfor er det nemt og dejligt. Hun påpeger, at det er godt, at der bliver meldt datoer ud, og at tilbagemeldingerne er relevante.

Pensionen har nemlig ikke selv kompetencerne til at indgå den form for aftaler (til kreditorer, kommuner, mv.), som FR kan, hvilket gør samarbejdet meget relevant. Tilbagemeldingerne fra beboerne er kun positive, selvom enkelte opgiver. Katrine Mørk understreger, at dette ikke skyldes FR's rådgivning, men at forklaringen kan skyldes andre faktorer fx tilbageførsel til lukket fængsel.

Pensionen Avedøre (Kastanienborg og Lysholmgård)

Avedøre Pension dækker fra 2013 både over Kastanienborg og Lysholmgård. FR besøger begge afdelinger. De indsatte udstationeres til Avedøre Pension til den sidste del af deres afsoning. FR besøger Pensionen Avedøre hver anden måned.

Kastanienborg

FR ankommer til Kastanienborg kl. 18.00, hvor der er fællesspisning. Personalet har inden besøget informeret om besøget, så beboerne kan forberede sig på eventuelle spørgsmål til FR.

"Den Sociale Retshjælp har ekspertisen og løfter hurtigt de stillede opgaver. Opgaver som det daglige personale skulle bruge megen tid til." - Anette Eller, viceforstander, Kastanienborg

Ifølge Anette Eller er FR et godt fagligt tilbud til beboerne, og de oplever FR's rådgivere som dygtige og engagerede. Personalet på Kastanienborg mener, at samarbejdet fungerer upåklageligt og særligt det, at beboerne ved nøjagtigt, hvornår FR's besøg falder, er en god ting.

Lysholmgård

Efter besøget på Kastanienborg går rådgiverne direkte til Lysholmgård, hvor der vil være et fællesmøde. Til dette møde præsenteres FR og dets rådgivere, og enkelte gange har rådgiverne holdt et kort oplæg til fællesmødet. Fællesmødet afsluttes uden rådgivernes tilstedeværelse, som venter i stuen. Når mødet er slut, modtager rådgiverne de beboere, der ønsker juridisk rådgivning eller gældsrådgivning. Foruden i stuen, foregår rådgivningen også i spisestuen, opholdsstuen og i et undervisningslokale.

"FR hjælper med afdrag og oversigt over gæld samt juridiske spørgsmål omkring lejemål m.v."

- Anette Graver Cronqvist, viceforstander, Lysholmgård

Viceforstander på Lysholmgård, Anette Graver Cronqvist, mener, at samarbejdet mellem Lysholmgård og FR har fungeret fint. Hun peger på flere forhold, som FR's rådgivere kan bidrage med i langt højere grad end pensionens egne sagsbehandlere kan eksempelvis gældssager og flere juridiske problematikker såsom lejeret. Anette Graver Cronqvist peger dog også på to aspekter, der har været mindre gode. Det ene er, at hun gerne ville have, at FR's rådgivere havde mere kontakt med pensionens personale, og det andet forhold er, at enkelte beboere har oplevet, at deres situation er blevet meget værre end før, at de fik rådgivning, fordi deres situation pludselig bliver virkelig.

På trods af at Anette Graver Cronqvist påpeger, at størstedelen af beboerne giver positive tilbagemeldinger omkring rådgivningen, så er det beklageligt, at enkelte af beboerne oplever, at deres situation bliver forværret af rådgivning, da klarhed over deres situation for mange kan virke mere uoverskuelig. Hvad angår det forhold, at FR's rådgivere skal have mere kontakt med pensionens personale, så er personalet kun orienteret om beboernes sager i det omfang, at beboerne selv ønsker dette. Generelt på alle institutioner, hvor FR kommer, gælder det, at institutionens socialrådgivere orienteres om sager i det omfang, det vurderes relevant for sagen, eller hvor klienten selv ytrer ønske om, at sagsbehandleren skal inddrages jf. DSRFs etiske regler.

Pensionen på Fanø

Pensionen på Fanø blev per 1. juli 2013 lukket efter et forlig indgået i Folketinget, hvor pensionens 15 pladser blev fordelt ud på landets øvrige pensioner og desuden oprettes en ny pension i Nordjylland med samme forstander, Lone Lauritzen, som på Pensionen på Fanø. På Pensionen på Fanø afsonede beboerne den sidste del af deres straf i rammer, hvor målet var at vænne dem til en almindelig tilværelse uden kriminalitet. Beboerne havde fx adgang til undervisning.

"Det har været en stor hjælp for næsten alle vores beboere. Måske har de ikke helt konkret fået deres gæld saneret, men de har fået et overblik over gælden. Nogle har fået en følelse af, at de på et tidspunkt kunne komme ud af en enorm gæld, som ellers ville have været en tilskyndelse til at forblive i det kriminelle miljø. Da 'det kan jo ikke betale sig at blive lovlydig, så bliver man bare forfulgt af kreditorer'". - Lone Lauritzen, tidligere forstander, Pensionen på Fanø

Lone Lauritzen fik kendskab til FR's rådgivningstilbud via pressen og information fra Direktoratet for Kriminalforsorgen. Hun mener, at samarbejdet mellem FR og Pensionen på Fanø har fungeret fremragende. Særligt det at aftalerne om besøg var forberedt på forhånd, så beboerne kunne forberede sig på besøget fra FR, har været godt. Hun kan ikke pege på noget, der kunne gøres bedre og fremhæver ydermere det gode arbejde, rådgiverne har udført: at nogle forstandige, uafhængige og faglige kompetente personer har kunnet skabe overblik og en plan for, hvordan den enkelte beboers gæld så ud, og hvordan den kunne afvikles. Det har skabt ro og indsigt for den enkelte beboer på pensionen. Næsten alle beboere har ønsket at tale med rådgivere fra FR på et tidspunkt under opholdet på pensionen, og de fleste beboere har været taknemmelige for hjælpen, fordi de har haft en følelse af, at deres gæld var uoverskuelig, inden der er blevet skabt overblik for dem.

Også personalet har været meget tilfredse med samarbejdet, da de ifølge Lone Lauritzen ikke har følt sig klædt på til at tale med beboerne om gæld, og besøgene har derfor været en lettelse for personalet, da de har kunnet henvise beboerne til at få råd herfra. Ifølge Lone Lauritzen havde ingen af medarbejderne på Pensionen på Fanø indgående kendskab og kundskab vedrørende gæld og muligheder for at indgå aftaler, hvorfor FR bidragede med at skabe en indsigt og ro for beboeren, som pensionens personale ikke ville kunne tilbyde.

Pension Engelsborg

FR besøger Pension Engelsborg hver anden måned, og besøget starter hver gang kl. 18.00. Inden besøget bliver der hængt en plakat op, som informerer beboerne om besøget, og hvilke problematikker FR kan hjælpe med. Besøget på Engelsborg starter med fællesspisning med personalet og de beboere, der er på pensionen. Efter aftensmaden placerer rådgiverne fra FR sig i et kontor, hvor rådgivningen foregår. Personalet har dagen igennem forhørt sig hos beboerne, hvem af dem, der ønsker at tale med rådgiverne, og personalet henvender sig til rådgiverne, når et møde er færdigt, så de kan sende næste beboer ind til rådgiverne.

"Det er min opfattelse, at repræsentanterne har stor viden og udviser engagement for vores beboere." - Niels Henriksen, personaleleder, Pension Engelsborg

Ifølge Niels Henriksen er det en indgroet rutine på Engelsborg, at FR kommer hver anden måned. Han kender ikke til andre organisationer, som laver samme arbejde, og det virker til, at hjælpen altid er god og meningsfuld. Han kender ikke til den videre sagsbehandling, men har ikke hørt beboere klage over hjælpen fra FR. Samarbejdet fungerer helt upåklageligt og særligt det, at der bliver meldt en dato ud i forvejen, og at denne dato altid overholdes, er særligt godt.

