

# Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	1
Fængselsrejseholdet kort fortalt.....	4
Målgruppen og brugen af betegnelsen for denne .....	4
Formål .....	5
Hvor og hvorfor.....	7
Henvendelse til FR .....	7
Anbefalinger af projektet .....	9
Organisationen bag projektet.....	10
Bag om målgruppen.....	11
Klienternes livssituation .....	11
Målgruppens juridiske problematikker og gældsproblematikker.....	15
Målsætning .....	15
Gældsproblematikker hos klienterne .....	16
Juridiske problematikker hos klienterne.....	17
Rådgivningen.....	17
FR's medarbejdere .....	19
Opsøgende rejseholdsbesøg, hvad FR kan og institutionernes mening herom .....	21
Pensionen Brøndbyhus .....	22
Jyderup Fængsel.....	22
KiF Glostrup .....	23
Renbæk Fængsel .....	24
Pension Avedøre (Kastanienborg og Lysholmgård) .....	25
Pension Engelsborg .....	26
KiF Aarhus.....	26
SDR Omme .....	27
Aarhus Arrest.....	28
Formidling af rådgivningstilbud til øvrige samarbejdspartnere .....	28
Klienternes oplevelse af rådgivningstilbuddet .....	29
Klienternes mening .....	29
Managers vurdering af FR's indsats og effekt.....	36
Øget grad af overblik .....	36

Vigtigheden af neutral manager.....	37
Unikt arbejde .....	37
Forankring af projektet.....	38
Konklusion .....	40
Bilag 1 - Klientens sagsforløb.....	41
Bilag 2 – Værktøjskasse.....	44
Bilag 3 – Gældsrådgivning og juridisk rådgivning.....	47
Bilag 4 – Logbogsskrivning .....	50
Bilag 5 – Etiske regler for Juridisk rådgivning.....	51
1. Formålet med de etiske regler for juridiskrådgivning hos Den Sociale Retshjælps Fond .....	51
2. Reglernes anvendelsesområde .....	51
3. Krav til den ansvarlige organisation .....	51
4. Titlen Juridisk Manager .....	52
5. Titlen Social Manager .....	53
6. God juridisk rådgivningsskik .....	53
7. Almene oplysninger .....	54
8. Tavshedspligt .....	55
9. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler .....	55
10. Minimumskrav for juridisk rådgivning.....	55
11. Dagligt virke.....	56
12. Grænser for Juridiske og Sociale Manageres bistand .....	56
13. Interessekonflikter .....	57
14. Udtræden.....	58
15. Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for juridisk rådgivning .....	58
16. Kollegial kultur .....	59
Bilag 6 – Etiske regler for Gældsrådgivning .....	60
1. Formålet med de etiske regler for gældsrådgivning.....	60
2. Reglernes anvendelsesområde .....	60
3. Krav til den ansvarlige organisation (Den Sociale Retshjælps Fond) .....	60
4. Titlen Gældsmanager .....	61
5. Gældsrådgivning på trin 1 og/eller 2 af Juridiske og Sociale Managere .....	62
6. God gældsrådgivningsskik.....	62
7. Almene oplysninger .....	63
8. Tavshedspligt .....	64

9. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler .....	64
10. Minimumskrav til gældsrådgivning.....	64
13. Dagligt virke.....	65
12. Grænser for Gældsmanagerens bistand .....	65
13. Interessekonflikter .....	66
14. Udtræden.....	67
15. Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for gældsrådgivning .....	68
16. Kollegial kultur .....	68
Bilag 7 – Øvrige aktiviteter under FR .....	70
Streetmanager.....	70

## Fængselsrejseholdet kort fortalt

I slutningen af 2007 indgik Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) et samarbejde med Kriminalforsorgens institutioner om at yde juridisk rådgivning og gældsrådgivning. I 2008 mandede dette ud i de første besøg på pensioner og i fængsler. Det viste sig hurtigt, at der var stor efterspørgsmål på den rådgivning, som blev tilbudt, og projektet tog rigtig fart, da det i 2011 fik tildelt satspuljemidler for en 4-årig periode. Midlerne blev siden forlænget af Socialstyrelsen, så projektet kunne fortsætte til udgangen af 2017. På dette tidspunkt benyttede 30 af Kriminalforsorgens institutioner sig af rådgivningstilbuddet. DSRF har indgået samarbejde med alle landets udslningspensioner og flere af landets fængsler, undtagen Horserød Fængsel, Møgelkær Fængsel og Storstrøm Fængsel på Lolland.

Dette betyder, at FR kan yde rådgivning til en målgruppe, som de færreste rådgivningsorganisationer har adgang til. DSRF's målgruppe kan ikke altid selv fysisk eller elektronisk opsøge rådgivningsorganisationer, og projektet sikrer altså, at klienterne får en rådgivning, som de ellers ikke ville have mulighed for at få, da hverken Kriminalforsorgen, kommunerne eller andre myndigheder leverer denne ydelse.

Projektet kaldes Fængselsrejseholdet (FR). Denne erfaringsrapport har til formål at evaluere og gøre status over de erfaringer, FR har tilegnet sig igennem projektets sidste halvandet år, fra juni 2016 til december 2017, hvor projektet afsluttes grundet mangel på midler.

I løbet af de sidste 10 år har FR ud fra deres nuværende dokumentation haft 3225 sager fordelt på tidligere indsatte, nuværende indsatte eller personer med forestående retssag. Det er ud fra disse sager, de efterfølgende diagrammer i rapporten er udregnet.

### Målgruppen og brugen af betegnelsen for denne

Projektets målgruppe omfatter både nuværende og tidligere indsatte i arrester, fængsler, pensioner og KiF afdelinger, samt personer med forestående retssager, dvs. de mennesker, som ligger under Kriminalforsorgens opsyn og befinder sig på deres institutioner. Målgruppen for projektet kan således siges at være tredelt. Som rapporten her senere vil vise, har målgruppen ofte omfattende problemer i forhold til centrale livsbetingelser inden for blandt andet uddannelse, beskæftigelse, bolig, indkomst og gæld. De indsatte gør sig derudover bemærket ved at have betydelige komplekse levevilkårsproblemer.

I en arrest kalder FR deres klienter for arrestanter, i et fængsel for indsatte, i en pension for beboere og i KiF for klienter. FR's målgruppe omhandler alle disse kategorier. I denne rapport bruges dog hovedsageligt ordet klient, målgruppe eller indsat for at mindske eventuel forvirring.

### **Målgruppens komplekse udfordringer**

FR's målgruppe har sjældent kun én problemstilling, men ofte sammenvævede komplekse udfordringer, og disse forsvinder ikke i forbindelse med hverken afsoning eller løsladelse. Det er derfor væsentligt, at FR yder en helhedsorienteret indsats omkring den pågældende, som allerede starter, når vedkommende indsættes og fortsætter efter løsladelse. Her er målgruppen vurderet til at være recidivtruet, idet der ikke længere er en juridisk forpligtelse for Kriminalforsorgen, og det er derfor vigtigt, at FR's rådgivere står klar til at gribe dem her.

### **Målgruppens forhindringer for resocialisering**

Det er væsentligt, hvordan målgruppen bliver mødt efter løsladelsen. Udover den formelle straf, rammes de ofte efter løsladelse af en uformel straf, som kan virke hindrende for en god resocialisering og en god løsladelse. Målgruppen oplever en forudindtaget holdning fra samfundet, som kan forhindre inklusion i det resterende samfund og dets normer og værdier. Den uformelle straf kommer til udtryk gennem stigmatisering og diskrimination, som finder sted i samfundet og især på arbejdsmarkedet. Selvom jobbet ikke kræver en ren straffeattest, bliver de alligevel ofte valgt fra. Derved er risikoen for, at de tidligere indsatte bliver en samfundsøkonomisk omkostning større, da målgruppen får svært ved at forsørge sig selv, og i stedet bliver afhængige af sociale ydelser fra velfærdsstaten. De har derfor brug for hjælp til at navigere i det samfund, de bliver lukket ud i.

### **Formål**

I samarbejde med mange af landets fængsler, udslusningspensioner, arrester og flere KIF-afdelinger er FR's formål at give tidligere og nuværende indsatte samt personer med forestående retssager adgang til juridisk og økonomisk rådgivning. I samarbejde med den enkelte borger finder vi bæredygtige løsninger på deres problemer, og rådgivningen søger at ændre den pågældendes livssituation, og dermed bidrage til en succesfuld løsladelse. DSRF oplever at indsatte ofte bliver tabt i løsladelsesfasen; der er hverken styr på bolig, arbejde eller indkomst, når de indsatte skal begå sig i samfundet, og de får ikke den nødvendige hjælp til

at etablere deres nye liv. De bliver dermed løsladt til ingenting. FR har dermed også til formål, at klargøre de indsatte på livet uden for murerne, og give dem de nødvendige redskaber til at kunne håndtere deres liv. Dette gøres ved at skabe et overblik og en afklaring af den pågældendes økonomiske og juridiske situation samt forebygger og bekæmper de sociale omkostninger, som rammer målgruppen. Derudover rådgives der også om sociale problematikker såsom misbrug, ludomani, valg af uddannelse mv. Kort fortalt er FR's formål at gøre resocialisering og løsladelse lettere for den enkelte.

FR er en gennemgående indsats, der kan følge individet gennem overgangene mellem forskellige offentlige myndigheder i forbindelse med løsladelsen, og bidrager således også til Projekt God Løsladelse. FR's rådgivning stopper nemlig ikke nødvendigvis efter løsladelse, men fortsættes så længe DSRF og den løsladte skønner, at der er behov herfor. FR kan f.eks. hjælpe med at holde overblik over økonomien med budgetlægning og udregning af betalingsevne, når klienten forhåbentlig opnår fast indkomst efter løsladelsen.

DSRF er af den overbevisning, at de juridiske og økonomiske problematikker ofte er med til at fastholde målgruppen i deres negative situation. Mange henvender sig f.eks. til FR, fordi de ønsker et overblik over deres gæld, samt vejledning til hvordan den kan afbetales. Vi mener, at det er denne rådgivning, der er effektiv i forbindelse med at afholde gruppen fra videre kriminalitet - ved at give dem et billede af, hvordan de kan komme ud til et økonomisk ansvarligt liv, samtidig med at de kan få løst eventuelle juridiske problemer. FR's rådgivning har dermed til formål at hjælpe individet med at komme på fode igen.

Udover gæld kan FR vejlede om, hvordan man navigere i omverdenen, hvilket specielt kan være svært for indsatte, der har siddet inde længe. Det kan f.eks. dreje sig om at benytte e-boks og NemID, hvordan man søger samvær med eventuelle børn, eller hjælp til at søge ind på en uddannelse. Disse opgaver kan virke overskuelige for almindelige borgere, men for en socialt udsat eller en tidligere indsat, der har været afskåret fra omverdenen i en periode, er disse opgaver ofte forbundet med håbløshed, overskuelighed og en tvivl på egne evner. Det er disse udfordringer, som rådgivningen gør mere håndterbare, og dermed har rådgivningen til formål at give den pågældende bedre chance for at skabe sig et liv inden for lovens rammer.

Overordnet set søger FR altså at mindske recidivprocenten ved at hjælpe de kommende, nuværende og tidligere indsatte med at løse deres problemer og give dem værktøjerne til at håndtere deres liv fremadrettet. 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. Der er altså brug for indsatser som FR, der fokuserer på at forebygge kriminalitet og sikre en succesfuld resocialisering.

## **Hvor og hvorfor**

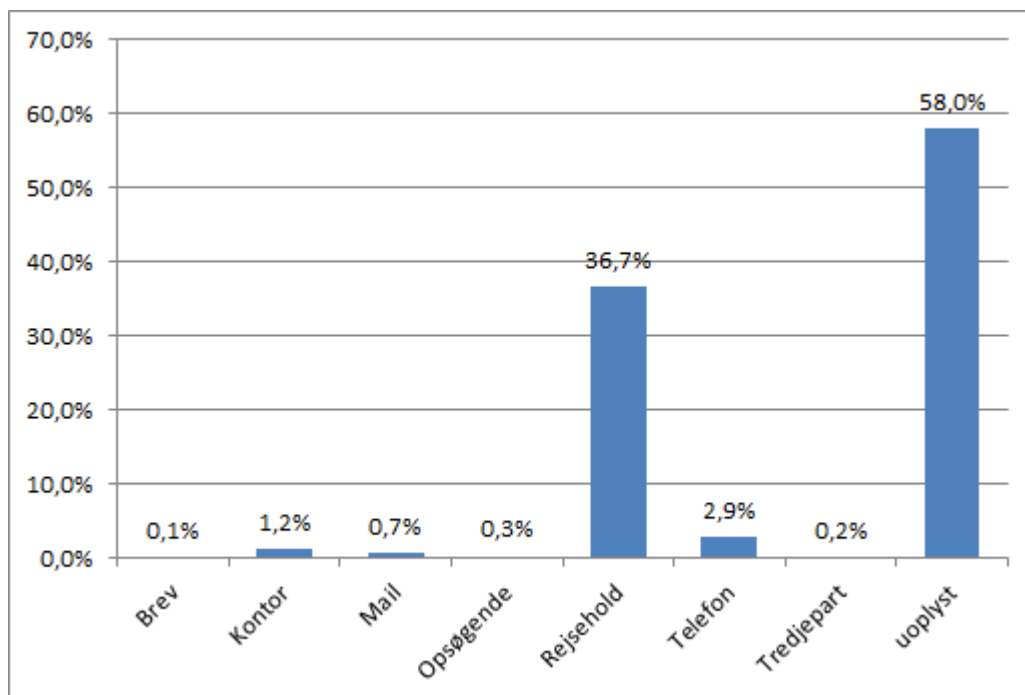
Rådgivningen fra FR foregår oftest på landets fængsler, arrester, KiF afdelinger og pensioner via de opsøgende besøg, men målgruppen kan også henvende sig til DSRF gennem deres kontaktperson i fængslet eller direkte for dem, som bor på en udslusningspension og derved har adgang til telefon samt mulighed for at møde personligt op på vores kontorer i henholdsvis Aarhus, Horsens eller København. Selve sagsbehandlingen foregår altid på DSRFs egne kontorer og bliver altså ikke udført, mens managerne er ude på de opsøgende besøg.

Fængselsrejseholdets indsats løfter en samfundsopgave ingen andre kan. Juridisk rådgivning og gældsrådgivning indgår ikke i nogle af fængslets og pensionernes ansattes jobbeskrivelse. De ansatte i Kriminalforsorgens institutioner har altså hverken tiden eller kompetencerne til at yde den rådgivning, som er så vigtig en brik i resocialiseringen af de indsatte. Hvis Fængselsrejseholdet ikke eksisterede, ville mange mennesker blive afskåret for muligheden for at modtage både gældsrådgivning eller juridisk rådgivning, da målgruppen typisk ikke selv har mulighed for at opsøge en sådan rådgivning. Derfor er det nødvendigt, at Fængselsrejseholdet besøger Kriminalforsorgens institutioner.

