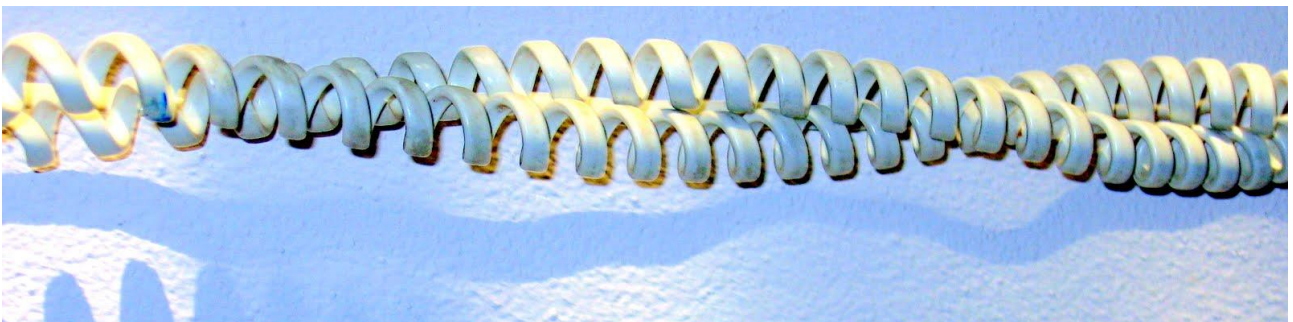


Telefonretshjælpens

# ÅRSBERETNING

2019



# ÅRSBERETNING 2019 for TELEFONRETSHJÆLPEN

## INDLEDNING

Telefonretshjælpen aflægger hermed Årsberetning for 2019.

Som Telefonretshjælpen aktuelt er organiseret, sker aflæggelse af årsberetning uden at det er krævet nogen steder, men bare fordi Telefonretshjælpen anser det for væsentligt, at der er offentlighed omkring retshjælpens virke.

Formen for beretningen er inspireret af de bedste af andre retshjælpsinstitutioners årsberetninger, med omtale af hovedsagelig det faktuelle om retshjælpens forhold og aktivitet i beretningsåret krydret med diverse overvejelser, analyser, vurderinger og forhåbninger.

Telefonretshjælpens årsberetning indeholder mange interessante oplysninger om vores retshjælpsaktivitet, og vi vil som tidligere og fremover bestræbe os på at offentligheden, retspolitikere, andre retshjælpsinstitutioner, og i øvrigt alle andre, der har interesse for retshjælp gennem årsberetningen kan få et indtryk af de rådsøgende, deres sager og vores indsats. Telefonretshjælpen så gerne, at de øvrige retshjælpsorganisationer i højere grad tog sig tid til at foretage omhyggelige registreringer og brugte deres årsberetninger til at formidle resultaterne heraf. Navnlig retshjælpsorganisationernes manglende formelle udveksling i et samarbejdsorgan nødvendiggør efter Telefonretshjælpens opfattelse behov for, at retshjælpsinstitutionerne udveksler erfaringer og oplevelser gennem deres årsberetninger.

## BERETNINGÅRET KORT

Beretningsåret 2019 er Telefonretshjælpens 2. hele driftsår i retshjælpens historie og 3. drifts- og beretningsår efter opstarten i november 2017. Der henvises til Telefonretshjælpens tidligere Årsberetninger <https://www.tlfrh.dk/aarsberetninger/>.

Retshjælp har som begreb ingen klar definition, og der er ingen eksklusiv eneret til brug af begrebet. Det findes både som en gratis bistand og som en bistand, der skal betales for – helt eller delvist. Retshjælp kan være rettet mod hele befolkningen eller mod særlige grupper. Retshjælp kan være opsøgende eller afventende, førprocessuel eller processuel i forbindelse med (rets)sagsførelse. Retshjælp kan være umiddelbar rådgivning, videregående rådgivning og sagsbehandling, og/eller egentlig partsrepræsentation. Retshjælp kan være konkret eller

generel, og retshjælp kan være direkte, hvor rådsøgende og rådgiver mødes fysisk i forbindelse med rådgivningen, eller den kan være mere eller mindre indirekte med fjernrådgivning i forskellige former eller brevkasse.