Rådgiverne fra FR kommer altid med godt humør, og FR kan bidrage med at få ting på den politiske dagsorden, fx betalinger af sagsomkostninger. Tilbagemeldingerne fra beboerne på Engelsborg er overvejende positive, og Niels Henriksen kan ikke komme på noget, der kunne gøres bedre.

Statsfængslet i Ringe

FR besøger Ringe Statsfængsel den sidste tirsdag i hver måned, og inden besøget hænger personalet i fængslet en tilmeldingsseddel op i alle afdelinger, hvor de indsatte kan skrive sig på for at tale med rådgiverne. Besøget starter kl. 15.00, og ved besøgets start udleveres alarm og nøgler. Arbejdsgangen er lidt anderledes i fængslerne end på pensionerne. I Ringe Statsfængsel tages der fx i sagsgangen hensyn til, at nogle indsatte, der er særligt udsatte, ikke må hentes ind til samtaler på samme tid som indsatte fra de andre afdelinger, da de ikke må færdes på gangen samtidigt. Når rådgiverne skal have en indsat til rådgivning, ringer de til vagten på den indsattes afdeling via den udleverede opkaldsalarm, og her nævnes det for vagten, at de skal snakke med en bestemt indsat.

Herefter går rådgiveren ud på gangen for at modtage den indsatte og fører denne tilbage til det pågældende lokale, hvor rådgivningen foregår. Når samtalen er færdig, følger rådgiveren den indsatte tilbage til afsnittet, og såfremt der er flere på afsnittet, der skal have rådgivning, tages den næste med. Hvis dette ikke er tilfældet, ringes der til vagten i det næste afsnit. Tidligere behandlingskonsulent ved Ringe Statsfængslet, Maibrit Christiansen, har fortalt om oplevelsen af samarbejdet med FR.

"Hjælpen har været målrettet og tilfredsstillende udført af retshjælpens medarbejdere." - Maibrit Christiansen, tidligere behandlingskonsulent, Ringe Statsfængsel

Maibrit Christiansen fik kendskab til FR gennem et andet fængsel. Samarbejdet har efter hendes mening fungeret godt og med respekt for begge parter roller og faglighed. Ifølge Maibrit Christiansen har det været fint, at FR er kommet med deres ekspertise i gældsrådgivning, og på Ringe Statsfængsel har de været meget tilfredse med tilbuddet, særligt de ekstra ressourcer og specialister som FR har tilført, har været godt.

Statsfængslet ved Sdr. Omme

FR besøger Statsfængslet ved Sdr. Omme den sidste torsdag i hver måned. Personalet i fængslet hænger en tilmeldingsseddel op på alle afdelinger før besøget, hvorpå de indsatte kan skrive sig op til en samtale. Rådgiverne fra FR ankommer kl. 16.00 og får udleveret en alarm. Herefter foregår rådgivningen i hver afdeling for sig. Inden rådgiverne bevæger sig fra en afdeling til en anden, gives der besked til vagten i den pågældende afdeling.

"Tilbuddet er ret nyt her. FR har kun været her to gange, så det er svært at sige noget konkret om det, men indtil videre tror jeg, det er okay." - Helle Friis Stjernholm Riisberg, behandlingskonsulent, Statsfængslet ved Sdr. Omme

Helle Friis Stjernholm Riisberg fik kendskab til FR's tilbud via andre fængsler. Det første rejseholdsbesøg blev afholdt i slutningen af august 2014, og herefter vil der være rejseholdsbesøg en gang i måneden. I perioden, hvor samarbejdet opstartes, udtrykker Helle Friis Stjernholm Riisberg nervøsitet over, om det er mange forskellige rådgivere, der vil komme på rejseholdsbesøg.

Det foretrukne på Sdr. Omme er, at det er det samme team, som kommer hver gang, og hun håber, at gældsrådgiverne vil være i stand til at sortere i de sager, som de indsatte vil komme med, så der ikke vil blive brugt unødigt tid på for mange sager. Samarbejdet har ifølge Helle Friis Stjernholm Riisberg fungeret fint, og det var godt, at samarbejdet startede med et møde, hvor begge parter forventninger til hinanden blev afstemt. Tilbagemeldingerne fra de indsatte, der indtil videre har fået rådgivning, har været blandet. Nogen har syntes, det var okay, mens andre var sure over, de ikke kunne få gældsrehabilitering, hvilket ikke skyldtes dårlig sagsbehandling men lovens udformning.

Statsfængslet i Jyderup

FR besøger Statsfængslet i Jyderup den første mandag i hver måned mellem kl. 16.00 – 19.00. Rådgivningen i Jyderup foregår i kirken, og hvis der er mange indsatte, der ønsker rådgivning, så foregår en del af rådgivningen også i behandlingsafdelingens fællesrum. Det er de indsatte, der har yttret ønske om at få rådgivning, som FR's rådgivere har samtale med.

"Det er min vurdering, at de indsatte gør brug af Den Sociale Retshjælp." - Lisbeth Wissing, socialfaglig konsulent,

Statsfængslet i Jyderup

Statsfængslet i Jyderup blev i 2008 kontaktet af DSRF med henblik på et samarbejde, og dette samarbejde har efter Lisbeth Wissings opfattelse fungeret godt. Inden 2008 var det Jyderups socialrådgivere, som var de indsatte behjælpelige vedrørende økonomiske problemstillinger, nu er det FR's gældsrådgivere, som tager sig af disse sager. Ifølge Lisbeth Wissing fungerer rammerne om samarbejdsaftalen godt, og det tilbud, der ydes nu, dækker de indsatte behov.

Anstalten ved Herstedvester

FR kommer fast på Anstalten ved Herstedvester hver anden onsdag, og besøget starter kl. 12.00. Et døgn inden besøget sender FR en liste til fængslet over de indsatte, som har kontaktet FR med et ønske om juridisk rådgivning og gældsrådgivning. En endelig kontaktiliste over alle indsatte, som skal have rådgivning, sendes af vagthavende til FR inden besøget. Ved hvert besøg kommer der to rådgivere med, som i forvejen er tjekket i Kriminalregistret. De indsatte på den lukkede afdeling bliver hentet af en vagt og ført over til advokatrømmet, hvor rådgivningen foregår. Proceduren er den samme på den åbne afdeling.

"FR er et rigtig godt tilbud". - Susan Henriksen, socialfaglig leder, Anstalten ved Herstedvester

Gældsrådgivning og juridisk rådgivning fra FR blev startet på Anstalten ved Herstedvester på initiativ af DSRF. Susan Henriksen, der er socialfaglig leder på Anstalten ved Herstedvester, kendte godt til retshjælpsorganisationers tilbud inden, men var ikke klar over, at der var et tilbud om, at FR kunne yde rådgivning i fængslet. I en travl hverdag vurderer Susan Henriksen ikke, at der er noget, FR kunne gøre bedre, til trods for at hun har oplevet samarbejdet som svingende i kontakt og kvalitet.

Hun vurderer, at FR bidrager med kompetent økonomisk vejledning og en mulighed for tidsmæssigt at prioritere de økonomiske udfordringer, som de indsatte kæmper med. Tilbagemeldingerne fra de indsatte om rådgivningen har dog været svingende, hvor nogle indsatte er meget tilfredse med rådgivningen, mens andre ikke er helt tilfredse.

De indsatte har af og til høje forventninger til, hvor meget rådgivningen kan ændre ved en situation, der opleves som håbløs for den enkelte. Mange af de indsatte problematikker relaterer sig til stor gæld i forbindelse med sagsomkostninger. For mange af de indsatte er gælden af en sådan størrelse, at uanset hvor meget rådgivning de modtager, så ændrer det ikke på det grundlæggende problem, at de ikke kan søge gældssanering eller eftergivelse af gælden, fordi dette ikke er muligt med gæld, der er opnået ved strafbare forhold.