## **Henvendelse til FR**

FR sender hvert halve år plakater ud til Kriminalforsorgens institutioner, som de hænger op. På disse plakater står datoerne for FR's besøg, samt hvad FR kan tilbyde af ydelser. Et par dage før selve besøget sender de rejseholdsansvarlige en mail til den pågældende institution for at høre, om der er nogle klienter, der har tilkendegivet, at de ønsker et møde. Dagen før besøget sender institutionerne så en liste tilbage til FR over dem, der ønsker rådgivningen. Det er altså institutionerne og de indsattes kontaktperson, der sender ønsket om rådgivning videre til FR. På pensionerne og i nogle af de åbne fængsler er det dog oftest muligt for beboerne og de indsatte, at snakke med managerne uden en forudgående tidsbestilling. Kontaktpersoner og personale gør ofte målgruppen opmærksom på FR og dets ydelser, men i langt de fleste tilfælde oplever managerne, at det er de andre i målgruppen, der har anbefalet eller tilskyndet en person til at bruge FR.

Klienterne kontakter oftest FR gennem de opsøgende besøg, da de har svært ved at komme i kontakt med FR på andre måder. Tidligere indsatte og beboere på pensionerne benytter sig dog også af henvendelse via telefon eller booker personlige møder på Den Sociale Retshjælps Fonds kontorer.



*Diagram 1: Henvendelseskanal*



## Anbefalinger af projektet

Generelt kan det siges, at FR er en succes. Det viser tilbagemeldingerne fra de ansatte på alle besøgsinstitutionerne samt målgruppens positive reaktioner. Blandt de ansatte bliver især gældsrådgivningen udpeget som en styrke, der har forbedret situationen for klienterne. Tilbagemeldingerne fra målgruppen peger også på, at gældsrådgivningen giver ro, selv under afsoning, da de fleste får overblik over deres problemer, og får løst nogle af dem. Det arbejde, FR udfører, er vigtigt i forhold til at mindske den økonomiske byrde, tidligere og nuværende indsatte er for samfundet. Derfor er en fortsættelse af projektet i samfundets interesse, hvilket understøttes af flere interessenter – både for målgruppen og de ansatte.

Projektet bliver rost fra flere sider blandt andet fra **John Hatting, formand for Kriminalforsorgsforeningen**:

”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 Kriminalforsorgen, 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.”

I den sidste halvdel af 2017 har FR haft to kriminologipraktikanter til at tale med både klienter og ansatte om deres forhold til FR, og om hvad de synes om projektet. Dette har resulteret i responser, der udelukkende kan kategoriseres som positive, og mange gav udtryk for, at det ville være en skam hvis projektet lukkede. Dette uddybes senere i afsnittet ”Opsøgende rejseholdsbesøg i Kriminalforsorgens institutioner” og ”Klienternes mening”.

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.

## Organisationen bag projektet

FR er ét 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. Fonden er stiftet af direktør Sandy Madar og er en primært frivillig organisation, hvoraf langt størstedelen af de "ansatte" er frivillige og praktikanter. Dette betyder, med enkelte undtagelser, at alle midler går til DSRF's arbejde og projekter fremfor til løn.

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 blandt andet udarbejder hørings svar og politiske henvendelser på nye lovforslag samt politiske tiltag, hvor der ellers ikke bliver taget højde for DSRF's målgruppes interesser. I efteråret 2017 har de eksempelvis arbejdet med at sætte fokus på og udarbejde svar til regeringens nye bandepakke, samt er begyndt at indsamle empiri for at argumentere for indkomstregulerede sagsomkostninger. 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 personale møder. Sekretariatet står desuden for planlægningen af sociale arrangementer, undervisningen, efteruddannelse m.v. FR er også inde over andre af DSRF's projekter, hvoraf Streetmanagerprojektet uddybes i bilag 7.

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 Lindencrone 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 opsøgende rådgivning, som FR yder, dokumenterer managerne løbende deres arbejde med de enkelte klienter. På baggrund af de 3225 sager, der hidtil er indskrevet i FR's datasæt, har det været muligt at skabe et overblik over de klienter, der har benyttet sig af rådgivningstilbuddet i institutionerne og se på hvilke tendenser, der er i målgruppen.

### Klienternes livssituation

Hovedparten af FR's klienter – hele 90,9 % – er mænd. Dette er ikke besynderligt, hvis vi kigger på Danmarks Statistik, der fortæller os at ud af 6494 indsatte på landsplan er 6033 mænd og kun 461 kvinder. Gennemsnitsalderen på FRs klienter er 32 år.

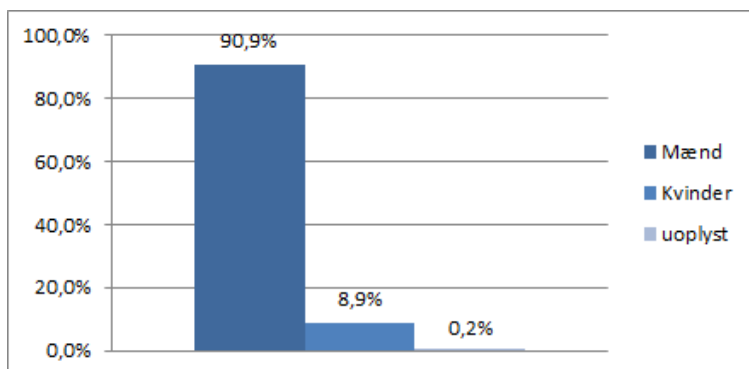


Diagram 2: Kønsfordeling – viser kønsfordelingen på FR's klienter

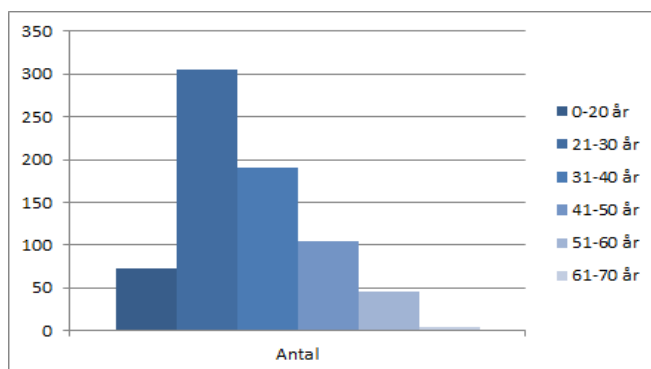


Diagram 3: Aldersfordeling – viser aldersfordelingen over FR's klienter

Statistikken viser ydermere, at 48,43 % af klienterne er enlige. Kun 8,1 % angiver at være gift og 2,1 % at have en kæreste. At være enlig kan have stor betydning for den enkeltes situation. Familie og socialt netværk kan være en essentiel støtte til at leve en kriminalitetsfri tilværelse, da de kan hjælpe én ud af problemer og svære livssituationer. De enlige har altså i endnu højere grad brug for at FR støtter om deres initiativer og tiltag, og hjælper dem med at finde løsningsforslag til deres problematikker.

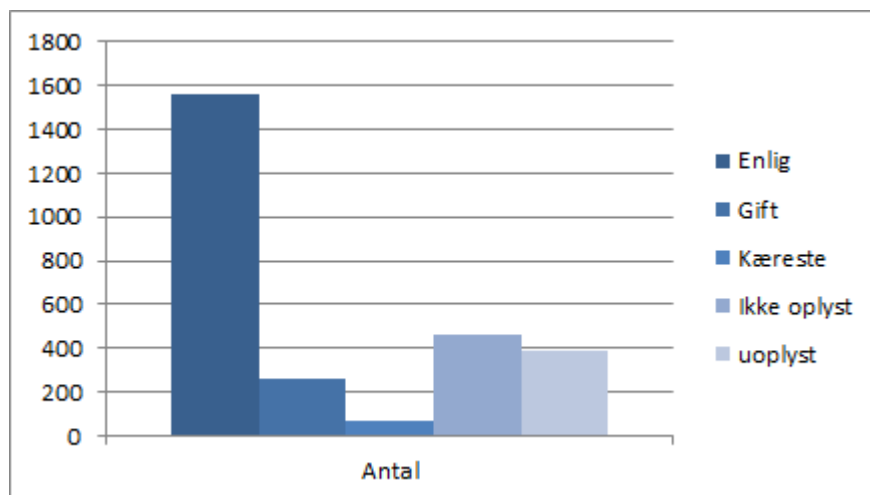


Diagram 4: Ægteskabelig status. "Ikke oplyst" er en svarmulighed når klienterne ikke ønsker at oplyse deres ægteskabelige status.

Uoplyst er når den ikke er oplyst, men uden begrundelse.

Klienternes problemer fylder naturligvis meget i deres liv, da de har svært ved at identificere og håndtere dem. Det er vigtigt, at finde løsninger herpå, da vi som tidligere nævnt mener, at uløste problematikker kan være med til at fastholde dem i kriminalitet. Diagram 5 på næste side viser, at hele 94,54 % af klienterne hverken er en del af arbejdsmarkedet, under uddannelse, eller har undladt at informere om sin beskæftigelse. Mangel på beskæftigelse kan vise sig at være et problem for en nyligt løsladt, da de derved både mangler en stabil indtægt, men også fordi den pågældende ikke får muligheden for at skabe det sociale netværk, der ofte medfølger arbejde eller uddannelsesforløb. En stabil indtægt er afgørende for, at klienten kan opbygge et nyt liv, og et socialt netværk er afgørende for at klienten fastholdes i sine gode tiltag. At komme ud på arbejdsmarkedet eller påbegynde en uddannelse er altså essentiel for klientens fremadrettede situation.

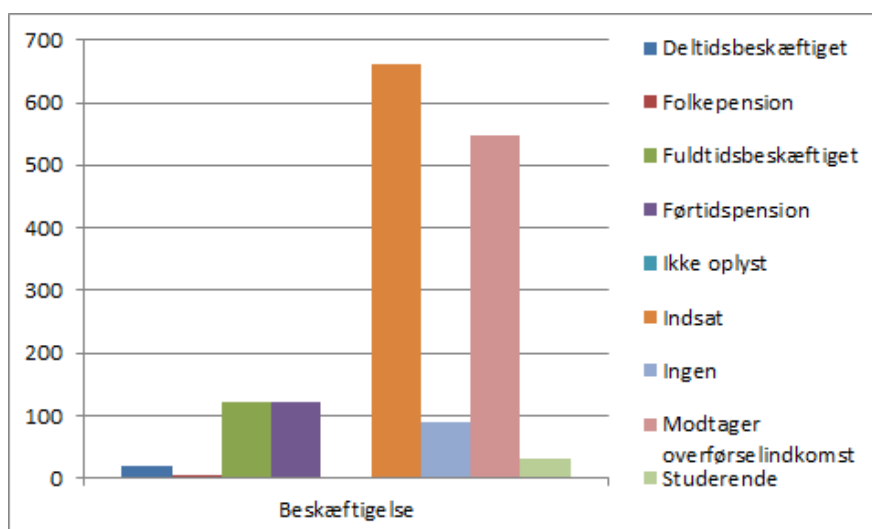


Diagram 5: Beskæftigelsesstatus

FR's klienter har ofte ingen bolig, da de har opsagt deres lejemål ved afsoningens begyndelse. Udgifter til husleje er en unødvendig post, hvis de skal sidde inde i længere tid. Men mangel på bolig kan være med til hindre resocialiseringsprocessen, og det er derfor utroligt vigtigt, at klienterne får hjælp til at finde ny bolig inden de løslades. Hvis klienten står uden bolig, kan han være nødsaget til at opsøge sit gamle, uhensigtsmæssige netværk for at få tag over hovedet, og dermed stiger risikoen for recidiv. Det er ydermere af åbenlyse årsager problematisk, hvis klienten bliver nødt til at opholde sig på gaden efter endt afsoning. Projekt God Løsladelse har også fokus på dette. Projektet skal lette overgangen fra fængsel til frihed og sikre, at de relevante instanser ikke slipper før en anden har fat, så ingen løslades til gaden. Der kan dog være langt fra teori til praksis, og FR's rådgivere oplever, at mange indsatte har brug for hjælp til at finde bolig eller ligge et budget, så de har styr på deres udgifter. Dette afbilledes i diagram 6 på næste side.

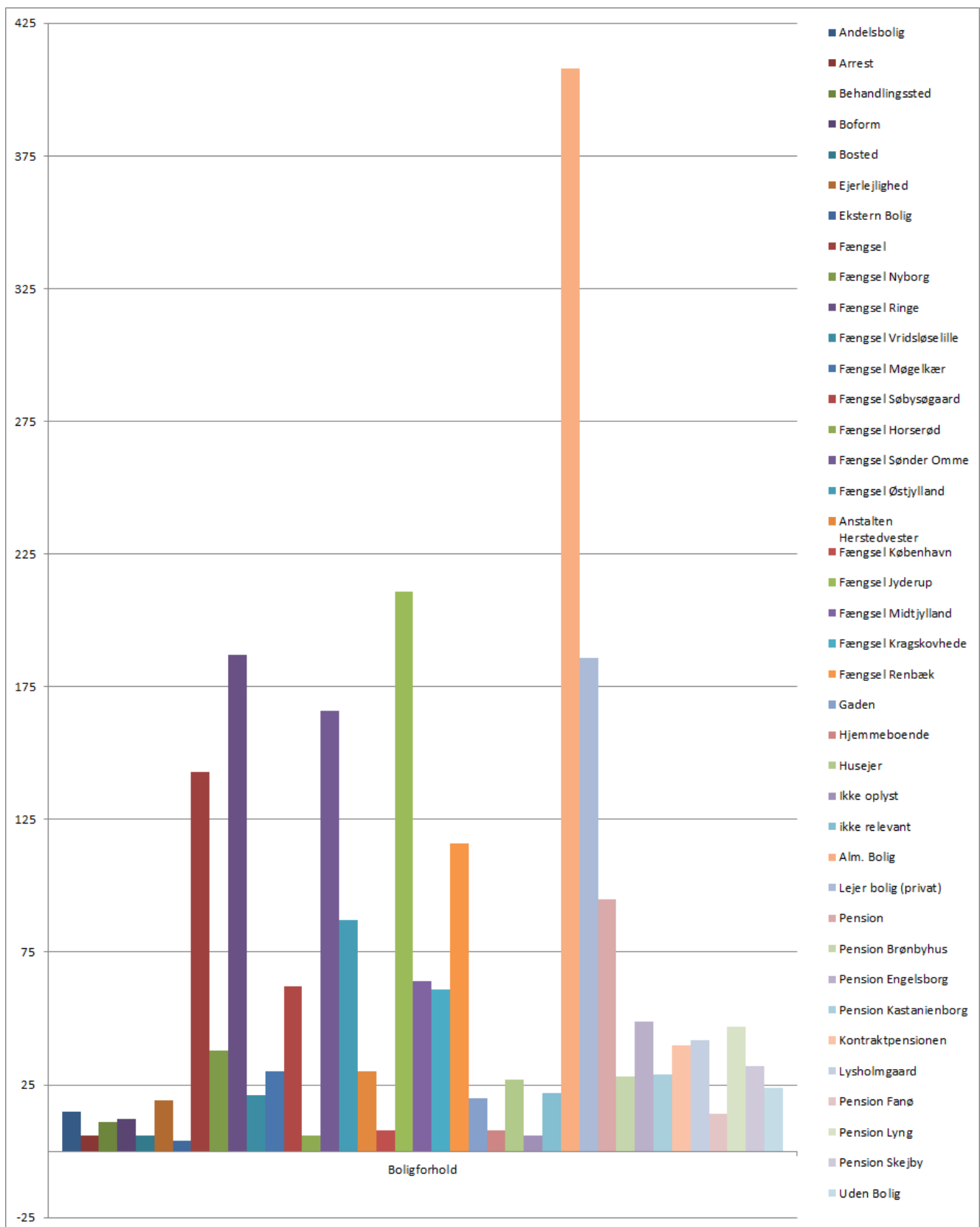


Diagram 6: Oversigt over boligstatus

## Målgruppens juridiske problematikker og gældsproblematikker

Blandt de henvendelser, som FR har modtaget igennem projektets leveår, fremgår det tydeligt, at der stort set altid bliver rettet henvendelse vedrørende gældsrelaterede problemstillinger og ofte også problemstillinger, der relaterer sig til lejeret, forvaltningsret og socialret - særligt tilskudslovgivning. I de næste afsnit gennemgås målsætningen for FR, efterfulgt af uddybende afsnit om henholdsvis juridiske problematikker og gældsproblematikker.