Telefonretshjælpens hovedrådgivningsområde kan beskrives som gratis førprocessuel, konkret og afventende retshjælp til alle, ydet som fjernrådgivning, navnlig som umiddelbar rådgivning men med mulighed for videregående rådgivning og sagsbehandling, og partsrepræsentation ved brug af skriftlig sagsbehandling.

Med virkning fra 1. april 2019 har Telefonretshjælpen udvidet sin åbningstid til 2 ugentlige åbningstider – tirsdage og torsdage – begge dage i tidsrummet kl. 15 – 20. I alt har Telefonretshjælpen således haft 85 åbningsdage med 425 åbningstimer.

Søgningen i beretningsåret har været markant stigende (med 535 % for så vidt angår nye sager og med 660 % for så vidt angår videregående sagsbehandling) og må, under de givne ressourcemæssige rammer, vurderes som tilfredsstillende. Der er registreret 670 nye henvendelser og i alt 860 retshjælpsekspeditioner.

I gennemsnit har der været 10,1 retshjælpsekspedition pr. åbningsdag med et samlet gennemsnitligt tidsforbrug på 84 % af åbningstiden. Udnyttelsesgraden har dog været stigende hen over året, idet de tilsvarende gennemsnitlige tal for december med kun 6 åbningsdage var 11,7 ekspeditioner med et tidsforbrug på 109 % af åbningstiden.

Videregående retshjælp og egentlig partsrepræsentation blev i beretningsåret en større og stadig stigende andel af Telefonretshjælpens rådgivning. Således har 22 % af retshjælpsekspeditionerne og 24 % af tidsforbruget været i forbindelse med videregående retshjælp.

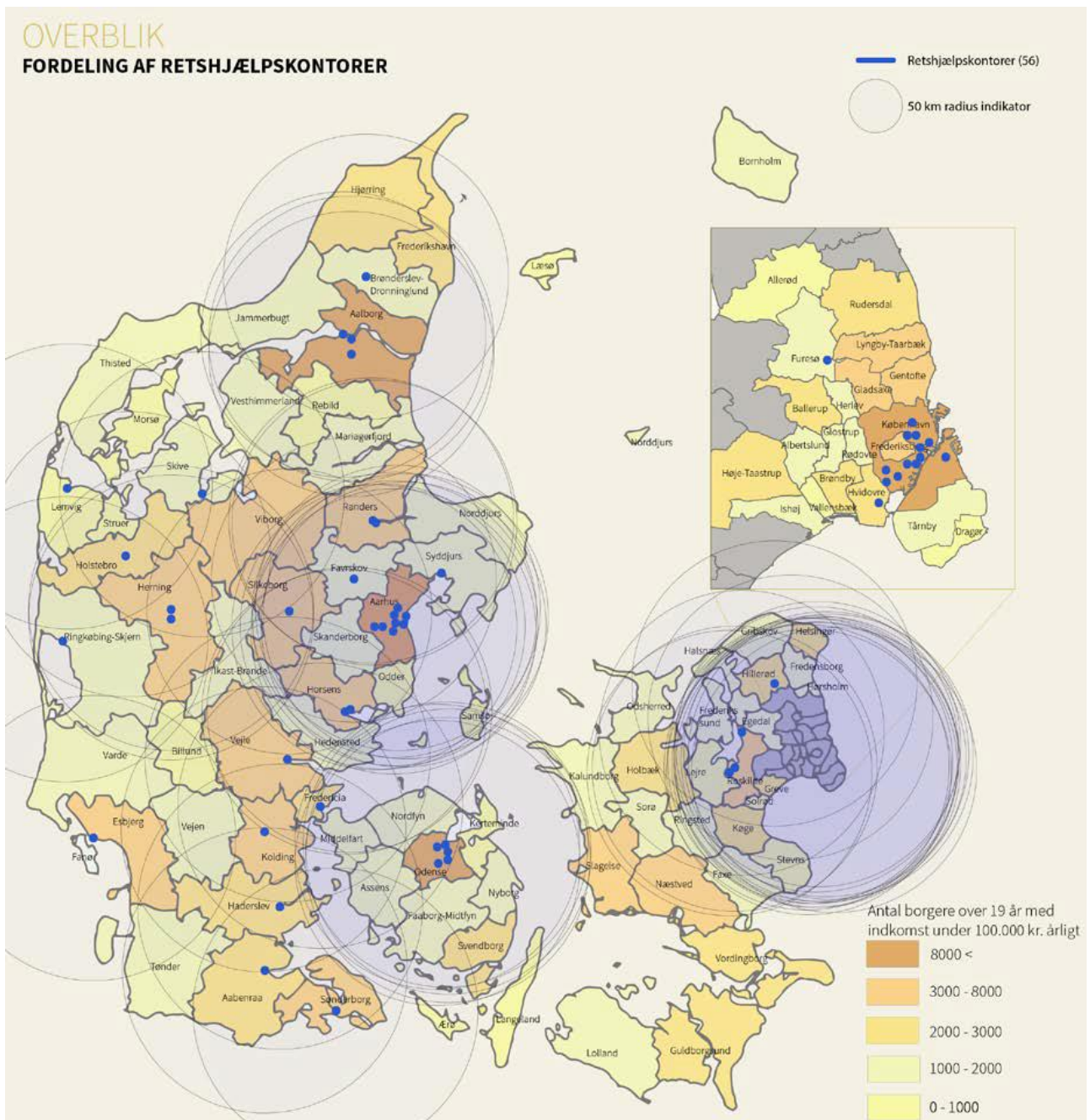
Telefonretshjælpen har geografisk valgt et særligt fokusområde bestående af 18 kommuner og nogle små øer, hvor øvrige retshjælpstilbud er beskedne. Retshjælpen forsøger at rette sin markedsføring særligt mod dette område, hvilket i nogen grad er lykkedes, idet 49 % af Telefonretshjælpens nye rådsøgende kommer fra fokusområdet, hvis befolkning alene udgør 12 % af landets befolkning.