Statsfængslet på Kragshovede

Samarbejdet mellem Statsfængslet på Kragshovede og FR begyndte i oktober 2014. Behandlingskonsulent ved Statsfængslet på Kragshovede Lena Jørgensen har budt ind med hendes oplevelse af samarbejdet. Lena Jørgensen tager dog det forbehold, at hendes svar kun beror på ganske få erfaringer.

"Ud fra det meget begrænsede samarbejdsforløb, som består af ét rådgivningsbesøg, så har hjælpen været positiv." - Lena Jørgensen, behandlingskonsulent, Statsfængslet på Kragsskovhede

Samarbejdet mellem Statsfængslet på Kragsskovhede og FR opstod, da DSRF tog kontakt til fængslet og forhørte sig om muligheden for at give de indsatte gældsrådgivning og juridisk rådgivning. Samarbejdet har ifølge Lena Jørgensen fungeret tilfredsstillende, og særligt FR's gældsrådgivning bidrager med yderligere muligheder end fængslets egne tilbud.

Øvrige aktiviteter under FR

Der er flere projekter med tilknytning til FR, som ikke kun relaterer sig til rejseholdsbesøg på fængsler og på pensioner. Disse drejer sig om projektet Streetmanager, som er opsøgende gadearbejde i udsatte boligområder, og Gældsundervisning i fængslerne, hvor indsatte får mulighed for at modtage undervisning i privatøkonomi.

Streetmanager

En af Fængselsrejseholdets succeshistorier er projekt Streetmanager. De indledende skridt til projektet blev taget i 2010 med støtte fra Bikubenfonden og er fra 2011 fortsat i Fængselsrejseholdsregi. I 2013 blev projekt Streetmanager en selvstændig forening – Streetmanagerforeningen. Dog er DSRF og FR stadig vigtige samarbejdspartnere for Streetmanagerforeningen.

Streetmanager er et socialt gadeprojekt, hvis mål er at hjælpe unge mellem 14 og 28 år, der bor i et belastet miljø. Helt kort er formålet med projektet gennem opsøgende arbejde at hjælpe de kriminalitetstruede og kriminelle unge i de udsatte boligområder til en bedre fremtid. Streetmanagerne forsøger at tage hånd om alle de unges problemer og kan rådgive inden for ludomani, misbrug, doping, fysiske og psykiske lidelser mv. Behandlingen står streetmanagerne naturligvis ikke selv for, men de ved, hvortil de skal henvise de unge, alt efter hvilket problem vedkommende står med. Derudover kan streetmanagerne hjælpe de unge med at komme i gang med uddannelse eller i arbejde. Gennem streetmanagernes samarbejde med DSRF bliver der ydermere taget hånd om de juridiske og økonomiske problemstillinger, som den unge eventuelt måtte have. Streetmanagerne hjælper også de unge til et liv uden kriminalitet og tilbyder at følge den sigtede unge igennem hele sagens forløb fra sigtelse til afsoning.

Projektets formål er, at de ressourcestærke unge i udsatte boligområder kæmper for og arbejder med de unge i lokalsamfundet, som er sårbare for at ende i et kriminelt miljø eller allerede befinder sig i det. Gennem Streetmanagerforeningen forsøger DSRF at give de unge fra udsatte boligområder et bedre liv, så de kan blive en deltagende del af samfundet.

De ressourcestærke unge, som er blevet udvalgt som streetmanagers, er vokset op i udsatte boligområder i København og Aarhus, og læser i dag jura, økonomi, til socialrådgiver eller pædagog, hvilket bidrager med væsentlige kompetencer i arbejdet med de unge, som Streetmanagerprojektet henvender sig til. Det er vigtige ressourcer, som streetmanagerne bidrager med, eksempelvis økonomiske, juridiske og sociale kompetencer. Derudover giver streetmanagernes egne erfaringer fra en opvækst i de udsatte boligområder en forståelse for, hvad de unge går igennem. Streetmanagerne besidder derfor både adgang til og viden om, hvad det kræver at nå målgruppen.

Det bliver prioriteret højt, at streetmanagerne er ordentligt klædt på til det arbejde, de skal udføre. Streetmanagerne skal derfor igennem et længere uddannelsesforløb, inden de får lov at rådgive de unge. Indholdet af undervisningen er indsamlet gennem DSRF's mangeårige opsøgende arbejde. Streetmanagerne opnår viden om og praktiske redskaber til at hjælpe de unge. Et krav til undervisningsforløbet er, at streetmanagerne for hvert modul skal bestå en prøve for at blive certificeret som streetmanager. Modulerne til uddannelsen som streetmanager er udviklet i samarbejde med blandt andet Center for Ludomani, Bispebjerg Hospital, Anti-Doping Danmark, Jobcenteret i København og DSRF.

Grundet projektets store succes er det blevet udvidet fra Lundtoftegade til også at omfatte Aldersrogade. Hensigten er, at projektet på sigt skal udvides til flere udsatte boligområder over hele landet.

De indsattes oplevelse af rådgivningstilbuddet

I oktober og november måned i 2014 har 47 af FR's klienter besvaret en række spørgsmål om den rådgivning, de har modtaget. Spørgsmålene har til formål at afdække klienternes holdning til den gældsrådgivning og juridiske rådgivning, de har modtaget. Besvarelsen af spørgsmålene er anonym, så klienterne har haft mulighed for at ytre sig kritisk uden at skulle frygte, at det vil få konsekvenser for deres sagsbehandling.

De indsattes mening

I stikprøveundersøgelsen foretaget i efteråret 2014 har 47 af FR's klienter svaret på en række spørgsmål om oplevelsen af den hjælp, de har fået ved rådgivningen. De 47 klienter er udtrukket efter en tilfældig udvælgelse, men har dog alle det tilfælles, at de har modtaget rådgivning i oktober og november måned 2014, og giver et godt billede af FR's effekt³. Dette må der i opsamlingen af pointerne fra besvarelsenerne tages hensyn til, da besvarelsen ikke nødvendigvis vil dække oplevelsen hos de klienter, som ikke er blevet adspurgt i denne sammenhæng. Ikke desto mindre er besvarelsenerne et klart vidnesbyrd om, hvordan klienterne i efteråret 2014 har oplevet rådgivningen hos FR.

Tabel 1: Har du fået hjælp til det, som du ønskede hjælp til hos FR?

Ja	44 (94 %)
Nej	3 (6 %)
Total	47 (100 %)

Det kan ses i tabel 1, at ved spørgsmålet om klienten har fået hjælp til det, som vedkommende ønskede hjælp til, har 94 % svaret ja, at de har fået hjælp til det ønskede, mens kun 6 % svarer, at det har de ikke. Ved forespørgsel om hvorfor de ikke har fået den ønskede hjælp, begrundes klienterne det med, at deres sag fortsat er i gang, og de derfor endnu ikke kan svare på, om FR har kunnet hjælpe dem.

Tabel 2: Havde du fået hjælp til din problemstilling, hvis ikke der var mulighed for hjælp fra FR på pensionen/fængslet?

Ja	3 (6 %)
Ja, men på et senere tidspunkt	12 (26 %)
Nej	27 (57 %)
Ved ikke	5 (11 %)
Total	47 (100 %)

³ Fordi der er tale om selvselektion, kan der være potentiel skævvridning i forhold til, hvor ressourcestærk gruppen af respondenter er set i forhold til de andre klienter hos Fængselsrejseholdet. Det bliver dog anset som et mindre problem, da gruppen som sådan stadig er en mindre stærk gruppe med en lang række problemstillinger.

Af de 47 klienter mener 15 af dem, at de ville have kunnet få hjælp til deres problemstilling enten i fængslet, på pensionen, eller når de blev løsladt (Se tabel 2). Heroverfor står 27, som ikke mener, at de ville kunne have fået hjælp til deres problemstilling, hvis ikke FR var et tilbud på institutionen.

Tabel 3: Ville du have vidst, hvordan man får hjælp fra en retshjælp, hvis ikke DSRF's Fængselsrejsehold havde været et tilbud på fængslet/pensionen?