### Målsætning

Når klienten har fremlagt hans problemstillinger udarbejder rådgiverne i samarbejde med klienten en handleplan, hvor konkrete mål bliver opstillet. Handleplanerne skal godkendes af både klienter såvel som lederne af de pågældende afdelinger i DSRF i forbindelse med påbegyndelse og afslutning af en sag. Hvor ambitiøse målene er, afhænger fuldstændig af klientens sag. I nogle tilfælde er klientens sag forældet, og i andre har de ventet så længe med at søge hjælp, at de nærmest er umulige at rydde op i. 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. I nogle tilfælde frafalder klienten også forløbet inden det er muligt at færdiggøre sagen. De komplekse problemstillinger afspejler sig også i successen. Således nås målene i 58 % og 62 % af sagerne for hhv. gælds- og juridisk rådgivning. I begge tilfælde er målopfyldelsen dog uoplyst i 20 % af tilfældene.

*Diagram 7: Oversigt over målopfyldelse i henholdsvis gældssager og juridiske sager*



De komplekse problemstillinger viser også, at mange i målgruppen har et stort behov for hjælp. Mange henvender sig ydermere efter endt afsoning. Klienterne har altså brug for en vedvarende indsats, der følger dem igennem livet, og ikke blot mens de sidder inde.

## Gældsproblematikker hos klienterne

Gælden er et udbredt problem blandt FR's klienter. Gælden er først og fremmest opstået på baggrund af deres kriminelle handlinger, retssager og sagsomkostninger, selvom "almindelige årsager" naturligvis også bidrager hertil. Udover afvikling af sagsomkostninger er de væsentligste årsager til at gælden opstår: udstående hos banker, børnepenge, teleselskaber, husleje, licens, udbetaling Danmark og lignende. Nogle af udgiftsposterne synes måske små, men de fører til en fortsat stigende gæld, da klienterne ikke har mulighed for at afbetale under afsoning, da de kun har fængselsdusøren at gøre godt med og ikke en reel indkomst.

Klienterne har også ofte udestående gæld hos flere kreditorer, og situation synes hurtigt håbløs. De 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 seks kreditorer, og nogle sågar flere end 20.

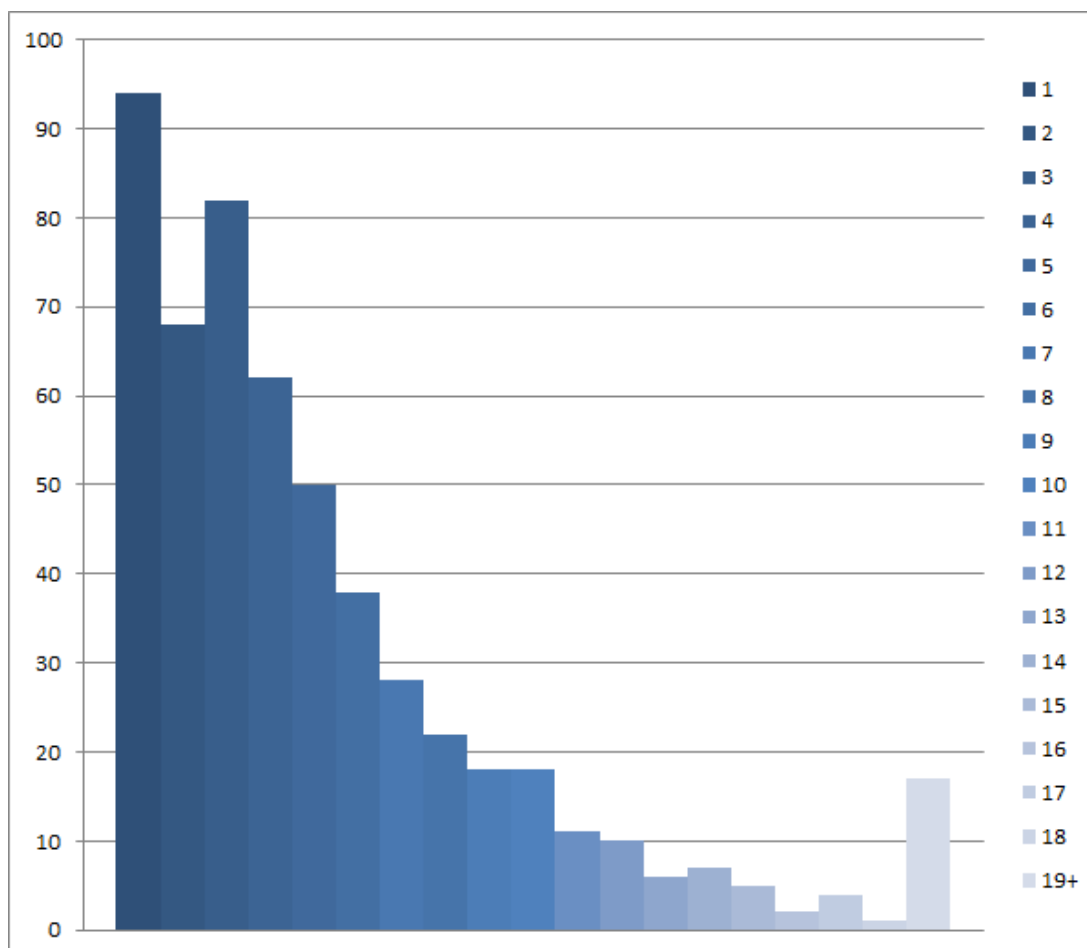


Diagram 8: Antallet af kreditorer pr klient

Klienternes økonomiske problemstillinger er altså tydelige for enhver. Det er derfor også vigtigt, at de bibeholder muligheden for at modtage en hurtig og brugbar hjælp fra FR. Jo længere man lader problemerne



stå til, des større bliver de, og jo større de er, des sværere og mere ressourcekrævende bliver de at løse. Det er derfor også glædeligt, at størstedelen af klienternes fastsatte mål rent faktisk også opnås. Dette tyder på, at FR's arbejde gør en reel forskel for klienterne.

## **Juridiske problematikker hos klienterne**

Mange af FR's klienter henvender sig også på grund af juridiske problemstillinger. Disse omhandler oftest boligforhold, sociale forhold, strafferetlige forhold eller spørgsmål vedrørende udlændingeret, såsom opholdstilladelser, regler, betingelser etc. Specielt udlændingeret kan være svær for målgruppen at finde hoved og hale i, da reglerne for opholdstilladelse og lignende hele tiden ændres. Det er psykisk krævende hele tiden at være usikker på sin situation, men klienterne kan også påvirkes fysisk, da opholdsgrundlaget for et individ kan påvirke straffen. I forhold til de sociale forhold kan FR eksempelvis hjælpe med at få overblik over familiesituationen med skilsmisser, forældremyndighed eller kontaktbevarende samvær med børn.

Selvom mange i målgruppen står i en udfordrende situation, lykkedes det i mange tilfælde at hjælpe klienterne med deres juridiske problemstillinger. Som det fremgår af det tidligere diagram 7, realiseres de fastsatte mål langt hen af vejen. 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 tidligere klienter at søge hjælp, når de står i en situation, der for mange kan virke uoverskuelig og håbløs.

## **Rådgivningen**

Rådgivningen, som FR tilbyder, omhandler både juridiske og gældsmæssige forhold, da erfaringer med målgruppen, som ovenstående beskrevet, netop er, at de i langt de fleste tilfælde har problemer inden for begge områder, og derfor er det vigtigt at sikre denne helhedsorienterede indsats. Vi forsøger derfor at sende managere afsted i par, så der er flere kompetencer til stede under rådgivningen. 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.

Rådgivningen er underlagt etiske regler og et trinsystem med dertilhørende processer for at sikre en gennemsigtig, ensartet og kvalificeret rådgivning. De etiske regler findes i bilag 5 og 6. Trinsystemet uddybes i bilag 2 under gennemgangen af managernes værktøjer. Både de etiske regler og vores trinsystem findes på

vores hjemmeside [www.socialeretshjaelp.dk](http://www.socialeretshjaelp.dk). Grundlæggende kan det siges at henvendelser kan deles ind i tre kategorier kaldet trin. Trin 1 er klienthenvendelser, der typisk omhandler telefonisk rådgivning, hvor ingen yderligere hjælp er nødvendig. Trin 2 og 3 er en smule mere komplicerede. Her dannes f.eks. overblik over gældende problemstillinger, og der udarbejdes og udføres en handleplan. I bilag 3 findes en detaljeret beskrivelse af vores managers gældsmæssige og juridiske virkeområde. Yderligere uddyber bilag 4 gældsmanagers opgaver. Diagram 9 og 10 nedenfor afbilder fordelingen af sager i henholdsvis gældsrådgivning og juridisk rådgivning.

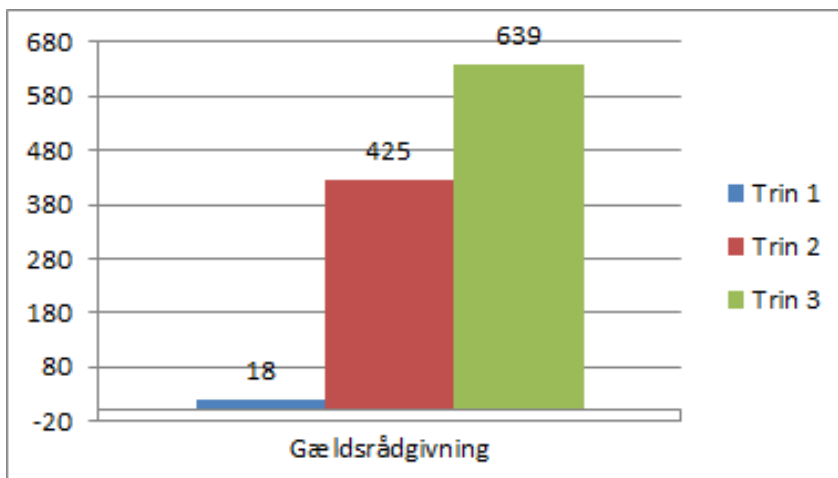


Diagram 9: Fordeling af sager på trin 1 - 3 i gældsrådgivning. Som det fremgår her kan det ses at trin 1 sjældent er tilstrækkeligt når der skal rådgives om gæld. Dette er eksempelvis fordi klienten ønsker hjælp til at tage kontakt til kreditorer eller lave afdragsaftaler

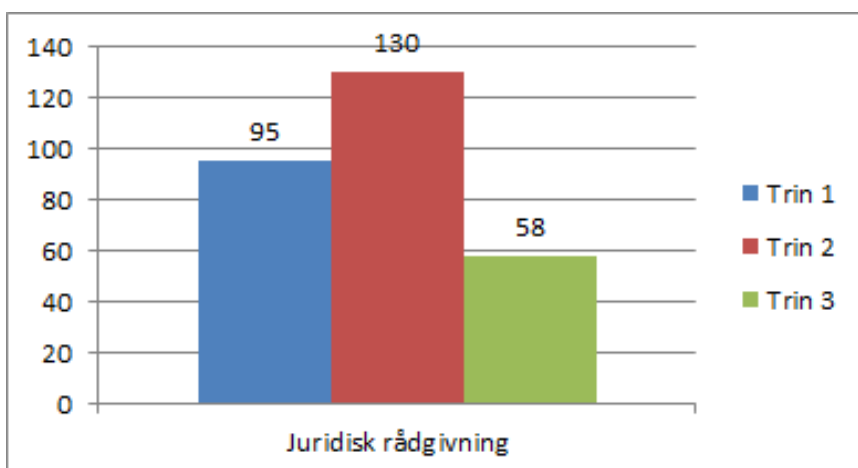


Diagram 10: Fordeling af sager på trin 1 - 3 i juridisk rådgivning.

## FR's medarbejdere

FR's rådgivere består af tre forskellige managere: gældsmanagers, juridiske managere og social managere.

Det er naturligvis et krav, at managerne har de nødvendige kompetencer, både fagligt og socialt, til at varetage rådgivningen. De skal have en relevant uddannelse, og rådgiverne består derfor af frivillige, praktikanter og delvist lønnede medarbejdere, der studerer økonomi, jura eller til socialrådgiver, og de undervises yderligere af Den Sociale Retshjælps Fond i at håndtere rådgivning i praksis. Det er vigtigt, at rådgiverne er ordentlig klædt på til at tackle og håndtere de problemer, der kan opstå i forbindelse med rådgivningen af målgruppen. Her tænkes eksempelvis på, at managerne skal kunne holde hovedet koldt, og tonen rolig og høflig, hvis en klient eventuelt bliver højroset eller frustreret. Dette er ikke en atypisk situation at komme ud for med denne målgruppe. Alle managerne skal derfor sætte sig i klientens sted og have empati for, at de har problemer, der kan være svære at forstå og håndtere. Det er vigtigt, at rådgiverne forstår dette og har overskuddet til at håndtere de socialt udsatte klienter for at kunne give dem en tryk og troværdig rådgivning.

Managerne har i sagsbehandlingsregi også en del ekstra administrative opgaver, og skal selvfølgelig kunne håndtere dette. Klienterne har typisk ikke de dokumenter, der skal bruges i sagsbehandlingen, og managerne skal derfor bruge tid på at indhente disse. Derudover skal klientens post og al dialog - mellem eksempelvis kreditor og klient - foregå gennem managerne, således at alt relevant information, når frem til rette vedkommende. Af disse grunde bliver sagsforløbet også mere tidskrævende. Grundet de mange personfølsomme oplysninger, som managerne skal behandle og indhente på vegne af klienten, stilles der store krav til managerne såvel som organisationen i forhold til etiske regler.

Ud af samtlige frivillige hos Den Sociale Retshjælps Fond 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 i 2011 og 2015 kun er benyttet 20 uger, da projektet startede i sommeren 2011 og sluttede i sommeren 2015. Derudover har ca.  $\frac{1}{4}$  af DSRF's fuldtidspraktikanter været tilknyttet FR i samme periode som de frivillige. Gennemsnitligt har der været 13 fuldtidspraktikanter tilknyttet FR pr. år. Praktikanterne bruger ikke al deres tid på FR projektet, men tilknyttes specifikke institutioner, så det er de samme managere semesteret igennem, der kommer ud til målgruppen. Dette giver målgruppen en fornemmelse af ensartethed og

forhåbentlig mere tillid til rådgiverne, da de opbygger et forhold til dem. Derudover giver det managerne bedre mulighed for at danne sig et indtryk af, hvad den pågældende klient har behov for.