Selv om søgningen har været markant stigende, er det retshjælpens opfattelse, dels at befolkningen i det geografiske fokusområde fortsat har ringe kendskab til retshjælp som begreb og mulighed i almindelighed og dels til Telefonretshjælpens konkrete tilbud. Det er således fortsat åbenbart, at det ikke er nok bare at være tilgængelig i "retshjælpsmarkedet", men at det tillige er nødvendigt, at retshjælpstilbuddet er så almindelig kendt og nærværende i de potentielle rådsøgendes bevidsthed, at det bliver en aktuell handlemulighed i en konkret retshjælpsituation.

Der vil derfor være fortsatte betydelige udviklingsmuligheder for Telefonretshjælpen.

## **BAGGRUNDEN**

Den juridiske Tænketaank Justitia påviste i [Analyse: "Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?"](#) i 2017, at der var meget betydelige "hvide pletter" på Danmarkskortet, hvor der var mere end 50 km til en retshjælpsinstitution.



Fra Justitias analyse fra 2017 Den danske retshjælpsmodel – er der lige adgang til retshjælp?

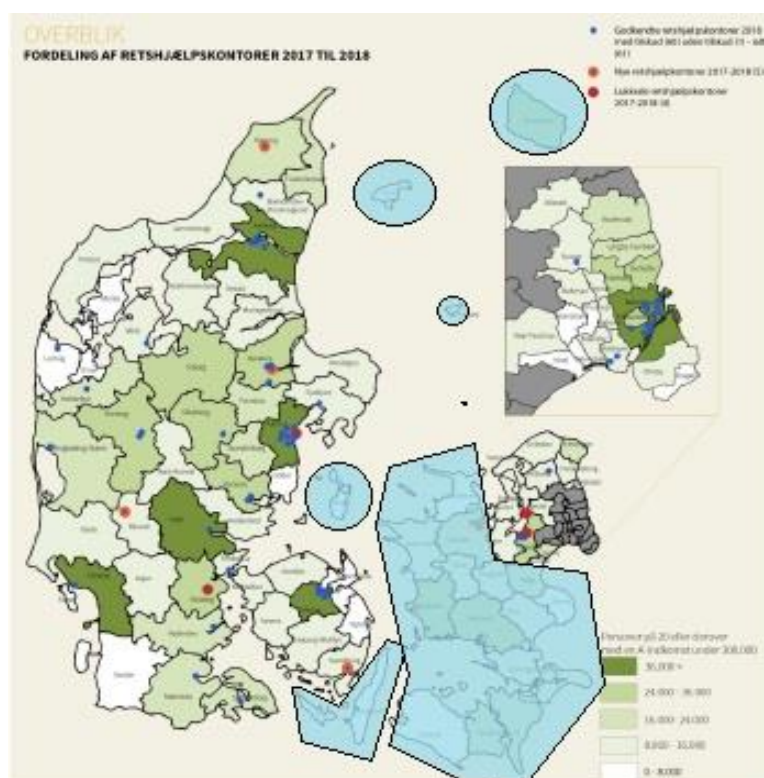
Siden er der dog i 2018 etableret en retshjælpsinstitution i Holbæk.