Ja, det vidste jeg	3 (6 %)
Nej, det vidste jeg ikke	41 (87 %)
Ved ikke	3 (6 %)
Total	47 (100 %)

Tabel 4: Hvis nej, hvorfor?

Manglende overskud/energi til at søge efter hjælpen	5 (11 %)
Ikke klar over, man har muligheden for denne hjælp	14 (30 %)
Manglende viden om, hvordan man etablerer kontakt til en retshjælp	22 (47 %)
Total	41 (100 %)

Af de 15, som var klar over, hvordan de skulle få hjælp, var kun 3 af dem klar over, at de kunne gå til en retshjælp med deres problemstilling (tabel 3). 87 % af klienterne var ikke klar over, at man kunne gå til en retshjælp med sin problemstilling. Der skal dog tages hensyn til, at lidt over halvdelen af klienterne ønsker hjælp til gældsproblematikker, og i dag er det kun DSRF, der som retshjælp også yder gældsrådgivning. Ud over den andel, der ikke er klar over, om man kan få hjælp til en given juridisk problematik hos en retshjælp, må det antages, at en stor del heller ikke er klar over, at man kan få hjælp til en gældsproblematik hos en retshjælp, fordi det formodes at en retshjælp kun håndterer juridiske problematikker.

Af dem, som ikke var klar over, at de kunne få hjælp fra en retshjælp, svarer størstedelen, at grunden, til de ikke vidste det, er manglende viden om, at retshjælp var et tilbud, de kunne benytte sig af. Således svarer 22 ud af 47, knap halvdelen af klienterne, at de ikke var klar over, at de havde muligheden for denne hjælp. 14 af klienterne svarer, at det er på grund af manglende overskud og energi til at søge efter hjælpen, at de ikke har kendt til de givne rådgivningstilbud. Heroverfor siger 6 klienter, 13 % af de adspurgte, at de har manglet viden om, hvordan man etablerer kontakt til en retshjælp. Besvarelserne kan ses i tabel 4.

Tabel 5: Hvilken påvirkning havde din problemstilling på dig?

Den påvirkede mig positivt til at komme videre	3 (6 %)
Den påvirkede mig negativt og fastholdt mig i min situation	43 (92 %)
Andet	1 (2 %)
Total	47 (100 %)

Grunden til at så mange af klienterne ikke har søgt hjælp et andet sted eller haft energien til at søge efter hjælp, har ikke handlet om, at problemstillingen ikke har påvirket dem. 92 % af klienterne svarer, at den problemstilling, de har fået hjælp til, påvirkede dem negativt og fastholdte dem i en situation, der føltes både håbløs og drænede dem for energi. Mod dette er der kun 6 %, der svarer, at problemstillingen påvirkede dem positivt og gav dem energi til at komme videre. En enkelt svarede, at problemstillingen påvirkede vedkommende på en anden måde og uddybede at på trods af, at vedkommende fik hjælp til sin problemstilling, så påvirkede den stadig vedkommende negativt, og det var svært at komme ud af dette. Se dette i tabel 5.

Tabel 6: Hvis ikke du havde fået hjælp til din problemstilling nu, hvilken effekt ville det så have haft?

Min problemstilling ville være blevet mindre	0 (0 %)
Min problemstilling ville være den samme	12 (26 %)
Min problemstilling ville være vokset mere	33 (70 %)
Andet	1 (2 %)
Uoplyst	1 (2 %)
Total	47 (100 %)

Selvom klienterne ikke har haft energien til at søge hjælp eller en viden om, hvor de skulle søge efter den, så oplever de alligevel problemstillingerne som ganske betydningsfulde. Ingen af klienterne mener, at problemet ville være blevet mindre af, at det ikke blev håndteret. Således viser resultaterne i tabel 6, at 70 % af klienterne mener, at problemstillingen ville være vokset mere. De problemstillinger, som klienterne kæmper med, fylder meget for dem og påvirker dem negativt, som det blev fastslået ovenfor. Det er også problemstillinger af en sådan karakter, at hvis der ikke tages hånd om dem, så vokser de sig større. I de sager, hvor der er tale om gældsproblematikker, kan et problem med ubehandlet gæld, kreditorer m.m. vokse sig uoverskuelig stort og resultere i et højere recidiv, da den indsatte mangler tilskyndelse til at forlade det kriminelle miljø. Dette er en betragtning, som også deles af flere af pensionerne, som det er fastslået tidligere i rapporten. Her udtrykkes det, at det er vigtigt for de indsatte, at de har et overblik over deres gæld, da det hjælper dem med at fastholde ønsket om en livsstil uden for det kriminelle miljø, og det kræver et stort overblik for den enkelte over sine juridiske problematikker og gældsspørgsmål.

Tabel 7: Efter du har modtaget hjælp fra FR, hvordan føles din situation så sammenlignet med før?

Mindre overskuelig	0 (0 %)
Ligesom før	5 (11 %)
Mere overskuelig	41 (87 %)
Uoplyst	1 (2 %)
Total	47 (100 %)

Mange af de indsatte, som modtager hjælp fra FR, får det overblik, som er essentielt inden en løsladelse og en forhåbentlig kriminalitetsfri tilværelse. Således kan det i tabel 7 ses, at der ikke er en eneste af de adspurgte, der synes, at deres situation er blevet mindre overskuelig. Tværtimod synes 87 % af dem, der har fået hjælp af FR, at deres situation er blevet mere overskuelig, mens kun 11 % svarer, at deres situation er ligesom før. Det overblik og den hjælp, som er vigtig for at undgå recidiv, oplever langt størstedelen af de adspurgte at få. Det er et vigtigt succesparameter for såvel FR som for de indsatte.

Tabel 8	Ville du opsøge DSRF igen, hvis du skulle få nye problemer?	Ville du kunne have fået hjælp til din problemstilling af fængslets el. pensionens egne sagsbehandlere?	Ville du fremadrettet anbefale, at DSRF kom i fængslet/på pensionen?
Ja	46 (98 %)	2 (4 %)	45 (96 %)
Nej	0 (0 %)	28 (60 %)	0 (0 %)
Ved ikke	0 (0 %)	16 (34 %)	1 (2 %)
Uoplyst	1 (2 %)	1 (2 %)	1 (2 %)
Total	47 (100 %)	47 (100 %)	47 (100 %)

Det er ikke kun FR, der oplever en succes med rådgivningen. Det gør de indsatte altså også selv. Således vil 98 % af de adspurgte opsøge FR eller DSRF igen, hvis de skulle få nye problemer. De indsatte viser en stor tillid til FR og dets rådgivere, og de indsatte synes at opleve, at der bliver taget hånd om denne tillid på en ordentlig måde, hvor den hjælp, der efterspørges, bliver mødt, og mulige udfordringer og forhindringer forklares på en ordentlig måde.

Det kan ses i tabel 8, at 60 % af de adspurgte ikke mener, at de ville kunne have fået den ønskede hjælp af fængslets eller pensionens sagsbehandlere. 34 % svarer, at de ikke ved, om de ville kunne have fået hjælpen, mens 4 % svarer, at de godt mener, de kunne have fået hjælp af fængslets eller pensionens egne sagsbehandlere. Dette stemmer godt overens med de svar, som pensionerne og fængslerne også selv gav. Her mente størstedelen, at særligt hjælp til gældsproblematikker var et område, som de ikke selv havde de fornødne kompetencer til at håndtere. Både for de indsatte og for sagsbehandlerne er det dermed godt, at FR deltager i løsningen af denne målgruppes problematikker.

Det ses også i tabel 8, at 96 % af de adspurgte ønsker, at FR fortsat skal komme i fængslet eller i pensionen og yde gældsrådgivning og juridisk rådgivning. Hjælpen fra FR er efterspurgt, og de indsatte ønsker selv, at der fortsat er et tilbud om hjælp til gældsproblemer og juridiske problematikker.