FR benytter sig også af lønnede medarbejdere, da det ikke er praktisk muligt udelukkende at have praktikanter, der udskiftes pr. halve år, eller frivillige der kan miste muligheden for at fortsætte. Der er derfor en lønnet leder tilknyttet FR projektet, som har 37 timer hver uge. Herudover er der i FR tidligere en medarbejder på den såkaldte 12-4-ordning i hele perioden. En 12-4-ordning er en deltidsansættelse af 12 lønnede timer og 4 frivillige arbejdstimer ugentligt. I to af projektets år havde FR i gennemsnit tilknyttet 3 delvis lønnede medarbejdere i en 4-4-ordning (fire timers lønnet arbejde og 4 timers frivilligt 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.

Der prioriteres en fuldtidsansat til FR i budgettet, da det er absolut nødvendigt med en fast kontaktperson til institutionerne. For de lukkede fængsler er det direkte et krav, at der er en fast manager, som ikke er frivillig eller praktikant. Derudover er det nødvendigt med en fastansat til at have et overblik over sager, praktikanter og frivillige. FR's fastansatte leder har været med i projektet fra start og fungerer yderligere som juridisk manager, og tager med på besøg. Yderligere er det lederen, der står for at tage kontakt til nye institutioner om eventuelt samarbejde, og det er lederen, som tager ud til den pågældende institution og holder oplæg om rejseholdets ydelser. Hvis det lykkedes FR at få tilført flere midler til at fortsætte efter december 2017, vil det dog i fremtiden være nødvendigt at prioritere flere lønnede stillinger for at kunne fastholde niveauet landet over, da projektet er vokset betragteligt i løbet af de seneste år

Lederen i projektet har ansvaret for at sikre en ensartet, gennemsigtig og kvalificeret rådgivning, samt ansvaret for managernes velbefindende. Derfor har der også i samarbejde med sekretariatet været særlig fokus på managerne for at se, om managerne bliver påvirket af de situationer og hændelser, de bliver udsat for i forbindelse med rådgivningen.

At klæde managerne ordentligt på til at udføre rådgivningen har været en udfordring for FR's leder, da der ikke er blevet 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 behov 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, også i konflikthåndtering. Dette blev blandt andet finansieret via midler fra uddannelsespuljen, private midler og organisations faglige netværk.

FR er meget velfungerende i forhold til de ressourcer, der er tilgængelige i forhold til arbejdskraft. Praktikanterne og de frivillige er meget dygtige, og de får respekt fra mange af de klienter, som de kommer i kontakt med ude på institutionerne, netop fordi de er frivillige. Alligevel vil DSRF og FR mene, at det ville være mere optimalt med lønnede medarbejdere, så der, som tidligere nævnt, eksempelvis kan tilknyttes en fast person pr. institution.

## Opsøgende rejseholdsbesøg, hvad FR kan og institutionernes mening herom

I efteråret 2017 har FR samarbejdsaftaler med 30 af Kriminalforsorgens institutioner, der besøges en fast dag hver måned eller hver anden måned efter behov. Blandt disse institutioner er alle landets pensioner, samt mange arrester og KiF afdelinger landet over. Med få undtagelser besøger FR også alle landets fængsler, og tilbyder dermed rådgivning på både åbne og lukkede institutioner. Dette er en del af målgruppen, som ingen anden retshjælp har adgang til, og som det afspejles af både klienternes og de ansattes udtalelser, er den opsøgende rådgivning yderst vigtig. Fælles for alle henvendelser hos FR er, at managerne udfylder et henvendelsesskema og hvis nødvendigt også en fuldmagt, der tages med tilbage til DSRF's kontorer i Aarhus, Horsens, Aalborg eller København, hvor de afleveres til relevante managere til sagsbehandling. Hvis det er nødvendigt, kan der altid aftales et opfølgende møde med klienten, så han eller hun kan opdateres om sin sag, godkende en handlingsplan, eller besvare opklarende spørgsmål til næste rejseholdsbesøg eller over telefonen.

I det følgende afsnit vil udvalgte samarbejdspartnere blive præsenteret og uddybet, hvori der gives indblik i forholdet og proceduren med den pågældende institution, samt nogle af de ansattes meninger om projektet. Udover de institutioner, som beskrives nedenfor, besøger FR også:

- **Fængsler:** Enner Mark Fængsel, Nørre Snede Fængsel, Kragshovede Fængsel, Herstedvester Fængsel, Nyborg Fængsel, Søbysøgård Fængsel, Ringe Fængsel
- **Pensioner:** Pension Lyng, Pension Skejby, Pension Hammer Bakke, Pension Kværndrup

- **Arrester:** Ringkøbing Arrest, Aalborg Arrest, Kolding Arrest, Esbjerg Arrest
- **KiF:** KiF Randers, KiF Aalborg, KiF Aalborg Intensiv Overvågning, KiF Kolding, KiF Esbjerg, KiF Horsens

## **Pensionen Brøndbyhus**

Pensionen Brøndbyhus får besøg af FR den tredje mandag hver anden måned. I forbindelse med besøget på Brøndbyhus hænger personalet sedler op på opslagstavlen, således at beboerne ved, hvornår FR ankommer, samt informationer om hvilke problemstillinger managerne kan hjælpe med. Managerne ankommer kl 18:00 og deltager i fællesspisning med beboere og ansatte. Der er gerne en god og behagelig stemning, og efter spisning holdes der enkelte gange oplæg om problemstillinger, som beboere typisk har spørgsmål omkring.

*"Det er et fantastisk tilbud, specielt når I [red. Fængselsrejseholdet] kommer ud til dem, der har mest brug for det, og for hvem det kan være svært, at få bedt om hjælp." – Annegrete Ringgaard, enhedsleder på Brøndbyhus.*

Samarbejdet mellem FR og Brøndbyhus har eksisteret siden 2008. Tidligere 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 ikke selv kompetencerne til at indgå den form for aftaler (til kreditorer, kommuner, mv.) på beboernes vegne, som FR kan, hvilket gør samarbejdet meget relevant. Tilbagemeldingerne fra beboerne er kun positive, selvom enkelte opgiver deres sag undervejs. Katrine Mørk understreger, at dette ikke skyldes FR's rådgivning, men andre faktorer, eksempelvis tilbageførsel til lukket fængsel.

## **Jyderup Fængsel**

Jyderup Fængsel er et åbent fængsel, som har været i brug siden 1988 og har 162 pladser fordelt på forskellige afdelinger, heriblandt en behandlingsafdeling og en ungdomsafdeling. FR besøger Jyderup Fængsel den første mandag i hver måned mellem kl. 16.00 – 19.00. Rådgivningen starter typisk ud i enten et lokale eller fællesområde i behandlingsafdelingen, hvor de indsatte, der har meldt sig til på forhånd, kan

komme en efter en og få rådgivning. Efterfølgende går managerne over i kirken, hvor alle er velkomne til at komme til rådgivning, også selvom de ikke har skrevet sig på listen. DSRF oprettede en samarbejdsaftale med Jyderup fængsel i 2008, og inden da var det Jyderups socialrådgivere, som var de indsatte behjælpelige vedrørende økonomiske problemstillinger. Nu er det FR's gældsmanagere, som tager sig af disse sager. Rammerne om samarbejdsaftalen er velfungerende, og det tilbud, der ydes nu, dækker de indsatte behov. Dette er også indtrykket af FR's kontaktperson Janni Rylander:

*"Fængselsrejseholdet tager sagerne seriøst – både de juridiske og de gældsorienterede, de sætter sig ind i sagerne, så både indsatte og ansatte kan henvende sig med spørgsmål og få gode og grundige svar. Eksempelvis at de indsatte kan få overblik over deres gæld kan være en stor lettelse. Økonomi er en kæmpe årsag til recidiv, så et gældsoverblik er et godt første skridt samt hjælp til afdragsordninger."* – Janni Rylander, Socialrådgiver i Jyderup Fængsel

Samarbejdet mellem Jyderup Fængsel og FR forløber fortsat glat og både indsatte, ansatte og rejseholdets managere giver udtryk for at projektet er meget givende for alle parter.

## **KiF Glostrup**

FR har en samarbejdsaftale med KiF Glostrup, som dækker alle kommunerne på Københavns Vestegn. Aftalen blev indgået i januar 2017, men KiF Glostrup har i de foreliggende år benyttet sig af DSRF. Julia Pedersen, en af socialrådgiverne der arbejder i afdelingen, fortæller at specielt muligheden for at få gældsrådgivning er et godt redskab til de nyligt løsladte, der nu selv skal tage ansvar.

Det er et ønske fra nogle af socialrådgiverne derude, at klienterne kan få hjælp til at arbejde med deres gældsproblematik, så de løsladte kan få mere stabilitet. Problemet er, at socialrådgiverne har svært ved at rådgive om noget, de reelt ikke er uddannet til, samt at deres fokus primært er på kriminalitetspræventive samtaler. At skulle give den optimale hjælp i forhold til klienternes økonomiske situation, vil kræve enorme mængder tid og ressourcer. Det er her FR er en god samarbejdspartner.

*"Det er en gave at kunne sende opgaven videre til nogen der ved hvad de laver."* – Julia Pedersen, Socialrådgiver hos KiF Glostrup

Nogle af socialrådgiverne inddrager DSRF allerede i handleplanen med deres klienter, hvor der fortælles hvad DSRF og herunder FR kan hjælpe med, og hvis klienten ønsker at benytte tilbuddet, kan det skrives ind i handleplanen. Julia fortæller, at mange klienter specielt ønsker hjælp i forbindelse med gæld og budgetlægning. Samarbejdet med KIF Glostrup er yderst velfungerende, og både socialrådgiverne og klienterne giver udtryk for at de er meget glade for den ydelse FR stiller til rådighed.

## Renbæk Fængsel

FR besøger Renbæk Fængsel den anden tirsdag i hver måned fra 13.00 – 17.00. Renbæk Fængsel har både en åben og en lukket afdeling, så i dette tilfælde er det meget vigtigt at rejseholdets managere er screenet og godkendt af Kriminalforsorgen senest dagen inden de ankommer. I dette fængsel er der ofte mange henvendelser, så der sendes, så vidt det er muligt, minimum fire managere med, som kan deles i par, der tager henholdsvis den åbne og lukkede afdeling. Ved ankomst udleveres en overfaldsalarm til begge par af managere. Der stilles et lokale til rådighed i begge afdelinger, hvor selve rådgivningen finder sted. Som med de andre institutioner, oplever de ansatte FR som et godt supplement til den hjælp, de selv yder de indsatte, da flertallet af dem ikke har ekspertisen til at gå i dybden med gældsproblematikker og juridiske spørgsmål. Specielt muligheden for at få overblik over gæld samt udarbejde afbetalingsaftaler er for mange i målgruppen en motivation til at få et job med en fast indtægt efter løsladelse.

*"Før Fængselsrejseholdet var et tilbud Kriminalforsorgen kunne benytte sig af brugte Renbæk også gældsrådgivning uden for Kriminalforsorgen, men der var altid lang venteliste, og selvom nogle indsatte skal sidde inde i lang tid, så har de ikke tålmodighed til at vente på svar. De indsatte er også ofte for flove til at opsøge deres banker og bankrådgivere, og derfor er det opsøgende element i Fængselsrejseholdet så vigtigt. Det at komme ud og møde dem legaliserer dem, og de indsatte har mere tillid til at man forholder sig til deres problemer når man møder dem ansigt til ansigt." – Elke Petersen, Socialrådgiver*

FR har en mere specifik målgruppe end resten af DSRF, der inkluderer alle socialt udsatte grupper. Det er blot en bonus for alle parter, at projektet også fungerer som supplement for regeringens Projekt God Løsladelse, og at det hjælper og aflaster de ansatte på de forskellige situationer.



## Pension Avedøre (Kastanienborg og Lysholmgård)

Avedøre Pension dækker fra 2013 både over Kastanienborg og Lysholmgård, og FR besøger begge afdelinger, der begge ligner gamle bondegårde. Der er samlet plads til 48 beboere, hvilket er indsatte i sidste del af deres afsoning. FR besøger pensionen fast hver anden måned.

### Kastanienborg

FR ankommer til Kastanienborg kl 18.00, hvor der er fællesspisning med beboerne. Den rejseholdsansvarlige har på forhånd informeret personalet om, hvor mange managere der kommer med, og ofte er der også mulighed for managerne at deltage i fællesspisningen. Personalet informerer også beboerne om besøget, så beboerne kan forberede eventuelle spørgsmål til managerne.

### Lysholmgård

Efter besøget på Kastanienborg går managerne direkte til Lysholmgård, hvor der vil være et fællesmøde. Til dette møde præsenteres FR og dets managere. I nogle tilfælde holder managerne et oplæg for beboerne og personalet om nogle af de spørgsmål, der typisk stilles på besøgene, eksempelvis om gældssanering. Fællesmødet afsluttes uden managernes tilstedeværelse, som venter i stuen. Når mødet er slut, modtager managerne de beboere, der ønsker rådgivning. Foruden i stuen, foregår rådgivningen også i spisestuen, opholdsstuen og i et undervisningslokale.

*"Fængselsrejseholdets besøg på pension Avedøre er et godt tilbud som har stor betydning for pensionens beboere. Beboerne mødes altid respektfuldt af fængselsrejseholdets rådgivere. Og den målrettede indsats, danner overblik for beboeren, som får lagt en plan for eksempelvis gældsafvikling og hjælpes til, at få indgået fornuftige aftaler med kreditorer som er forenelige med virkelighed når beboeren bliver løsladt. Fængselsrejseholdets indsats mærkes på beboerne i form af fornyet energi og overskud. Der har kun været positive tilbagemeldinger, i den tid jeg har været kontaktansvarlig til Den Sociale Retshjælps Fond." – Mette Hebel, Socialpædagog og Kontaktperson på Pension Avedøre*

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. DSRF's etiske regler bilag 5 og 6.

## Pension Engelsborg

FR besøger Pension Engelsborg hver måned, og besøget starter hver gang kl. 19.30. Besøget på Engelsborg starter med, at managerne deltager i beboermødet. Efter beboermødet placerer managerne 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 managerne, og personalet henvender sig til managerne, når et møde er færdigt, så de kan sende næste beboer ind til rådgivning.

*"Det er værdifuldt for vores beboere at de kan spørge til og få korrekt vejledning i forhold til gæld og tilbagebetaling af gæld, de fleste beboere oplever at alt bliver vækket til live i det øjeblik de træder ind af døren på pensionen, rent økonomisk og hvis de ikke skal give op på forhånd så er det godt med nogen der ved noget om hvad næste step er. Det er ligeledes godt for personalet på pensionen, at opleve, at de har nogen de kan henvise til når alle de økonomiske spørgsmål trænger sig på. Endelig så er der noget godt i og noget menneskeligt ved at vise vores beboere at der er nogen mennesker som kommer her af frivillighed og som godt gider dem med alt hvad det indebærer." – Bente Larsen, Socialrådgiver*

Ifølge tidligere enhedsleder 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.