Det er almindelig kendt, at netop disse geografiske områder på en lang række socioøkonomiske og andre øvrige områder har særlige udfordringer af den slags, der må antages at generere særlig behov for retshjælp så som lav indkomst, lavt skattegrundlag, stor arbejdsløshed, stort behov for kommunal udligning, dårligt helbred, lav levetid, lave huspriser, mange tvangs-anbringelse etc. etc.

På denne baggrund blev det i forbindelse med etableringen af Telefonretshjælpen i november 2017 besluttet, at retshjælpen fortrinsvis skulle rette sig mod at dække retshjælpsbehovet i nogle af disse egne af Danmark.

## DET GEOGRAFISKE FOKUSOMRÅDE

For at det kunne være et nogenlunde større og sammenhængende område, der var til at beskrive og som kunne være genstand for en mere målrettet markedsføring, blev det geografiske fokusområde fastsat til de danske øer bortset fra Fyn og Sjælland øst og nord for Roskilde, jf. dette oversigtskort:



Telefonretshjælpens geografiske fokusområde omfatter nogle småøer og følgende 18 kommuner: Bornholms kommune, Faxe kommune, Guldborgsund kommune, Holbæk kommune, Kalundborg kommune, Køge kommune, Langeland kommune, Lolland kommune, Læsø kommune, Næstved kommune, Odsherred kommune, Ringsted kommune, Samsø kommune, Slagelse kommune, Sorø kommune, Stevns kommune, Vordingborg kommune og Ærø kommune med i alt 712.017 indbyggere i 2019. I disse områder er der endvidere 1 retshjælpsinstitution, startet i 2018, og 12 advokatvagter. Se i øvrigt mere om Telefonretshjælpens geografiske fokusområde på <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjaelpens-geografiske-fokusomraade/>

Telefonretshjælpens retshjælpsdækning af dette område, der geografisk både er stort og ligger langt fra initiativtagernes bopæle, medfører tillige, at retshjælpen kun har kunnet gives som "distance-retshjælp".

## ORGANISATION

Fra Telefonretshjælpens start blev det om det organisatoriske besluttet, ikke at foretage større tiltag, før der var erfaringsgrundlag for behovet, eller det var nødvendigt af formelle grunde.

Telefonretshjælpen er derfor fortsat i beretningsåret som en aktivitet hos Advokat Ole Dueholm CVR-nr. 34 41 94 26.

Men det er fremdeles intentionen at etablere en selvejende institution så snart der kommer mere konsistens i retshjælpsarbejdet og/eller så snart det bliver nødvendigt at ændre det, f.eks. fordi der kommer anden økonomi i retshjælpen end initiativtagernes egen.