Opsamlende om stikprøvebesvarelserne fra klienterne kan det siges, at majoriteten oplevede det som en stor hjælp, at FR's rådgivning er et tilbud i fængsler og på pensioner. På trods af, at der kun er 47 besvarelser, og resultaterne skal vurderes med forsigtighed i forhold til generaliserbarheden, har en overvejende del af klienterne oplevet rådgivningen hos FR som en meget stor hjælp. Næsten alle har oplevet at få hjælp til det, de ønskede hjælp til, og de få, der ikke havde fået den ønskede hjælp, svarede således, at det var fordi, deres sag stadig er i gang, og de ikke havde et endeligt overblik endnu. De problematikker, FR hjælper de indsatte med, opleves som betydelige udfordringer for de indsatte, der fastholder dem i en håbløs situation.

For at mindske recidiv er det både et ønske fra flere af pensionerne og fængslerne såvel som fra de indsatte selv, at de også fremover har mulighed for at komme til FR's rådgivere og få gældsrådgivning og juridisk rådgivning. Det skyldes, at størstedelen ikke mener, de kunne have fået hjælp netop denne hjælp fra fængslets eller pensionens egne sagsbehandlere.

Således er klienternes vurdering af FR's arbejde opsummeret. Vi vil nu fortsætte med de juridiske- og gældsmanagernes vurdering af indsats og effekt af deres arbejde.

De ansattes vurdering af Fængselsrejseholdets indsats og effekt

DSRF har efter projektets afslutning bedt Managerne, der var tilknyttet FR's arbejde med henholdsvis gælds- og juridisk rådgivning om deres vurdering af projektet og dets effekt. Svarene fra denne rundspørge er opsummeret i dette afsnit. Grundlæggende vurderer Managerne, at projektet har gjort en positiv forskel for de indsatte. Der er specielt tre aspekter, der bliver fremhævet hos Managerne.

- Klienternes øgede grad af overblik over deres juridiske- og gældssituationen
- Vigtigheden af en neutral rådgiver
- Det unikke i Fængselsrejseholdets arbejde

Øget grad af overblik

Et aspekt, der går igen hos samtlige managere, er den lettelse, det skabte for klienten at få et overblik over sin gældssituation. Som nævnt tidligere i rapporten har en stor del af de indsatte en stor gæld, som de ikke har mulighed for at afdrage på, mens de er indsatte. Derfor var en stor del af arbejdet også at anmode om, at gældssager blev sat i bero, indtil klienten blev løsladt. Herudover har mange intet overblik over, hvor stor en gæld de har, og hvor mange kreditorer de har.

Det var specielt det at skabe et overblik, som FR kunne hjælpe med. Fx udtaler en manager: **For mange af de indsatte skabte det mere klarhed, at de fik et overblik over deres gældsmæssige situation. De fleste aner ikke, hvad de skylder, og for nogle bliver det en positiv overraskelse og omvendt for andre. At uvished bliver til vished/klarhed, mener jeg, var den store forskel.**

Dette er en holdning, der går igen i samtlige tilbagemeldinger. Samtidig oplevede mange managere, at de indsatte fik et bedre udgangspunkt, som de selv var i stand til at forbedre efter løsladelse.

Hvor de tidligere befandt sig i en situation, som de have svært ved at overskue, til en situation, der nu er overskuelig, og som de selv kan arbejde videre fra.

Vigtigheden af neutral rådgiver

Mange af de klienter, som Fængselsrejseholdet møder, har en stor mistillid til "systemet" og tror ikke på, at de kan få hjælp gennem kommunen, staten eller personalet på fængslet eller pensionen. Derfor har de fleste af vores managere også oplevet, at de indsatte har været imødekommende over for dem, fordi de er neutrale rådgivere, der ikke har en bagvedliggende dagsorden. En Manager udtaler:

Borgerne havde i hovedreglen en stor grad af mistro til "systemet", og særligt på de opsøgende besøg føltes det som om, at de så os som medspillere, der ville hjælpe dem på bedst mulig måde.

Derfor har vi erfaret, at rådgivernes neutralitet er vigtig, når der skal skabes en tillidsrelation til denne målgruppe. Herudover har det også været en positiv oplevelse for de indsatte, at frivillige, udefrakommende har vist forståelse for deres situation og har haft lyst til at afhjælpe deres situation.

Unikke arbejde

Det arbejde som FR udfører udbydes ikke af andre organisationer eller af fængslerne/pensionerne selv. Derfor er FR's arbejde helt unikt, fordi de indsatte ikke havde mulighed for at få rådgivning om deres juridiske- og gældssituation i det omfang, som FR tilbyder. Dette understreger væsentligheden af den rådgivning, FR tilbyder.

Jeg syntes, det er en vigtig pointe, at den hjælp FR tilbyder ikke tilbydes fra andre sider. Socialrådgiverne hjælper med et, forsvarsadvokaterne hjælper med andet, men ingen hjælper med de ting, vi gør.

FR giver de indsatte muligheden for at få skabt overblik over deres juridiske- og gældsproblematikker og eventuelle løsninger på disse. Således bliver den indsatte afklaret og kan arbejde videre ud fra den situation. Hermed skabes der mulighed for en forbedring af den indsatte tilværelse. FR giver også alle indsatte muligheden for at få den samme rådgivning, så det ikke afhænger af, hvor man er indsat. I relation til dette udtaler en Manager:

Projektet bidrager til, at hovedparten af alle indsatte borgere får det samme tilbud om bistand til håndtering af deres økonomi, gæld og juridiske problemstillinger – et ansvar som mig bekendt ikke varetages selvstændigt af hverken fængsler eller pensioner.

Forankring af projektet

Det har igennem hele projektets levetid været tydeligt, at der er brug for det arbejde, FR udfører, og det er derfor vigtigt for DSRF at sikre, at projektets aktiviteter kører videre efter den 30. juni 2015. Vi er derfor glade og taknemlige for, at Socialstyrelsen har tildelt satspuljemidler til en fortsættelse af Fængselsrejseholdet. DSRF modtog forankringsstøtte på 1 million kr. til Fængselsrejseholdet for en projektperiode på et år med begyndelse fra d. 1. januar 2016. Det har betydet, at FR kunne genoptage samtlige rejseholdsbesøg i begyndelsen af året.

For at forankre projektet arbejder vi på at indgå partnerskaber. FR samarbejder på nuværende tidspunkt gratis med alle relevante parter men vil nu lægge op til dialog med disse samarbejdspartnere om et fremtidigt partnerskab mod betaling. Derudover arbejdes der på at tage kontakt til nye mulige samarbejdspartnere.

De tilknyttede projektmedarbejdere tager i første omgang kontakt til udvalgte offentlige instanser i København, Odense og Ålborg med det mål for øje at formidle projektet og undersøge mulighederne for partnerskaber, så efterspørgslen på juridisk rådgivning og gældsrådgivning blandt målgruppen kan imødekommes.

Konklusion

Fængselsrejsesholdet har ydet juridisk- og gældsrådgivning på alle landets pensioner og størstedelen af landets fængsler i den 4-årige periode, projektet har kørt. Det var indtrykket, at mange indsatte slås med juridiske- og gældsproblemer, som de ikke selv er i stand til at tage hånd om og ydermere, at disse problematikker kan være en faktor, der er med til at fastholde dem i kriminalitet. Formålet med FR's juridiske- og gældsrådgivning var at støtte den indsatte under afsoning, så vedkommende havde redskaberne og mulighederne for at kunne ændre sin livssituation efter løsladelse.

Denne erfaringsrapport om FR har belyst projektet fra flere vinkler. Alle involverede parter – klienter, rådgivere samt samarbejdspartnere – har delt deres erfaringer med FR i rapporten enten via spørgeskemaer eller interviews, hvilket betyder, at vi har været i stand til at afdække projektets indsats grundigt.