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

## KiF Aarhus

FR besøger KiF Aarhus den tredje tirsdag i hver måned i tidsrummet 9.30 - 11.30. Der er plads til at FR enten kan komme lidt før eller tage senere afsted, såfremt der er mange klienter, der ønsker rådgivning. Hos KiF Aarhus er det ofte socialrådgiverne til klienterne, som hjælper med at gøre opmærksom på at FR kommer, men KiF Aarhus har også foldere om DSRF og FR tilgængelige til alle i deres venteværelse. Da DSRF's

hovedkontor ligger i Aarhus har individer udenfor den umiddelbare målgruppe dermed også mulighed for at få information om DSRF's ydelser og kan selv opsøge organisationen. FR tager imod henvendelserne i et tildelt lokale og i den rækkefølge som klienterne er skrevet på bookinglisten. Der afsættes omtrent 30 minutter til klienten.

*“Det er en helt ny aftale i har lavet med os i KiF, så det er ganske få, der har en erfaring på området. Så man forestiller sig, at der gør en forskel, da det giver klienterne et overblik i deres situation. Endvidere hjælper det socialrådgiverne i en travl hverdag, således at de ikke skal have fokus på denne del, men ved at klienterne får den rette hjælp.” - Ditte Nygaard, Enhedsleder*

Rådgivningen er først og fremmest en hjælp til FR's klienter, men ud fra Ditte Nygaards udtalelse, er det ligeledes en stor hjælp for de ansatte, at FR laver opsøgende besøg. FR projektet er således også en stor hjælp i forbindelse med optimering af arbejdet i de forskellige institutioner.

## **SDR Omme**

FR besøger Sdr. Omme Fængsel sidste torsdag i hver måned i tidsrummet 15.00 - 18.00. Der er aftalt med Sdr. Omme at personalet i fængslet hænger en tilmeldingsliste op på alle afdelinger, hvorpå de indsatte kan skrive sig på, hvis de ønsker at tale med FR. Et par dage inden besøget rettes der henvendelse til kontaktpersonen om, hvor mange der ønsker at få rådgivning ved besøget. Kommunikation og samarbejdet med SDR Omme foregår altid gnidningsfrit og med god dialog.

*“Igennem de sidste 2 år har Den Sociale Retshjælp, Gældsrådgivningen kommet på Sdr. Omme Fængsel samt Pension Lyng hver eller hver anden måned. Hver gang er der mange indsatte der ønsker hjælp til håndtering af gæld. Vi har et godt samarbejde med Den Sociale Retshjælp –gældsrådgivning er kompliceret og derfor er det fantastisk at have kompetente samarbejdspartnere, der kan bistå os. Det er vores oplevelse, at de indsatte og beboerne på pensionen er tilfredse med den hjælp de får” – Helle Friis Stjernholm Riisberg, kontaktperson ved SDR Omme*

Som ved de andre fængsler skal managerne også screenes og godkendes af Kriminalforsorgen. Ved ankomst efterlader FR's managerne personlige ejendele i bilen eller afleverer dem hos modtagelsen hvor FR melder deres ankomst. Der er altid fire managerne afsted. Managerne deles op i to hold, og hvert hold får tildelt en

alarm. Holdende går fra afdeling til afdeling. Sdr. Omme består af fem afdelinger: Afdeling H (behandlingsafdelingen), Afdeling D (den halv-lukkede), Afdeling B, C og F (åbne) samt Vagtcentralen/Isolation (Afdeling EM). Ved de forskellige afdelinger er det vagterne, som enkeltvis henter de indsatte, der har skrevet sig på tilmeldingslisten. Der er dog også mulighed for, at indsatte henvender sig, når de ser at FR er på besøg.

## **Aarhus Arrest**

FR besøger Aarhus Arrest den første mandag i hver måned. Besøget foregår i tidsrummet 9.30-11.00. Som ved de andre institutioner informeres arresten om, hvem og hvor mange managere der kommer på besøg, idet adgang til arrester, ligesom lukkede fængsler, er underlagt strenge sikkerhedsforanstaltninger. Forinden besøget skal de managere, der skal afsted, screenes og godkendes. Ved ankomst ringer man på hoveddøren og afventer svar. Herefter afleverer man alle personlige ejendele og managerne får udleveret overfaldsalarmer. Managerne vises hen i ét af tre mulige besøgslokaler hvorfra rådgivningen foregår og fængselsbetjentene i arresten henter enkeltvis de individer som ønsker at tale med FR.

Arresthuse kan have adgangsprocedurer, der er komplicerede, hvorfor de ansatte til tider kan blive bedt om at være mellemlid mellem arrestanten og FR, hvilket naturligvis tager noget af de ansattes tid. FR værdsætter de ansattes indsats, og både arrestanterne og de ansatte er stadig meget glade for FR og håber at projektet fortsætter.

## **Formidling af rådgivningstilbud til øvrige samarbejdspartnere**

Det er essentielt for FR's succes og udvikling, at informere øvrige samarbejdspartnere, de såkaldt visiteringsberettigede<sup>1</sup> om tilbuddets indhold og muligheden for at henvise borgere til gratis gældsrådgivning og juridisk rådgivning hos FR. Formidlingen af FR sker dels i form af kommunikation internt i Kriminalforsorgens institutioner, via nyhedsbreve, og dels via direkte kontakt fra FR til de visiteringsberettigede aktører i form af informationsmails samt afholdelse af en række præsentationsoplæg. Derudover benytter FR sig også af Den Sociale Retshjælps Fonds hjemmeside, de sociale medier, foldere, plakater m.v.

---

<sup>1</sup> Visiteringsberettigede er de samarbejdspartnere – eksempelvis Københavns Kommune – der kan henvende sig og bede DSRF påtage sig et specifikt individ som klient og prioritere vedkommendes sag.

## Klienternes 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 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. I nedenstående afsnit er det disse 47 klienters besvarelser, der tages udgangspunkt i, og som er afbilledet i tabellerne og diagrammerne. Yderligere er der tilføjet udtalelser fra 40 klienter, der er interviewet i 2017 om deres oplevelse af FR, både som princip og i praksis.

### Klienternes mening

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. Det må medgives, at besvarelserne ikke nødvendigvis dækker oplevelsen hos de klienter, som ikke er blevet adspurgt i denne sammenhæng. Ikke desto mindre er besvarelserne et klart vidnesbyrd om, hvordan klienterne i efteråret 2014 har oplevet rådgivningen hos FR. Denne undersøgelse er ikke gentaget i 2017, derimod har to praktikanter haft samtaler med 40 klienter fra forskellige institutioner landet over for at supplere tallene fra 2014. Det skal understreges, at alle nedenstående tabeller er fra undersøgelsen i 2014, mens citaterne er fra samtalerne 2017.

**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, 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 %)

Af tabel 2 fremgår det, at ud af 47 klienter mener 15 af dem, at fængselspersonalet eller personalet på pensionerne ville kunne hjælpe med deres problemstillinger, hvis ikke FR var et tilbud. 5 var usikre på, om de ville få hjælp, mens de resterende 27 ikke mener, at de ville kunne have fået hjælp til deres problemstilling uden FRs besøg på institutionen. En af de adspurgte beboere på en af pensionerne udtaler:

*”Rejseholdet er en super ide. Husker første gang jeg så plakaten – det er som at få en lampeånd med tre ønsker, konceptet er suverænt. Det kan virkelig hjælpe med resocialiseringen hvis man er modig nok til at bruge det” - Beboer på Pension Brøndbyhus.*

**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 %)

Tabel 3 viser at af de 15, som mente at de ville have fået rådgivning uden FR, var kun 3 af dem klar over, at de kunne gå til en retshjælp med deres problemstilling. 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. Dette understreges også af en udtalelse, der går igen blandt de adspurgte i 2017, hvor mange på de forskellige institutioner udtaler at *"der er ikke andre steder at gå hen"*.

Af dem, som ikke var klar over, at de kunne få hjælp fra en retshjælp, svarer størstedelen, at grunden, til de ikke vidste dette, 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. Yderligere siger 6 klienter, 13 % af de adspurgte, at de har manglet viden om, hvordan man etablerer kontakt til en retshjælp. Disse besvarelser kan ses i tabel 4, hvilket også understøtter, hvorfor FR's arbejde er vigtigt.

**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 altså 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 fastholdt 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 (ved svarmuligheden "Andet") 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. 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 målgruppen mangler tilskyndelse til at forlade det kriminelle miljø og afbetale sin gæld. Dette er en betragtning, som også deles af flere af institutionerne, som det er fastslået tidligere i rapporten. Her udtrykkes det, at det er vigtigt for klienterne, 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 at kunne overskue sine juridiske problematikker og gældsspørgsmål. Dette er med til at forklare, hvorfor klienterne er så glade for FR som en mulighed for hjælp.



**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 klienter, 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 klienterne.

<b>Tabel 8</b>	<b>Ville du opsøge DSRF igen, hvis du skulle få nye problemer?</b>	<b>Ville du kunne have fået hjælp til din problemstilling af fængslets el. pensionens egne sagsbehandlere?</b>	<b>Ville du fremadrettet anbefale, at DSRF kom i fængslet/på pensionen?</b>
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 klienterne også selv. Således vil 98 % af de adspurgte opsøge FR eller DSRF igen, hvis de skulle få nye problemer. Klienterne viser en stor tillid til FR og dets managere, og klienterne 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.

*"Projektet er en super god ide. Det er en rigtig god ting når der ikke er så mange midler – så dette projekt giver absolut mening! Det at jeg kan få hjælp på denne måde til at få overblik over min gæld og information om gældssanering. Jeg tror virkelig at det hjælper mange mennesker – også med at planlægge og udleve deres fremtid. Det giver virkelig sindsro."* - Indsat på Nyborg Statsfængsel

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 målgruppen og for sagsbehandlerne er det dermed godt, at FR deltager i løsningen af denne målgruppes problematikker. Ifølge flere af rejseholdets klienter giver det endda mening for staten at FR kommer ud:

*"Jeg er glad for det faktisk. Jeg håber det hjælper. Jeg synes det er et fremragende projekt, jeg har stor respekt for jer. Det med gæld det hænger over en hele livet, så hjælper det jo ikke nogen. Staten får jo heller ikke noget ud af at jeg ikke rigtig kan komme på arbejde fordi de tager hele min løn. Det giver mere mening at få hjælp til gælden ved at arbejde og så får alle noget."* - Indsat på Renbæk Fængsel.

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

*"Jeg er meget overrasket, det er virkelig en god ting og har været en rigtig god oplevelse. Det at kunne få SVAR som socialrådgiverne ikke giver. I kommer med nogle gode alternativer, efter kun en kort samtale kunne I komme med ideer til løsninger som jeg hellere vil end hvad jeg troede var den eneste mulighed. (...) det giver rigtig god mening at I kommer udefra – så kommer I til et førstehåndsindtryk".* - Indsat på Ringe Fængsel

Det skal lige gentages, at det ikke er socialrådgivernes kompetence eller opgave at kunne give eksempelvis gældsrådgivning, hvilket kan frustrere begge parter, når dette er så stort et problem.

Opsamlende om 2014 stikprøvebesvarelserne fra klienterne kan det siges, at majoriteten af klienterne 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 klienterne med, opleves som betydelige udfordringer for klienterne, der fastholder dem i en håbløs situation. For at mindske recidiv er det både et ønske fra flere af institutionerne såvel som fra klienterne selv, at de også fremover har mulighed for at komme til FR's managere og få gældsrådgivning og juridisk rådgivning. Det skyldes, at størstedelen ikke mener, de kunne have fået denne hjælp fra fængslets eller pensionens egne sagsbehandlere. Det samme kan siges om samtalerne fra 2017. Langt de fleste, FR kommer i kontakt med, er glade for den hjælp, de kan få og er alle henrykte og imponerede over projektets eksistens og dets frivillige managere.

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.

## Managernes vurdering af FR's indsats og effekt

DSRF har i forbindelse med evaluering af projektet spurgt managerne, der var tilknyttet FR's arbejde, 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 klienterne. Der er specielt tre aspekter, der bliver fremhævet hos managerne.

- Klienternes øgede grad af overblik over deres juridiske- og gældssituationen
- Vigtigheden af en neutral manager
- Det unikke i FR 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 målgruppen en stor gæld, som de ikke har mulighed for at afdrage på, mens de afsoner. Derfor var en stor del af arbejdet også at anmode om, at gældssager blev sat i bero, indtil løsladelse. Herudover har mange intet overblik over, hvor stor en gæld de har, og hvor mange kreditorer de har.

Det er specielt det at skabe et overblik, som FR kan hjælpe med. Eksempelvis 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.” - Gældsmanager hos FR*

Dette er en holdning, der går igen i samtlige tilbagemeldinger. Samtidig oplevede mange managere, at klienterne fik et bedre udgangspunkt, som de selv var i stand til at forbedre efter løsladelse. Dette opsummeres meget fint i følgende udtalelse fra en socialmanager:

*“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.” - Socialmanager hos FR*

## Vigtigheden af neutral manager

Mange af de klienter, som FR møder, har en stor mistillid til "systemet" og tror ikke på, at de kan få hjælp gennem kommunen, staten eller personalet på de pågældende institutioner. Derfor har de fleste af vores managere også oplevet, at klienterne har været imødekommende over for dem, fordi de er neutrale managere, 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."* - Juridisk manager hos FR

Derfor har vi erfaret, at managernes neutralitet er vigtig, når der skal skabes en tillidsrelation til denne målgruppe. Herudover har det også været en positiv oplevelse for klienterne, at frivillige, udefrakommende har vist forståelse for deres situation og har haft lyst til at afhjælpe deres situation. Også netop det frivillige element vækker respekt og mere åbenhed blandt målgruppen, hvilket er en stor fordel under sagsbehandlingen. Dette udtrykkes gang på gang af FR's klienter under besøgene.

## Unikt arbejde

Det arbejde, som FR udfører, udbydes ikke af andre organisationer eller af institutionerne selv. Derfor er FR's arbejde helt unikt, fordi de indsatte ikke har mulighed for at få rådgivning om deres juridiske situation 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 ét, forsvarsadvokaterne hjælper med andet, men ingen hjælper med de ting, vi gør."* - Gældsmanager hos FR

FR's arbejde giver den indsatte mulighed for afklaring og kan arbejde videre ud fra dennes situation. Hermed skabes der mulighed for en forbedring af målgruppens tilværelse. FR giver også alle indsatte muligheden for at få den samme rådgivning, så det ikke afhænger af, hvor man er indsat. Denne udvikling er specielt set i de

senere år, hvor FR har udbredt sig til hele 30 antal institutioner landet over. 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.” Gældsmanager og rejseholdsansvarlig.*

## 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 31. december 2017. 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, 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, besøgsinstitutionerne, som FR samarbejder med, og ikke mindst de klienter vi rådgiver. Herudover kan 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 FR 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 FR, 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. 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 ti 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 regeringen 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. DSRF har den grundlæggende holdning, at alle har ret til retshjælp, også udsatte sociale grupper som individerne i Kriminalforsorgens varetægt. Både målgruppen og de ansatte på institutionerne er begejstrede for tilbuddet – både ideen i det og hjælpen i praksis. Det er DSRF's overbevisning, at FR gavner det omkringliggende samfund, da mindre kriminalitet fører til færre ofre, og en samfundsøkonomisk besparelse. Der er således ingen der taber ved FR arbejde. Følger man samfundsdebatter i medierne, kan man ikke komme uden om, at ordet retsfølelse ofte bruges som argument for, at man ikke bør hjælpe indsatte. Ved begrebet forstås, at ofre for kriminalitet ikke må opleve, at deres gerningsmænd behandles bedre end dem selv samt modtager hjælp, der virker urimeligt for ofret. Det er DSRF's oplevelse, at FR's arbejde ikke går ud over retsfølelsen hos danskerne, da FR udelukkende giver en service i fængslerne, som almene danskere kan gå ind på ét af kontorerne og få. Indsatte får således ikke en bedre service end andre uden for Kriminalforsorgens institutioner.