FR har hjulpet ca. 4.000 – 4.500 personer med ca. 7.500 juridiske- og gældsproblematikker. De indsatte, som FR har været i kontakt med, har overvejende haft store gældsproblematikker og færre juridiske problematikker. Herudover er det også overvejende gennem FR's opsøgende arbejde, at borgerne har kontaktet os. Dette understøtter, at der er et behov for et opsøgende fængselsrejseshold, der kan afhjælpe de mange juridiske- og gældsproblematikker som de indsatte har. Erfaringen er, at antallet af juridiske- og gældsproblematikker stiger med alderen. Dette tyder på, at det er problematikker, som klienten ikke selv kan håndtere, og at de derfor kan ophobe sig. Derfor er det vigtigt, at de indsatte kan henvende sig til FR og få den nødvendige rådgivning om deres juridiske- og gældsproblematikker, så de ikke forværres.

FR's resultater vidner om, at det er muligt at skabe afklaring eller afhjælpe de juridiske- og gældsproblematikker, som de indsatte har. I gældsrådgivningen har der været en målopfyldelse på 71 % og i juridisk rådgivning på 76 %. Dette betyder, at FR's rådgivning skaber en forskel for de indsatte og den situation, der venter dem efter endt afsoning.

Alt i alt kan det konkluderes, at Fængselsrejsesholdet har været en god støtte og supplerende til pensionernes og fængslernes egne tilbud. Både institutioner, klienter, rådgivere og øvrige samarbejdspartnere har i denne rapport udtrykt stor tilfredshed med FR's arbejde og resultater. De positive tilbagemeldinger fra klienter og ansatte bekræfter blot, hvad denne erfaringsrapport fortæller – nemlig at det opsøgende rådgivningsarbejde, som FR udfører, forbedrer de indsatte juridiske- og gældssituation.

Disse forbedringer giver de indsatte et bedre udgangspunkt for et liv uden kriminalitet, når de løslades, og herigennem bidrager FR's rådgivning til en lavere recidivprocent blandt indsatte i de danske fængsler og pensioner. Dette hjælper ikke kun de indsatte og forbedrer deres liv men på længere sigt også samfundet, idet de tidligere indsatte bliver produktive borgere, der kan bidrage positivt til samfundet.

Bilag 1 - Klientens sagsforløb

Følgende er en kort gennemgang af et typisk sagsforløb i alle DSRF's afdelinger. Når den indledende kontakt er taget, begynder sagsbehandlingen. Den indledende kontakt kan tages på flere måder: Ved telefonisk henvendelse besvares henvendelsen af den pågældende medarbejder, der har telefonvagt. Ved skriftlig henvendelse tager den ledende medarbejder stilling til, hvem sagen skal gives til for at sikre, at den bliver behandlet af den rådgiver, som ved mest om den pågældende problemstilling. Ved personlig henvendelse tager medarbejderne i receptionen imod klienten, og det vurderes, hvad problematikken drejer sig om for at finde den mest kompetente medarbejder til at tage imod henvendelsen. Ved henvendelse via rejseholdsbesøg tager rådgiverne ud på boformerne og tager imod henvendelserne. Alt efter om sagen er en trin 1, 2 eller 3 henvendelse, er sagsforløbet forskelligt.

Sagsforløb ved trin 1 henvendelser

Overordnet set bliver sagsbehandlingen og rådgivningen på trin 1 delt op i tre forløb: 1) klienthenvendelse 2) rådgivning af klienten eller henvisning til anden instans 3) afslutning af klient/sag.

Klienthenvendelse:

Den første opgave er at indhente så mange relevante oplysninger som muligt til brug for den videre rådgivning. De indhentede oplysninger var afgørende for at identificere problemet og dermed sikre korrekt rådgivning.

Ved henvendelse udfyldte rådgiveren et henvendelsesskema, som afdækker hvilke problematikker, klienten skulle have hjælp til. Rådgivningsformen afhang af henvendelsesformen, klientens præferencer og problemstillingens karakter. I nogle tilfælde var det muligt at rådgive på stående fod, i andre tilfælde skulle problemstillingen først undersøges – fx ved gennemgang af relevant lovgivning. Selvom klienten henvendte sig på mail, forsøgte rådgiverne som udgangspunkt at få telefonisk kontakt til klienten og overlevere svaret her. På denne måde sikres, at klienten fik svar på den ønskede problemstilling, og det sikres, at klienten fik svar på nye spørgsmål, der eventuelt kunne følge af svaret. I nogle tilfælde var det dog bedre, at klienten modtog svaret skriftligt, fx hvis der var tale om en kompleks problemstilling, eller hvis klienten havde svært ved at huske alle detaljerne i det svar, der var fundet frem til telefonisk.

Rådgivning af klienten:

Inden rådgivningen blev påbegyndt, var der en vurdering af, om FR havde de rette kompetencer, eller om klienten skulle viderehenvises. Det forventes, at rådgiverne havde tilegnet sig den fornødne viden via FAQ's, arbejdsgange, relevant lovgivning, juridisk litteratur, internettet mv. før klienten rådgives.

På trin 1 var der som udgangspunkt ingen begrænsning i forhold til juridiske rådgivningsområder. Hvis rådgiveren ikke kunne finde svaret i FAQ's eller juridiske arbejdsgange, lavede han/hun en informationssøgning på Karnov Online, i juridisk litteratur eller på nettet. Det kunne også være nødvendigt at tage kontakt til relevante myndigheder, samarbejdspartnere m.v. for at finde det rette svar til klienten.

Afslutning af sag:

Når klienten havde fået svar på problemstillingen/problemstillingerne, som vedkommende havde henvendt sig med, afsluttede manageren sagen. Manageren, der havde behandlet sagen, underskrev derefter klienthenvendelsen og indikerede derved, at sagen var blevet afsluttet korrekt. Sagen arkiveres, så det er muligt at finde den frem, hvis klienten skulle henvende sig igen på et senere tidspunkt.

Sagsforløb ved trin 2 – 3 henvendelser

Sagsbehandlingen på trin 2 og 3 blev delt op i 5 forskellige forløb 1) klienthenvendelse 2) overbliksdannelse 3) udfærdigelse af handleplan 4) udførelse af handleplanen 5) afslutning af problematik.

Klienthenvendelse:

Selve forløbet, klienthenvendelse, foregik på samme måde som ved trin 1 – relevante oplysninger indhentes og henvendelseskemaet blev udfyldt, og det vurderes, om sagen lå inden for FR's kompetencer. Derudover skulle rådgiveren indsamle fyldestgørende dokumentation for alt, hvad klienten havde af relevant materiale i forhold til den problemstilling, der blev ønsket hjælp til. Der blev taget kopier af sagsakterne, og der blev indhentet en fuldmagt.

Overbliksdannelse:

Som det første satte rådgiveren sig ind i, hvad klienten ville have hjælp til. Herefter satte rådgiveren sig ind i, hvad der var sket i forløbet indtil nu. Dette blev gjort ved at tjekke forløbsskemaet, klientens profil på intranettet og klientens dokumenter for at se hvilke der skulle indhentes, fx screeninger for kreditorkrav eller strafberegning. Det var vigtigt at identificere hvilke områder, der skulle ydes hjælp indenfor, samt at rådgiveren havde en forståelse for klientens baggrund for at kunne forudse eventuelle fremtidige komplikationer. Hvis klienten fx var hjemløs eller misbruger, kunne der opstå vanskeligheder ved at bevare regelmæssig kontakt.

Når problemområderne var identificeret, skulle det nærmere forløb afgrænses. Yderligere oplysninger blev indhentet, og når klienten havde godkendt handleplanen, blev der søgt aktindsigt, hvis dette var nødvendigt. Samtlige relevante dokumenter vedrørende klienten blev indhentet i denne fase. Alt blev noteret, så der var dokumentation for den sagsbehandling, rådgiverne udførte.