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. Yderligere er det i efteråret 2017 gjort skridt imod at få FR på finansloven, så projektet tildeles faste midler, og en forankringsplan er sendt til tilskudsforvaltningen. De tilknyttede projektmedarbejdere tager i første omgang kontakt til udvalgte offentlige instanser i København, Odense og Aalborg med det mål for øje at formidle projektet og undersøge mulighederne for partnerskaber, så efterspørgslen på rådgivning blandt målgruppen kan imødekommes.

## Konklusion

FR yder rådgivning på alle typer af Kriminalforsorgens institutioner landet over. Mange af institutionerne udtrykker glæde over projektet, da de ikke selv har kompetencer eller ressourcer til at hjælpe målgruppen med deres juridiske problematikker og overblik over deres gæld. Problematikkerne er ofte en faktor for hvorvidt en løsladt begår kriminalitet igen, og FR's ydelse er derfor essentiel. Formålet med rådgivningen er at støtte målgruppen under afsoning, så vedkommende har redskaberne og mulighederne for at ændre sin livssituation efter løsladelse.

Denne erfaringsrapport har belyst FR fra flere vinkler. Alle involverede parter – klienter, managere samt samarbejdspartnere – har delt deres erfaringer enten via spørgeskemaer eller interviews, så vi har været i stand til at afdække projektets indsats grundigt. I rapporten er der redegjort for den reelle målpopfyldelse, men også de indsattes og ansattes generelle glæde over at have nogen at henvende sig til for at få kompetente, hurtige og fyldestgørende svar på deres spørgsmål. Det er under det opsøgende arbejde, klienterne hovedsageligt henvender sig, hvilket ikke er besynderligt målgruppen taget i betragtning. Blandt de 3225 klienter, har problematikkerne overvejende omhandlet gæld. At klienterne selv tager kontakt og ønsker besøg, enten ved eget initiativ eller under tilskyndelse fra kontaktpersoner eller andre indsatte, tyder på, at der er mange problematikker, der går igen, og der er tillid til, at FR kan være behjælpelige. Pointen med FR er, som tidligere nævnt, at skabe afklaring og afhjælpe disse problematikker, og FR's resultater tyder på, at dette både er muligt og meget vigtigt både for målgruppen og de ansatte i Kriminalforsorgen.

Vi konkluderer ud fra vores dokumentation, samtaler og interviews, at FR er en god støtte og supplerer til Kriminalforsorgens institutioners egne tilbud samt fungerer som et uofficielt supplement til Projekt God Løsladelse. Det er vores opfattelse, at alle parter specielt er glade over de frivillige og opsøgende elementer i FR, der, blandt andet grundet manglende tilknytning til staten og kombineret med tavshedspligt, vækker tillid blandt klienterne. FR har som hovedformål at yde rådgivning, men på længere sigt også at spare samfundet for penge for yderligere sagsomkostninger, hvis individerne falder tilbage i kriminalitet. FR er dermed DSRF's bud på, hvordan en specifik socialt udsat målgruppe kan få en, i vores erfaring, nødvendig hjælp til at kunne blive en velfungerende borger, 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) overblikdannelselse 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.

#### ***Overblikdannelselse:***

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 kreditor krav 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.

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 rettelse. 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 gældsrådgivningen, 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/betalingssevne 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.
- **Betalingssevne (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:** En del 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.

## Bilag 4 – Logbogsskrivning

At føre logbog hos DSRF er et vigtigt arbejdsredskab for at sikre sig struktur i arbejdet med de mange klienter den enkelte manager kan have. Det er væsentligt at den enkelte manager hurtigt kan få et overblik over sagerne og hvad der gør sig gældende i de aktive sager. Hos DSRF føres der både logbog i de respektive afdelinger (gæld og juridisk) samt for FR. Således er der mulighed for at alle i organisationen kan hjælpe til i given sag.

### **Logbog for gæld- og juridisk afdeling:**

Formålet med logbogsføring er, at sikre at alle oplysninger er dokumenteret og tilgængelig for alle managere. Det er primært et arbejdsredskab til den enkelte manager, således den pågældende altid kan holde sig opdateret omkring klientens sag. Derudover er det et redskab som giver mulighed for, at en anden manager kan tiltræde sagen såfremt der eksempelvis opstår sygdom. På denne måde kan der hurtig dannes et overblik og managerne sikrer en professionel sagsbehandling. Det er således formålet med logbogen, at mails, referater fra telefonsamtaler, udsendte skrivelser og klager mv. skrives ind i logbogen. På den måde kan manageren og lederen for afdelingen altid holde sig opdateret på sagens status.

### **Logbog for FR:**

Logbogsføring hos FR giver mulighed for, at alle som deltager i projektet kan få adgang til relevante oplysninger forinden et rejseholdsbesøg. Det er vigtigt såfremt der kan være afgjorte dokumenter der skal medbringes på et rejseholdsbesøg. Derudover er det ligeledes et arbejdsredskab som giver struktur i arbejdet med de mange klienter som henvender sig til FR.

Logbogen bruges også til at give referater af det seneste besøg i institutionen, således nye managere kan se, hvilke klienter der blev talt med sidst, eller hvis der er en midlertidig ændring i forhold til afholdelse af rejseholdsbesøg.

## **Bilag 5 – Etiske regler for Juridisk rådgivning**

### 1. Formålet med de etiske regler for juridiskrådgivning hos Den Sociale Retshjælps Fond

De etiske regler for juridisk rådgivning danner rammen for den juridiske rådgivning, der bliver givet i Den Sociale Retshjælps Fondsnavn (DSRF). Formålet med reglerne er at sikre en ensartet kvalitets rådgivning samt at sætte standarden for den juridiske rådgivning og præciserer de parametre, DSRF gerne vil måles på.

### 2. Reglernes anvendelsesområde

Alle medarbejdere, der yder juridisk rådgivning hos DSRF, er forpligtet til at overholde de etiske regler for juridiskrådgivning i enhver henseende uanset ansættelsesforholdets karakter.

### 3. Krav til den ansvarlige organisation

DSRF er forpligtet til at have en erhvervsansvarsforsikring samt eventuel anden tilsvarende garanti mod erstatningskrav.

DSRF er forpligtet til at ansætte kvalificerede og kompetente medarbejdere herunder frivillige, praktikanter og lønnede medarbejdere, jf. DSRF bemyndigelseskema.

DSRF er forpligtet til at undervise alle medarbejdere, der yder juridisk rådgivning og sagsbehandling på henholdsvis trin 1-3. Dette indebærer, at alle Juridiske Managere løbende modtager efteruddannelse, således at det faglige niveau sikres i tilfredsstillende grad.

DSRF forpligtet til at sørge for, at de Juridiske Managere altid har de seneste opdaterede samt kvalificerede værktøjer, herunder brev- og mailskabeloner, vejledninger, arbejdsgange, samt relevante juridiske håndbøger og juridiske værker mv. Hertil kommer at holde sig orienteret om nye relevante lovændringer, processer mv. med henblik på at videreformidle dette til DSRF's Managere.

DSRF er, hvis muligt, forpligtet til at henvise en sag, som ligger uden for DSRF kompetenceområde, til en anden kompetent rådgivningsinstans. Ved henvisning af klienten til anden rådgivningsinstans er DSRF forpligtet til at henvise til et gratis og kvalificeret rådgivningstilbud, såfremt muligt.

DSRF er forpligtet til at sikre sig driftsmidler til at kunne yde gratis rådgivning på trin 1-3 til udsatte borgere samt borgere under indtægtsgrænsen for fri proces samt sikre, at alle sager afsluttes forsvarligt, og at alle relevante parter informeres, hvis det ikke længere er muligt at opretholde en forsvarlig drift af DSRF.

DSRF er forpligtet til at opbevare relevante sagsakter, herunder elektronisk data, i en periode på 5 år, efter at sagen er afsluttet.

DSRF er forpligtet til at tilbyde løbende supervision af de Juridiske Managers faglige kompetencer og velbefindende, jf. DSRF's supervisionsprogram samt MUS-samtaler, jf. DSRF's MUS program.

#### 4. Titlen Juridisk Manager

Titlen Juridisk Manager kan kun benyttes af medarbejdere hos DSRF, herunder frivillige, praktikanter samt helt eller delvist lønnede medarbejdere (studerende såvel som fagfolk), jf. DSRF's bemyndigelseskema.

DSRF's certificerer den Juridiske Manager, når denne opfylder nedenstående betingelser:

- En Juridisk Manager skal opfylde et krav om egnethed over for klienter såvel som relevante parter.
- En Juridisk Manager skal have en relevant faglig baggrund, jf. DSRF's bemyndigelseskema.
- En Juridisk Manager må ikke tidligere have været straffet for alvorlige forbrydelser, der relaterer sig til en juridisk rådgivning, eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv. Det beror på et konkret skøn foretaget af DSRF, hvorvidt tidligere strafforhold gør den Juridiske Manager uegnet til at yde juridisk rådgivning.
- En Juridisk Manager skal opfylde de krav, der stilles til at kunne yde juridisk rådgivning på henholdsvis Trin 1, Trin 2 og/eller Trin 3, ved at have modtaget undervisning med et tilfredsstillende resultat inden for de trin, som den Juridiske Manager skal yde rådgivning på.
- En Juridisk Manager skal endvidere have modtaget juridisk og etisk undervisning samt eventuelt relevant kompetenceajourførende efteruddannelse, alt med et tilfredsstillende resultat. Det vil i særlige tilfælde være muligt at få merit for tidligere undervisning eller praktisk erfaring inden for undervisningsområderne, hvilket afgøres individuelt af DSRF.

- En Juridisk Manager må ikke være dømmende eller fordomsfuld, men skal derimod være opmærksom på kulturelle forskelle, idet DSRF hjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politisk holdning mv.
- En Juridisk Managers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning inden for retshjælpsområdet, samt at modvirke vilkårlig og ukvalificeret juridisk rådgivning.

## 5. Titlen Social Manager

Titlen Social Manager kan kun benyttes af medarbejdere hos DSRF, herunder frivillige, praktikanter samt helt eller delvist lønnede medarbejdere (studerende såvel som fagfolk), jf. DSRF's bemyndigelsesskema.

En Social Manager kan yde juridisk rådgivning på henholdsvis Trin 1 - 3 inden for socialret efter at have gennemført uddannelsesforløbet tilfredsstillende.

De etiske regler for juridisk rådgivningsskik er derfor også gældende for DSRF's Sociale Managere, der yder juridisk rådgivning på henholdsvis Trin 1-3.

## 6. God juridisk rådgivningsskik

En Juridisk Manager skal udvise god rådgivningsskik ved at udføre sit arbejde grundigt og ansvarsbevidst og sikre at hverken klientens eller kreditorernes interesser forfordes samt fremme sagsbehandlingen med fornøden hurtighed jf. Juridiske processer for trin 1 og trin 2-3.

En Juridisk Manager må ikke uden for sit virke som Manager udvise en adfærd, der er uværdig for en person, der yder juridisk rådgivning.

En Juridisk Manager skal ved sin repræsentation af klienten behandle oplysninger om klienten med fortrolighedsamt aktivt varetage sin klients juridiske rettigheder samt være klientens fortrolige rådgiver og samtidigt bevare sin uafhængighed og professionelle integritet.

En Juridisk Manager skal under udførelsen af sine pligter udvise den nødvendige respekt over for personer, herunder modparter samt diverse myndigheder, som Manageren har kontakt med på klientens vegne.

En Juridisk Manager har både juridiske og etiske forpligtelser over for såvel klienten som dennes modpart/modparter og skal altid bevare fuldstændig uafhængighed. Manageren må således hverken lade sig påvirke af egne eller tredjemands uvedkommende interesser og må ikke gå på kompromis med sin professionelle standard eller etik for at gøre sin klient eller tredjemand tilpas.

Det er endvidere en forudsætning, at man som Juridisk Manager hos DSRF's ikke yder rådgivning i en anden frivillig retshjælpsorganisation. Der vil dog kunne gøres undtagelser ved Juridisk praktikantstillinger hos DSRF ud fra en konkret vurdering af medarbejderens stilling hos en anden frivillig retshjælpsorganisation. Dette er for at sikre, at vores klienter altid modtager en uafhængig behandling, som DSRF kan stå inde for.

## 7. Almene oplysninger

DSRF's klienter har ret til at blive oplyst om følgende:

- Juridisk Managers navn (fornavn) og faglig baggrund.
- Hvilke typer af rådgivning og sagsbehandling, der tilbydes til hvilke borgere, jf. DSRF's trinsystem.
- At juridisk rådgivning på Trin 1-3 er gratis hos DSRF for borgere under indtægtsgrænsen for fri proces.
- Klientens alternative muligheder for offentlig eller forsikringsdækket retshjælp samt anden (gratis) rådgivning.
- At en sags fysiske akter, herunder også al elektronisk data, opbevares i en periode på 5 år, hvorefter de fysiske akter makuleres /slettes uigenkaldeligt. Alle oplysninger om klienter skal behandles i overensstemmelse med god databehandlingskik, jf. Persondataloven § 5, stk. 1.
- At DSRF har tegnet ansvarsforsikring hos Tryg Forsikring, der dækker juridisk rådgivningsvirksomhed, uanset hvor denne udøves.
- DSRF's adresse samt andre kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuelt mailadresse, såfremt klienten ydes juridisk rådgivning på Trin 2 eller Trin 3.
- At DSRF henviser overordnet til [www.socialeretshjaelp.dk](http://www.socialeretshjaelp.dk) og [www.dinretshjaelp.dk](http://www.dinretshjaelp.dk) for relevante oplysninger.

## 8. Tavshedspligt

Alle ansatte hos DSRF er underlagt tavshedspligt. De skal behandle alle oplysninger, som de bliver bekendt i forbindelse med sagsbehandlingen og i øvrigt, fortroligt. Tavshedspligten er uden tidsbegrænsning og gælder for alle forhold, som den Juridiske Manager måtte få indsigt i ved sit virke i DSRF's organisation.

## 9. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler

En Manager må under ingen omstændigheder opbevare penge, værdibeviser (fx gældsbreve), værdigenstande, NemID eller betalingsmidler for klienter.

En Manager må gerne hjælpe en klient med at anvende netbank eller andet. Dette må dog ikke ske ved, at klienten oplyser sit brugernavn samt adgangskode til netbanken og fremsender kopi af NemID. Dette kan i stedet ske ved, at der aftales et fysisk møde, hvor klienten medbringer sit NemID, eller ved at Manageren rådgiver klienten i forhold til, hvad vedkommende selv skal gøre. I forhold til SKAT kan Manageren alternativt få klienten til at bestille en TastSelv-kode.