Udfærdigelse af handleplan:

Når overblikket var dannet, udarbejdede man en handleplan. Handleplanen indeholdte en oversigt over de forskellige problematikker, der skulle behandles, samt hvilke sagsbehandlingsskridt FR havde tænkt sig at foretage i den forbindelse. Handleplanen indeholdte også en eventuel negativ afgrænsning, hvis de indsatte nævnte problemstillinger, FR ikke kunne være behjælpelige med. Handleplanen blev sendt til godkendelse hos klienten, som kunne komme med forslag til ændringer, hvis dette var ønsket. Såfremt klienten ikke godkendte handleplanen, udarbejdedes en ny handleplan af den tilknyttede rådgiver.

Udførelsen af handleplan:

Dette forløb var udførelsen af de planlagte skridt i punkt 3. Dette kunne fx være indgivelse af en klage, indsigelse eller ansøgning. Det kunne være nødvendigt at tage kontakt til kreditorer, kommuner og andre offentlige myndigheder, før sagen kunne behandles. Det kunne også være relevant løbende at orientere bostøtten om, hvordan klientens sag forløb. Alle skridt blev noteret, igen så sagsbehandlingen kunne dokumenteres.

Afslutning af problematik:

Når alle skridt i handleplanen var udført, og der var taget hånd om alle klientens problemstillinger, afsluttede rådgiveren sagen. Der blev foretaget en afsluttende samtale med klienten, hvor det sikres, at der ikke var ubehandlede problemstillinger. Såfremt dette var tilfældet, udarbejdede man et afslutningsbrev, der orienterede klienten om, at sagen blev afsluttet og beskrev hvilke sagsbehandlingsskridt, FR havde taget i forhold til den tidligere godkendte handleplan. Klienten fik herefter tilbageleveret eventuelle relevante dokumenter, som FR havde haft i besiddelse.

Bilag 2 - Værktøjskasse

For at sikre effektive arbejdsgange og ensretning i sagsbehandlingen, udarbejdede og anvendte FR en række værktøjer i form af blandt andet klientskemaer i forbindelse med klienthenvendelserne, herunder også fuldmagter, spørgeskemaer m.v. Værktøjerne var vigtige for sagsbehandlingen samt gjorde det muligt at registrere henvendelser såvel som problematikker til sagsbehandlingsbrug. Med de rette værktøjer i hænderne vidste medarbejderne, hvordan de skulle tilgå en opgave, samtidig med at alle modtog den samme undervisning og efteruddannelse, hvilket sikrede klienten en ensartet, gennemsigtig og kvalificeret rådgivning. Foruden denne undervisning fik medarbejderne også undervisning om målgruppen, deres typiske problematikker samt hvordan man håndterede klienterne. Værktøjerne blev taget i brug, så snart rådgiverne kom i kontakt med klienten, hvad enten det var telefonisk, skriftligt eller ved et personligt møde.

Henvendelsesskema

Ved den indledende samtale med klienten udfyldte man et henvendelsesskema ved trin 2 og 3 sager, med angivelse af klientens stamoplysninger, herunder navn, adresse, cpr-nr., en eventuel kontaktperson og klientens indkomstforhold m.v. Ved trin 1 henvendelser blev der ikke altid registreret disse oplysninger og i fald, at der var en registrering, da blot om køn, alder, by og henvendelsesårsag. Herudover blev der også udfyldt oplysninger om klientens civilstatus, boligform, antal eventuelle børn samt en deskriptiv angivelse af de problemstillinger, klienten rettede henvendelse med. Skemaet dannede grundlag for den fremtidige sagsbehandling for klienten og tjente endvidere som dokumentation og statistisk materiale efter sagens afslutning. Håbet med dokumentationen er, at man i fremtiden kan tilrettelægge forebyggende arbejde ud fra den indsamlede statistik, da man dermed kan få flere værktøjer samt se, hvor man bør sætte ind for at bekæmpe den sociale deroute.

Fuldmagt

Foruden henvendelsesskemaet var det ofte en forudsætning, at klienten udfyldte en fuldmagt ved trin 2 og 3 (introduktionen til trinsystemet kan findes senere i rapporten) henvendelser, der gav FR bemyndigelse til at indhente relevante oplysninger vedrørende klienten og at handle på dennes vegne. Fuldmagten var en såkaldt § 18 fuldmagt, og FR foretog sig derfor ikke noget eksternt, før de havde modtaget en underskrevet fuldmagt fra klienten. Derudover var der krav om en udarbejdet og godkendt handleplan af den ansvarlige leder i samarbejde med klienten selv.

Klientforløbsskema

Under sagsbehandlingen udfyldtes der løbende et klientforløbsskema, hvor der findes både et forløbsskema for juridiske problematikker og gældsproblematikker. Heri beskrives sagsopstart, klientoprettelse, klientkontakt samt hvilke specifikke skridt, der tages i sagsbehandlingen. I forløbsskemaet for gældsproblematikker, skulle der fx oplyses, om der var udført en screening af klienten, om der var udarbejdet et overblik, budget eller betalingsevneberegning, samt om rådgiveren havde været bisidder, eller om der havde været tale om, at få gælden eftergivet. Tilsvarende procedure gjorde sig også gældende ved det juridiske forløbsskema. Hvert skema fortalte også om sagens målsætninger var opnået, og hvordan sagen blev afsluttet. Forløbsskemaet skulle holde styr på de skridt, der var tages i klientens sagsbehandling, så rådgiveren hele tiden var klar over, hvad der var blevet gjort, og hvor i processen sagen befandt sig. Disse forløbsskemaer bruges dog ikke længere, idet at vores klientsystem er blevet tilpasset med henblik på at erstatte skemaerne og i stedet få informationerne ind i klientsystemet.

Det var derudover en integreret del af sagsbehandlingen i FR, at de Juridiske Managere og Gældsmanagerne løbende forsøgte at registrere tidsforbruget anvendt på hver enkelt problemstilling. På den måde var det muligt at dokumentere anvendt tidsforbrug på fx sagsbehandling og ligeledes med afsæt heri at estimere sagsbehandlingsomfanget på indkomne henvendelser.

Spørgeskemaer

DSRF arbejder med to slags spørgeskemaer, som også rådgiverne i FR benyttede sig af, alt efter om problematikken er juridisk eller omhandler gæld. I disse spørgeskemaer blev der fx spurgt ind til, om borgeren havde gæld til forskellige instanser, om vedkommende havde verserende sager i by- foged- eller skifteretten samt hvilke indtægter og udgifter borgeren havde. Hertil kom en helhedsorienteret juridisk screening for at sikre, at klienten fik den rette hjælp, hvor der blev spurgt ind til en række af de problematikker, som målgruppen oftest havde. Alt sammen for at finde ud af hvilke forudsætninger rådgiveren havde at behandle på. Gennem spørgeskemaerne fik rådgiverne sporet sig ind på essensen i problematikkerne og kunne derudfra vurdere hvilke skridt, der skulle tages i sagsbehandlingen. Den udbredte ustabilitet i målgruppen i forhold til afholdelse af møder og andre aftaler gjorde, at dette var et godt værktøj. På denne måde fik rådgiverne alle nødvendige oplysninger ved første møde, og derfor kunne de klare meget af sagsbehandlingen uden borgeren.

Handleplaner

Der blev udfyldt en handleplan for alle klienterne på trin 2 eller 3, som indeholdte en oversigt over de forskellige problematikker, der skulle behandles, samt hvilke sagsbehandlingsskridt rådgiverne havde tænkt sig at foretage i forbindelse med sagsbehandlingen. Handleplanen nævner også de problemstillinger, som FR ikke kunne være behjælpelige med og hvis nødvendigt, også hvorfor vi ikke kunne være behjælpelige fx hvis sagen var forældet, eller der ikke var en sag, hvilket gjorde sig gældende i mange tilfælde. Derudover bliver handleplanen også brugt til at måle, hvorvidt de problemstillinger, som klienter har ønsket hjælp til, er nået.