## 10. Minimumskrav for juridisk rådgivning

En Juridisk Manager skal udvise empati og forståelse for klientens situation, men empati må aldrig forveksles med sympati, da en Juridisk Manager skal varetage klientens interesser og ikke lade sig involvere følelsesmæssigt.

En Juridisk Manager skal i sit daglige virke udvide klientens juridiske forståelse og fremme hjælp til selvhjælp ved at gøre klienten i stand til selv at varetage mindre juridiske problemstillinger fremadrettet.

En Juridisk Manager skal rådgive med udgangspunkt i den enkelte klients ressourcemæssige tilstand, dvs. at der skal foretages en vurdering af, om klienten skal vejledes i selv at løse problemstillingen jf. Trin 1, eller om problemet skal løses i et samarbejde mellem klient og Juridisk Manager, jf. Trin 2 eller Trin 3.

En Juridisk Manager skal ansvarsfuldt forelægge klienten, hvilke muligheder denne har, for eksempel om der skal indgås forlig med kreditor, eller om klienten kan/skal føre en retssag med assistance fra en advokat, samt

hvilke konsekvenser de forskellige muligheder vil medføre. En Juridisk Manager skal have rådført sig med sin leder, før en løsning anbefales til endelig godkendelse hos klienten.

Der henvises i øvrigt til DSRF's sagsområder og de tre juridiske rådgivningstrin og dertilhørende procesbeskrivelser for Trin 1 samt Trin 2 og 3.

## 11. Dagligt virke

En Juridisk Manager må ikke repræsentere en klient uden en underskrevet fuldmagt og skal i passende omfang holde klienten underrettet om sagens/sagernes forløb, herunder altid indhente godkendelse fra klienten, før klienten forpligtes overfor modparten.

En Juridisk Manager skal, som klientens uafhængige rådgiver, varetage klientens interesser ansvarsbevidst, grundigt og i overensstemmelse med, hvad berettigede hensyn til klientens tarv kræver.

## 12. Grænser for Juridiske og Sociale Manageres bistand

En Juridisk Manager må ikke gå videre med en sag, end klienten har ytret ønske om.

En Juridisk Manager må ikke søge klientens interesser fremmet på utilbørlig måde og må således for eksempel ikke medvirke til, at klienten uretmæssigt opnår en vinding eller unddrager sig et retsmæssigt krav.

En Juridisk Manager må ikke i en konkret sag henvende sig direkte til nogen, som i sagen er repræsenteret af anden rådgiver, uden den foregående rådgivers samtykke. Dette forbud gælder dog ikke, hvis henvendelsen sker til berettiget varetagelse af en klients interesser, eller hvis vedkommendes anden rådgiver trods påmindelse ikke foretager sig, hvad denne efter god rådgivningsskik har pligt til. Manageren skal i alle tilfælde samtidig eller uden ugrundet ophold underrette den anden rådgiver om enhver sådan henvendelse.

En Juridisk Manager må ikke optage eller medvirke til optagelse af telefonsamtaler eller andre kommunikationer på lydbånd eller lignende, uden at den anden part eller de andre deltagere på forhånd har samtykket i optagelsen. Samtykket skal være skriftligt og utvetydigt.



### 13. Interessekonflikter

En Juridisk Manager skal ved modtagelse af en ny sag i rimeligt omfang sikre sig mod, at der kan opstå tvivl om den Juridiske Managers iagttagelse af almindelige principper om interessekonflikter.

En Juridisk Manager må ikke bistå en klient i situationer, hvor en interessekonflikt er opstået, eller hvor der foreligger nærliggende risiko for, at en sådan konflikt opstår.

Sådanne situationer foreligger:

- 1) Hvis Manageren har et job hos en rådgivningsvirksomhed, som repræsenterer modparten.
- 2) Hvis Manageren har en nær familiemæssig eller nær venskabelig relation eller ikke ubetydelig økonomisk, erhvervmæssig eller anden forbindelse til klienten eller dennes modpart, som i sagen har modstridende interesser med klienten.
- 3) Hvis Manageren har en sådan forretningsmæssig eller anden forbindelser til eller aftale med klienten, at der er risiko for, at Manageren ikke kan give klienten rådgivning uafhængigt af uvedkommende interesser.

I de ovennævnte tilfælde 1-3 vil DSRF finde en anden kvalificeret Manager, der kan overtage sagen.

- 4) Hvis DSRF's repræsenterer både klienten og dennes modpart i samme sag.
- 5) Hvis DSRF repræsenterer klienter i flere sager, der har forbindelse med hinanden, og hvis der er risiko for, at fortrolige oplysninger, som DSRF har modtaget i en af sagerne, kan have skadende betydning for en klient i en anden af sagerne.

I de ovennævnte tilfælde 4 og 5 vil DSRF foretage en konkret vurdering af, hvilken klient DSRF vil kunne fortsætte med at yde juridisk rådgivning, og hvilken klient man er tvunget til at udtræde over for straks. Udgangspunktet er, at DSRF fortsætter med at repræsentere den først tilkomne part. Der kan dog tages hensyn til, hvilken part der er mindst ressourcestærk. Manageren skal sørge for, at klienten ikke lider tab og unødvendig skade og derefter henvise til anden instans (for eksempel anden retshjælpsorganisation).

Et samtykke fra de involverede parter til Managerens bistand kan efter omstændighederne påvirke bedømmelsen af, om der foreligger en interessekonflikt.

Når der i henhold til de fem ovennævnte punkter foreligger en interessekonflikt eller en nærliggende risiko herfor, skal Manageren udtræde af sagen.

Ved udtræden af en sag skal den Juridiske Manager sikre, at klienten ikke lider unødige tab og/eller unødigt skade, og at vedkommende henvises til en anden kvalificeret instans, fx en anden retshjælp.

#### 14. Udtræden

DSRF kan kun under særlige omstændigheder udtræde af klientens sag/sager, da dette kan få store konsekvenser for klienten.

Hvis klienten gentagne gange har udvist manglende vilje til at bidrage til sagens fremme, herunder ikke er samarbejdsvillig, gentagne gange ikke overholder aftaler med Manageren, eller generelt viser mistillid til DSRF's arbejde og organisation, kan DSRF udtræde af klientens sag(er).

Hvis klienten udviser en adfærd, som ikke er forenelig med almindelig hæderlighed, for eksempel taler bevidst usandt overfor Manageren, eller modparten, fremtræder truende eller har en generel grænseoverskridende adfærd, kan DSRF udtræde af klientens sag(er).

Uanset baggrunden for udtræden kan der henvises til anden instans (for eksempel retshjælpsorganisation), hvortil DSRF sikrer en forsvarlig overdragelse af sagen, såfremt DSRF vurderer, at der er behov for dette.

#### 15. Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for juridisk rådgivning

Det pålægger DSRF's ledere at føre tilsyn med, at de Juridiske Managere overholder de etiske regler for juridisk rådgivning.

Tilsidesættelse af de etiske regler for juridisk rådgivning kan, afhængigt af omstændighederne og grovheden, føre til advarsel, opsigelse eller ophævelse med øjeblikkelig virkning af ansættelsesforholdet med DSRF.

Såfremt den Juridiske Manager overtræder strafferetlige bestemmelser, vil den pågældende Manager blive politianmeldt samt øjeblikkelig bortvist.

## 16. Kollegial kultur

DSRFs virke fordrer et tæt samarbejde mellem organisationens medarbejdere på tværs af fagområder og arbejdsfunktioner. For at sikre, at dette samarbejde forløber bedst muligt, er det væsentligt, at alle medarbejdere respekterer hinanden og hinandens arbejdsfunktioner og altid husker at holde en god tone. Derfor har DSRF formuleret en intern socialpolitik med henblik på at sikre en god dialog samt et konstruktivt og gnidningsfrit samarbejde mellem alle organisationens medarbejdere. Organisationens APV-udvalg fører løbende tilsyn med medarbejdernes trivsel i organisationen. Du kan læse mere om APV-udvalgets arbejde i APV-mappen, som findes elektronisk på drevet eller i fysisk form i køkkenet.

Centralt i DSRFs sociale politik er, at alle medarbejdere forstår at kommunikere med hinanden på respektfuld vis. På en arbejdsplads, der beskæftiger folk med vidt forskellige (sociale og faglige) baggrunde, er det vigtigt at lytte til og udvise forståelse for hinandens forskellige synspunkter og metoder. Ingen medarbejder bør omtale en kollega, dennes arbejde eller metoder unødigt kritisk. I forbindelse med afgivning af feedback er det vigtigt, at alle medarbejdere er opmærksomme på, at eventuel kritik skal være konstruktiv og sagligt begrundet, så modtager ikke føler sig unødigt irettesat, men forstår baggrunden for kritikken og således også kan bruge denne positivt fremadrettet. Desuden er det vigtigt, at kritik altid gives til rette vedkommende *direkte* (eventuelt igennem en leder) og ikke spredes til uvedkommende medarbejdere i organisationen.

Konflikter på arbejdspladsen bør løses hurtigt, så de ikke vokser sig større med tiden. Skulle der opstå en situation, hvor man føler sig forurettet af en kollega, opfordres enhver medarbejder til at italesætte dette for rette vedkommende eller nærmeste leder, så eventuelle misforståelser hurtigt kan udredes. Teamlederne kan eventuelt vælge at indkalde parterne til en samtale og herigennem finde en løsning på konflikten.

DSRF tolererer ikke modning på arbejdspladsen. Hvis en medarbejder føler sig mobbet, er det vigtigt at vedkommende henvender sig til afdelingslederen, en repræsentant fra APV-udvalget eller organisationens øvrige ledelse, så der kan blive taget hånd om situationen. Mobbende adfærd kan føre til en mundtlig eller skriftlig advarsel og - såfremt adfærden ikke ændres - til opsigelse. Hvis man som medarbejder oplever mobning på arbejdspladsen, men ikke selv er direkte involveret, bør man som tredjepart altid diskutere episoden med den potentielt mobbede, før sagen tages videre.

For nærmere information om DSRFs sociale politik henvises til APV-mappen på drevet.

# Bilag 6 – Ethiske regler for Gældsrådgivning

## 1. Formålet med de etiske regler for gældsrådgivning

Dette regelsæt skal virke som vejledning for Gældsmanagere, med hensyn til de pligter i forbindelse med gældsrådgivning, der påhviler dem, når de udøver gældsrådgivning på trin 1-3 i Den Sociale Retshjælps Fonds navn (DSRF).

## 2. Reglernes anvendelsesområde

Disse regler gælder for alle Gældsmanagere, som er medarbejdere ved DSRF, herunder frivillige, praktikanter samt lønnede studerende og fagfolk, jf. DSRF's bemyndigelseskema.

## 3. Krav til den ansvarlige organisation (Den Sociale Retshjælps Fond)

DSRFer forpligtet til at have en erhvervsansvarsforsikring samt eventuelt anden tilsvarende garanti mod erstatningskrav.

DSRFer forpligtet til at ansætte kvalificerede og kompetente medarbejdere, jf. DSRF's bemyndigelseskemaet samt er forpligtet til at undervise alle medarbejdere, der yder gældsrådgivning og sagsbehandling på trin 1-3, samt til at sikre, herunder at medarbejderneløbende efteruddannes.

DSRFer forpligtet til at sørge for, at Managerne altid har de seneste opdaterede samt relevante værktøjer, herunder for eksempel brev- og mailskabeloner, budgetskemaer, vejledninger, arbejdsgange, relevante juridiske håndbøger og juridiske værker mv.

DSRFer forpligtet til altid at holde sig orienteret om nye lovændringer, processer mv. samt til at sikre, at disse videreformidles til medarbejderne.

DSRFer forpligtet til at tilbydeløbende supervision af Managernes faglige kompetencer og velbefindende, jf. DSRF's supervisionsprogram.

DSRFer forpligtet til at sikre sig driftsmidler til at kunne yde gratis gældsrådgivning på trin 1-3 til udsatte borgere samt borgere under indtægtsgrænsen for fri proces.

DSRFer forpligtet til at sikre, at alle klienter afsluttes forsvarligt, hvis det ikke længere er muligt at opretholde en forsvarlig drift af DSRF, herunder også at alle relevante parter informeres.

DSRFer forpligtet til at opbevare relevante sagsakter, herunder elektronisk data, i en periode på 5 år, efter at sagen er afsluttet.

DSRFer, hvis muligt, forpligtet til at henvise en sag, som ligger uden for DSRF's sagsområder, til en anden kompetent rådgivningsinstans. Ved henvisning af klienten til anden rådgivningsinstans er DSRFforpligtet til at henvise til et gratis og kvalificeret rådgivningstilbud, såfremt muligt.

#### 4. Titlen Gældsmanager

Titlen Gældsmanager kan kun benyttes af medarbejdere hos DSRF, herunder frivillige, praktikanter samt lønnede medarbejdere (studerende såvel som fagfolk).

DSRFcertificerer Gældsmanageren, når denne opfylder nedenstående betingelser:

- En Gældsmanager skal opfylde et krav om egnethed over for klienter såvel som private og offentlige kreditorer samt myndigheder.
- En Gældsmanager må ikke tidligere have været straffet for alvorlige formueforbrydelser som eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv. Det beror på et konkret skøn, hvorvidt tidligere strafforhold gør Gældsmanageren uegnet til at gældsrådgive.
- En Gældsmanager skal have styr på sin privatøkonomi, og må ikke udvise en uansvarlig økonomisk adfærd eller have været erklæret konkurs inden for de sidste tre år.
- En Gældsmanager skal have en relevant faglig baggrund, jf. DSRF's bemyndigelseskemaet.
- En Gældsmanager skal opfylde de krav og procesbeskrivelser, der stilles for at kunne yde gældsrådgivning på henholdsvis trin 1, trin 2 og/eller Trin 3 jf. DSRF's gældsrådgivningstrin, ved at have

modtaget undervisning med et tilfredsstillende resultat inden for de(t) trin, som Gældsmanageren skal yde rådgivning på.

- En Gældsmanager skal endvidere have modtaget juridisk og etisk undervisning samt relevant kompetenceajourførende efteruddannelse, alt med et tilfredsstillende resultat. Det vil i særlige tilfælde være muligt at få merit for tidligere undervisning eller praktisk erfaring inden for undervisningsområderne, hvilket afgøres individuelt af DSRF.
- En Gældsmanager må ikke være dømmende eller fordomsfuld og skal være opmærksom på kulturelle forskelle, idet DSRFhjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politiske holdninger mv.
- En Gældsmanagers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning inden for gældsområdet, samt at modvirke vilkårlig og ukvalificeret gældsrådgivning.
- En Gældsmanager skal aktivt varetage sin klients juridiske rettigheder samt være klientens fortrolige rådgiver.
- En Gældsmanager har både juridiske og etiske forpligtelser over for såvel klienten som kreditorerne.

## 5. Gældsrådgivning på trin 1 og/eller 2 af Juridiske og Sociale Managere

Som udgangspunkt er det en Gældsmanager, der yder gældsrådgivning på trin 1-3. En Juridisk eller Social Manager kan dog også yde gældsrådgivning på henholdsvis trin 1 og/eller trin 2 efter at have gennemført uddannelsesforløbet tilfredsstillende.

De etiske regler for god gældsrådgivningsskik er derfor også gældende for DSRF's Juridiske Managere såvel som Sociale Managere, der yder gældsrådgivning på henholdsvis trin 1 og/eller trin 2.

## 6. God gældsrådgivningsskik

En Gældsmanager skal udvise god gældsrådgivningsskik ved at udføre sit arbejde grundigt og ansvarsbevidst og sikre at klientens eller kreditorernes interesser varetages ligeligt.

En Gældsmanager skal under udførelsen af sine pligter, jf. DSRF's procesbeskrivelser, udvise den nødvendige respekt over for personer, herunder kreditorer, samt relevante myndigheder, som Gældsmanageren har kontakt med på klientens vegne.

En Gældsmanager skal fremme sagsbehandlingen med fornøden grundighed og hurtighed, jf. procesbeskrivelserne for trin 1 og trin 2-3.

En Gældsmanager må ikke uden for sit virke som Gældsmanager udvise en adfærd, der er uværdig for en, der yder gældsrådgivning.

En Gældsmanager skal ved sin repræsentation af klienten iagttage fortrolighed samt bevare sin uafhængighed og professionelle integritet.

En Gældsmanager skal altid bevare fuldstændig uafhængighed. En Gældsmanager må således hverken lade sig påvirke af egne eller tredjemands uvedkommende interesser, og må ikke gå på akkord med den professionelle standard eller etik for at gøre sin klient eller tredjemand tilpas.

Det er en forudsætning, at man som Gældsmanager hos DSRF, ikke yder gældsrådgivning mod betaling ved siden af sit arbejde hos DSRF. Endvidere er det en forudsætning, at man ikke yder gældsrådgivning hos en anden frivillig gældsrådgivnings organisation. Dette er for at sikre, at vores klienter altid modtager en uafhængig behandling, som DSRF kan stå inde for.

## 7. Almene oplysninger

DSRF's klienter har ret til at blive oplyst om følgende:

- Gældsmanagers navn (som minimum fornavn) samt faglige baggrund
- Hvilke typer af gældsrådgivning og sagsbehandling, der tilbydes til hvilke borgere jf. DSRF's gældsrådgivningstrin
- At gældsrådgivning og sagsbehandling er gratis hos DSRF
- Klientens alternative muligheder for offentlig eller forsikringsdækket retshjælpsamt anden (gratis) rådgivning

- At efter afslutning af en gældssag opbevares sagens akter, herunder elektroniske data, i en periode på 5 år, hvorefter de fysiske akter makuleres/slettes uigenkaldeligt. Alle oplysninger om klienter skal behandles i overensstemmelse med god databehandlingsskik, jf. Persondataloven § 5, stk. 1
- At DSRF har tegnet ansvarsforsikring hos Tryg Forsikring.
- DSRF's adresse samt andre kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuel mailadresse
- At DSRF overordnet henviser til DSRF's hjemmeside for de relevante oplysninger.

## 8. Tavshedspligt

En Gældsmanager er underlagt tavshedspligt, og skal behandle alle oplysninger vedkommende bliver bekendt med som led i sit virke som Gældsmanager, fortroligt.

Tavshedspligten gælder uden tidsbegrænsning og gælder for alle indenfor DSRF's organisation.

## 9. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler

En Manager må under ingen omstændigheder opbevare penge, værdibeviser (fx gældsbreve), værdigenstande, NemID eller betalingsmidler for klienter.

En Manager må gerne hjælpe en klient med at anvende netbank eller andet. Dette må dog ikke ske ved, at klienten oplyser sit brugernavn samt adgangskode til netbanken og fremsender kopi af NemID. Dette kan i stedet ske ved, at der aftales et fysisk møde, hvor klienten medbringer sit NemID, eller ved at Manageren rådgiver klienten i forhold til, hvad vedkommende selv skal gøre. I forhold til SKAT kan Manageren alternativt få klienten til at bestille en TastSelv-kode.

## 10. Minimumskrav til gældsrådgivning

Der henvises til DSRF's tre gældsrådgivningstrin samt dertilhørende procesbeskrivelser for trin 1 samt trin 2 og 3, herunder også DSRF's minimumskrav til gældsrådgivning på trin 1-3.



En Gældsmanager skal udvise empati og forståelse for klientens situation, men empati må aldrig forveksles med sympati, da en Gældsmanager skal varetage klientens økonomiske anliggender og ikke lade sig involvere følelsesmæssigt.

En Gældsmanager skal i sit daglige virke udvide klientens økonomiske forståelse og fremme hjælp til selvhjælp ved at gøre klienten i stand til selv at administrere sin privatøkonomi fornuftigt fremadrettet.

En Gældsmanager skal rådgive med udgangspunkt i den enkelte klients ressourcemæssige tilstand, dvs. at der skal foretages en vurdering af, om klienten skal vejledes i selv at løse problemstillingen, jf. trin 1, eller om problemet skal løses i et samarbejde mellem klient og Gældsmanager, jf. trin 2 eller trin 3.

En Gældsmanager skal som udgangspunkt behandle alle kreditorer ensartet.

En Gældsmanager skal forelægge klienten, hvilke juridiske og praktiske muligheder denne har, samt hvilke konsekvenser de medfører, idet det er klienten selv, der skal godkende den fremlagte handlingsplan.

En Gældsmanager skal, på vegne af klienten, indgå realistiske aftaler baseret på en helhedsorienteret vurdering af såvel tidligere som forventede omstændigheder.

### 13. Dagligt virke

En Gældsmanager må ikke repræsentere en klient uden en original og underskrevet fuldmagt.

En Gældsmanager skal som klientens uafhængige rådgiver varetage klientens interesser ansvarsbevidst, grundigt og i overensstemmelse med, hvad berettigede hensyn til klientens tarv kræver.

En Gældsmanager skal i passende omfang holde klienten underrettet om gældssagernes forløb, herunder altid indhente godkendelse fra klienten, før denne forpligtes overfor eksempelvis kreditorer ved indgåelse af afdragsordninger.

### 12. Grænser for Gældsmanagerens bistand

En Gældsmanager må ikke ved udførelse af en gældssag gå videre, end klienten har ytret ønske om.

En Gældsmanager må ikke søge klientens interesser fremmet på utilbørlig måde og må således for eksempel ikke medvirke til, at klienten uretmæssigt unddrager sig kreditorernes krav.

En Gældsmanager må ikke i en konkret sag henvende sig direkte til nogen, som i sagen er repræsenteret af anden gældsrådgiver, uden den pågældende gældsrådgivers samtykke. Dette forbud gælder dog ikke, hvis henvendelsen sker til berettiget varetagelse af en klients interesser, eller hvis den anden gældsrådgiver trods påmindelse ikke foretager sig, hvad denne efter god gældsrådgivningsskik har pligt til. Gældsmanageren skal i alle tilfælde samtidig eller uden ugrundet ophold underrette den anden rådgiver om enhver sådan henvendelse.

En Gældsmanager må ikke optage eller medvirke til optagelse af telefonsamtaler eller anden kommunikation på lydbånd eller lignende, uden at den anden part eller de andre deltagere på forhånd har samtykket i optagelsen. Samtykket skal være skriftligt og utvetydigt.

### 13. Interessekonflikter

En Gældsmanager skal ved modtagelse af en ny gældssag i rimeligt omfang sikre sig mod, at der kan opstå tvivl om Gældsmanagerens iagttagelse af almindelige principper om interessekonflikter.

En Gældsmanager må ikke bistå en klient i situationer, hvor en interessekonflikt er opstået, eller hvor der foreligger nærliggende risiko for, at en sådan konflikt opstår.

Sådanne situationer foreligger:

- 6) hvis Gældsmanageren har et bijob hos klientens kreditor, fx en bank eller inkassoselskab
- 7) hvis DSRF repræsenterer både debitor og kreditor i samme sag
- 8) hvis DSRF repræsenterer klienter i flere sager, der har forbindelse med hinanden, i tilfælde hvor der er risiko for, at fortrolige oplysninger, som DSRF har modtaget i en af sagerne, kan have skadelig betydning for en klient i en anden af sagerne
- 9) hvis Gældsmanageren har en nær familiemæssig eller venskabelig relation eller en ikke ubetydelig økonomisk, erhvervmæssig eller anden forbindelse til klienten eller til en af dennes kreditorer, som i sagen har modstridende interesser med klienten

10) hvis Gældsmanageren har en sådan forretningsmæssig eller anden forbindelse til eller aftale med klienten, at der er risiko for, at Gældsmanageren ikke kan give klienten rådgivning uafhængigt af uvedkommende interesser.

*Ad punkt 1), 4) og 5)*

Her vil DSRF finde en anden Gældsmanager, der kan overtage sagen.

*Ad punkt 2) og 3)*

Her vil DSRF foretage en konkret vurdering af, hvilken klient DSRF vil kunne fortsætte med at gældsrådgive, og hvilken klient DSRF er tvunget til at udtræde over for straks. Udgangspunktet er, at DSRF's fortsætter med at repræsentere den først tilkomne part. Der kan dog også tages hensyn til, hvilken part der er mindst ressourcestærk. Gældsmanageren skal dog sørge for, at klienten ikke lider tab og unødvendig skade, og derefter henvise til anden rette instans (for eksempel anden retshjælpsorganisation).

Et samtykke fra de involverede parter til Gældsmanagerens bistand kan under særlige omstændigheder påvirke bedømmelsen af, om der foreligger en interessekonflikt.

Når der i henhold til de fem ovenfor nævnte punkter foreligger en interessekonflikt eller en nærliggende risiko herfor, skal Gældsmanageren udtræde af sagen.

Ved udtræden af en gældssag skal Gældsmanageren sikre, at klienten ikke lider unødige tab og/eller unødigt skade, og at vedkommende henvises til en anden kvalificeret instans, fx en anden retshjælp.

## 14. Udtræden

DSRF kan kun under særlige omstændigheder udtræde af klientens sag/sager, da dette kan få store konsekvenser for klienten.

Hvis klienten gentagne gange har udvist manglende vilje til at bidrage til sagens fremme, herunder ikke er samarbejdsvillig, gentagne gange ikke overholder aftaler med Manageren, eller generelt viser mistillid til DSRF's arbejde og organisation, kan DSRF udtræde af klientens sag(er).

Hvis klienten udviser en adfærd, som ikke er forenelig med almindelig hæderlighed, for eksempel taler bevidst usandt overfor Manageren, eller modparten, fremtræder truende eller har en generel grænseoverskridende adfærd, kan DSRF udtræde af klientens sag(er).

Uanset baggrunden for udtræden kan der henvises til anden instans (for eksempel retshjælpsorganisation), hvortil DSRF sikrer en forsvarlig overdragelse af sagen, såfremt DSRF vurderer, at der er behov for dette.

## 15. Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for gældsrådgivning

Det pålægger DSRF's daglige ledere at føre tilsyn med, at Gældsmanagerne overholder de etiske regler for gældsrådgivning.

Tilsidesættelse af de etiske regler for gældsrådgivning kan, afhængigt af omstændigheder og grovhed, føre til advarsel, opsigelse eller ophævelse af ansættelsesforholdet hos DSRF med øjeblikkelig virkning.

Såfremt Gældsmanageren overtræder strafferetlige bestemmelser, vil vedkommende blive politianmeldt samt øjeblikkelig bortvist.

## 16. Kollegial kultur

DSRFs virke fordrer et tæt samarbejde mellem organisationens medarbejdere på tværs af fagområder og arbejdsfunktioner. For at sikre, at dette samarbejde forløber bedst muligt, er det væsentligt, at alle medarbejdere respekterer hinanden og hinandens arbejdsfunktioner og altid husker at holde en god tone. Derfor har DSRF formuleret en intern socialpolitik med henblik på at sikre en god dialog samt et konstruktivt og gnidningsfrit samarbejde mellem alle organisationens medarbejdere. Organisationens APV-udvalg fører løbende tilsyn med medarbejdernes trivsel i organisationen. Du kan læse mere om APV-udvalgets arbejde i APV-mappen, som findes elektronisk på drevet eller i fysisk form i køkkenet.

Centralt i DSRF's sociale politik er, at alle medarbejdere forstår at kommunikere med hinanden på respektfuld vis. På en arbejdsplads, der beskæftiger folk med vidt forskellige (sociale og faglige) baggrunde, er det vigtigt at lytte til og udvise forståelse for hinandens forskellige synspunkter og metoder. Ingen medarbejder bør omtale en kollega, dennes arbejde eller metoder unødigt kritisk. I forbindelse med afgivning af feedback er det

vigtigt, at alle medarbejdere er opmærksomme på, at eventuel kritik skal være konstruktiv og sagligt begrundet, så modtager ikke føler sig unødigt irettesat, men forstår baggrunden for kritikken og således også kan bruge denne positivt fremadrettet. Desuden er det vigtigt, at kritik altid gives til rette vedkommende *direkte* (eventuelt igennem en leder) og ikke spredes til uvedkommende medarbejdere i organisationen.

Konflikter på arbejdspladsen bør løses hurtigt, så de ikke vokser sig større med tiden. Skulle der opstå en situation, hvor man føler sig forurettet af en kollega, opfordres enhver medarbejder til at italesætte dette for rette vedkommende eller nærmeste leder, så eventuelle misforståelser hurtigt kan udredes. Teamlederne kan eventuelt vælge at indkalde parterne til en samtale og herigennem finde en løsning på konflikten.

DSRF tolererer ikke mobning på arbejdspladsen. Hvis en medarbejder føler sig mobbet, er det vigtigt at vedkommende henvender sig til afdelingslederen, en repræsentant fra APV-udvalget eller organisationens øvrige ledelse, så der kan blive taget hånd om situationen. Mobbende adfærd kan føre til en mundtlig eller skriftlig advarsel og - såfremt adfærden ikke ændres - til opsigelse. Hvis man som medarbejder oplever mobning på arbejdspladsen, men ikke selv er direkte involveret, bør man som tredjepart altid diskutere episoden med den potentielt mobbede, før sagen tages videre.

For nærmere information om DSRFs sociale politik henvises til APV-mappen på drevet.

## Bilag 7 – Øvrige aktiviteter under FR

Der er andre projekter i DSRF med tilknytning til FR, som ikke relaterer sig til rejseholdsbesøg. Dette drejer sig primært om projektet Streetmanager, som er opsøgende gadearbejde i udsatte boligområder, samt et projekt om gældsundervisning i fængslerne, hvor indsatte får mulighed for at modtage undervisning i privatøkonomi. Nedenfor er en kort præsentation af Streetmanager Projektet.

### Streetmanager

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

Projektet er et socialt gadeprojekt, hvis mål er at hjælpe unge mellem 14 og 28 år, der bor i et belastet miljø. I 2017 udspiller Streetmanagerprojektet sig i København. Helt kort er formålet med projektet gennem opsøgende arbejde at hjælpe de kriminalitetstruede og kriminelle unge i de udsatte boligområder til en bedre fremtid, så de kan blive en deltagende del af samfundet. Streetmanagerne, som udfører det opsøgende arbejde samt rådgivningen af de kriminelle og kriminalitetstruede unge, er ressourcestærke unge fra samme boligområder, som er uddannet til at kunne tage hånd om de unges typiske problemer.

Det bliver prioriteret højt, at Streetmanagerne er ordentligt klædt på til det arbejde, de skal udføre. Streetmanagerne skal derfor igennem et 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.

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.

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 økonomiske, juridiske og sociale kompetencer i arbejdet med de unge, som Streetmanagerprojektet henvender sig til. 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.