Rådgiverne sendte den udfyldte handleplan til godkendelse hos klienten og i de få tilfælde, hvor klienten ikke kunne godkende den, udarbejdede den tilknyttede rådgiver en ny handleplan ud fra klientens rettelser. I handleplanen skrev rådgiverne eksempelvis, hvis der skulle indgives en klage eller laves en ansøgning på klientens vegne, som skulle godkendes af klienten, inden rådgiverne kunne gå i gang med sagsbehandlingen. Handleplanen var derfor med til at sikre, at både rådgiveren og klienten vidste hvilke skridt, der skulle tages for at løse den enkelte problematik. Når sagsforløbet var færdigt, udarbejdede man en afsluttende handleplan, som samlede op på, hvad der var sket i forløbet, og områder klienten skulle være opmærksom på, herunder eventuelle indgåede aftaler m.v. Klientens sag blev afsluttet, når den afsluttede handleplan var godkendt af en leder og sendt afsted til klienten.

Bilag 3 – Gældsrådgivning og juridisk rådgivning

Gældsrådgivning

Formålet med den gældsrådgivning, der blev ydet i FR, var at yde gældsrådgivning til målgruppen, herunder også hjælpe dem med at få overblik over deres økonomiske situation. Gældsrådgivernes opgaver bestod blandt andet i at præcisere antallet og omfanget af gældsposter, kontakte kreditorer, forsøge at forhandle renten ned, udarbejde et realistisk budget på baggrund af den enkeltes økonomiske og sociale situation. Derudover udregning af rådighedsbeløb/betalingsevne og oprette afdragsordninger med kreditorerne.

Hvor det var muligt, hjalp rådgiverne ligeledes med at søge om eftergivelse af offentlig gæld eller gældssanering, hvilket dog desværre har været umuligt for stort set alle klienter i målgruppen. Det har skyldes deres manglende tilknytning til arbejdsmarked, bolig, type af gæld m.v. Det overordnede formål med FR's gældsrådgivnings samlede indsats var at få klienten ud af den uoverskuelige gældssituation, hvilket var afgørende for den pågældendes tilbagevenden til en normaliseret hverdag.

- **Økonomiske problemstillinger generelt:** Det var vigtigt at få skabt et overblik over gældssituationen, men samtidig også et overblik over dagligdagsøkonomi – indtægter kontra udgifter – herunder udarbejdelse af budget.
- **Reglerne omkring gældssanering og eftergivelse af offentlig gæld:** Mange af de indsatte havde gæld som følge af deres kriminalitet og derudover oparbejdet gæld under deres afsoning. Fejlagtigt troede mange indsatte, at de kunne få gældssanering og rettede derfor henvendelse til DSRF for at få vores hjælp til at søge gældssanering. Da sagsomkostninger ikke er gæld, der kan saneres, måtte vi ofte give afslag på at søge gældssanering og oplyse dem om, hvordan de ellers kunne forholde sig til deres gæld.
- **Betalingsevne (det, der kan afdrages til kreditorer):** De indsatte havde typisk gæld til det offentlige, som kan hæve trækprocenten i forhold til indkomsten. I nogle tilfælde havde det offentlige regnet forkert på, hvad de måtte trække, og vores rådgivere kunne få rettet trækprocenten til.
- **Retsstilling over for kreditorer:** Endel af rådgivningen har været om inkassoprocessen. Det omhandlede processen, hvis man ikke betaler, hvad kreditor måtte og hvad den indsatte skulle gøre. Regler om forældelse, renter (rentetilskrivning), rykkere og andre gebyrer.
- **Forslag til afdragsordninger og indgåelse af disse:** Dette var ofte i forhold til boligorganisationer, når de blev smidt ud. Reglen er, at man skal afdrage på gæld til gammel boligforening, før man kan komme i en ny.
- **Retsstilling når folk skal i fogedretten mv.:** Det handlede om at få dem klædt på til hele processen. Hvad der ville komme til at ske, og hvad de kunne gøre. Vi har hjulpet mange i fogedretten, som ikke ville være mødt op og på den måde sparet samfundsressourcer.

Juridisk rådgivning

Udover gældsrådgivning tilbød FR også juridisk rådgivning, idet at vores erfaring er, at disse to typer problematikker oftest hænger sammen, da der i en gældssag oftest er en tilhørende juridisk problematik og omvendt. I den juridiske rådgivning arbejdede man ligeledes ud fra et helhedsorienteret og i høj grad præventivt perspektiv og forsøgte derfra også at yde en forebyggende indsats, således at problemerne, der ellers skulle behandles, mindskes eller helt undgås.

Der blev ydet juridisk rådgivning inden for primært fire hovedområder: Lejeret, Socialret, Strafferet og Udlændingeret. Derudover inden for Forvaltningsret, Familie- og Arveret, Ansættelsesret, Insolvensret, Forbrugerret, Formueret, herunder Aftaleret og i et begrænset omfang også Erhvervsret. Afhængig af hvilken problemstilling klienten kom med, og hvor langt i forløbet sagen allerede var, har DSRF været behjælpelig på flere trin.

Der var ligesom i forbindelse med gældsrådgivningen også ved den juridiske rådgivning en bred vifte af spørgsmål, som FR's klienter havde. Nedenstående er blot nogle eksempler på de forskellige juridiske spørgsmål, som vores rådgivere blev stillet og eksempler på løsninger.

- **Socialret:** De socialretlige henvendelser var ofte bundet op på økonomien og omhandlede offentlige ydelser, fx kontanthjælpssager, ansøgning om § 34-ydelse, boligstøtte eller lignende.
 - a. Her kunne vi så være behjælpelige med at se klientens sag igennem og på den baggrund eventuelt udforme en klage, hvis borgeren havde fået afslag på disse.
 - b. Vi rådgav også om, hvorledes de skulle ansøge om ydelser allerede inden løsladelse, således ydelserne var tilgængelige på løsladelsestidspunktet.
- **Samvær:** Rådgive om samværsaftaler.
 - a. Ved denne type af rådgivning spørges der ind til sagens konkrete indhold. Disse typer af sager endte oftest med, at FR repræsenterede klienten over for Statsforvaltningen. Dette indebar, at der blev udarbejdet skrivelser, telefonisk kontakt og i særligt svære sager, hvor det var geografisk muligt, var FR bisidder ved møder.
 - b. Sagsbehandlingen helt konkret bestod derfor i telefoniske henvendelser, udarbejdelse af juridiske skrivelser, klage over afgørelser mv.
- **Forvaltningsret:** I forbindelse med de mange klager FR har hjulpet borgeren med at få indsendt, var det ofte nødvendigt at inddrage forvaltningsretten, da forvaltningsloven fx indeholder regler om begrundelser og klagevejledninger. Det var heller ikke atypisk, at en borger ønskede at klage over den sagsbehandling, han/hun havde fået af det offentlige system.
- **Bolig- og lejeret:** Spørgsmålene i forbindelse med bolig- og lejeret vedrørte alle de processer, der er i forbindelse med en bolig – såsom at stå uden bolig, procedurer ved indflytning eller fraflytning, opsigelse, ophævelse, udsættelse m.v. FR svarede på generelle spørgsmål og hjalp med at klage til relevante instanser, hvis dette skulle være nødvendigt.
- **Forbrugerret:** Der blev rådgivet om de rettigheder og handlemuligheder, som købeloven giver en forbruger, og de pligter købeloven pålægger sælger. I den forbindelse blev der rådgivet om bl.a. de reaktionsmuligheder, som købeloven giver en forbruger i anledning af fejl og mangler samt om muligheden for at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet og Forbrugerombudsmanden. Endvidere rådgav vi om fortrydelse og overholdelse af bindingsperioder, reklamationsfrist og andre frister. Vi hjalp med at vurdere hvilken af reaktionsmulighederne i købeloven, der var relevant, og vi hjalp med at udarbejde eventuelle klager/henvendelser til sælger.