## **ØKONOMI**

Telefonretshjælpen har søgt om godkendelse ved og tilskud fra Civilstyrelsen ved de ordinære ansøgningsrunder for 2018 og 2019. Da det viste sig, at der var resterende ubrugte midler i retshjælpspuljen har Telefonretshjælpen søgt igen i slutningen af 2019. Styrelsen har hver gang meddelt afslag på godkendelse som tilskudsberettiget med den begrundelse, at der i forvejen eksisterede tilstrækkelige retshjælpstilbud, der yder telefonisk rådgivning, hvorfor det vurderedes, at der er tilstrækkelig mulighed for at få telefonisk retshjælp. Og Civilstyrelsen vurderede ikke, at det ændrede deres vurdering, at Telefonretshjælpen markedsførte sig særligt i [Telefonretshjælpens geografiske fokusområde]. Som følge af den manglende godkendelse som tilskudsberettiget fik Telefonretshjælpen heller ikke i 2019 andel i Retshjælpspuljen.

Telefonretshjælpen har modtaget en enkelt økonomisk gave på 400 kr. fra en tilfreds rådsøgende. Men derudover har retshjælpen ikke fra anden side modtaget nogen form for økonomisk tilskud i beretningsåret.

Telefonretshjælpen har derfor været nødt til at fortsætte sin drift tilnærmelsesvis uden udgifter. Der har således i beretningsåret alene været afholdt udgifter til webhotel, domænenavne og et billigt telefonomstillingssystem, der kan sikre en køfunktion på retshjælpens rådgivningstelefonnummer, men med kun 1 telefonlinje. Udgiften hertil er afholdt af medarbejderne personligt.

## **FACILITETER**

Telefonretshjælpen råder ikke over faciliteter.

Rådgivningstelefonnummeret 88 44 21 10 er valgt som et gratis nummer i forbindelse med anskaffelse af et virtuelt telefonomstillingssystem, der dels sikrer, at der ved flere samtidige opkald er en køfunktion, dels at opkald kan stilles videre til besvarelse af rådgivere, der befinder sig forskellige fysiske steder, hvis de blot har et SIM-kort til systemet. Det valgte telefonomstillingssystem er ikke det mest optimale, men umiddelbart det billigste.

Indtil videre har der kun været økonomisk grundlag for 1 SIM-kort/1 telefonlinje. SIM-kortet skal så fysisk deles rundt mellem rådgiverne.

Telefonretshjælpen har ikke lokaler med faciliteter. Dels fordi de potentielle rådsøgende befinder sig i andre egne af landet end rådgiverne, og møder derfor ikke kan arrangeres. Og dels fordi rådgiverne har valgt, at deres samarbejde og koordinering på det foreliggende grundlag kan foregå uden at skulle mødes fysisk.

Rådgiverne er således henvist til at anvende de faciliteter, de tilfældigvis råder over privat, deres personlige mobiltelefoner, deres egne personlige computere og deres private muligheder for juridisk informationssøgning mv.

Al kommunikation, både med de rådsøgende og internt, og arkivering foregår elektronisk – og i det nu foreliggende omfang derfor uden omkostning.

## MARKEDSFØRING

Telefonretshjælpen har brug for, at de potentielle rådsøgende generelt har en almen viden om, at der overhovedet er noget, der hedder retshjælp, og i en konkret situation, hvor behovet er aktualiseret, kan finde frem til, hvorledes man kan komme i kontakt med et retshjælpstilbud.

Telefonretshjælpens målgruppe er netop karakteriseret ved, at de bor i områder, hvor der ikke er noget stort historisk kendskab til retshjælp. Der er alene en enkelt retshjælpsinstitution i de berørte 18 kommuner startet i 2018, og for så vidt angår advokatvagter er der slet ingen i 7 kommuner, 10 kommuner har 1 advokatvagt og 1 kommune har 2 advokatvagter.

Der er derfor behov for at gøre de potentielle rådsøgende opmærksomme på muligheden for retshjælp.

Men Telefonretshjælpen har ingen midler til markedsføring.

Som næsten gratis markedsføring er der etableret en hjemmeside [www.Telefonretshjælpen.dk](http://www.Telefonretshjælpen.dk). Denne indeholder oplysninger om Telefonretshjælpen, derunder om kontaktoplysninger. Telefonretshjælpen har ikke haft midler til særlig Søgmaskine Optimering (SEO), men har forsøgt at sikre at søgning på retshjælp og et bynavn i det geografiske fokusområde skulle lede frem til hjemmesiden.

Som gratis markedsføring har Telefonretshjælpen etableret en facebookside <https://www.facebook.com/Telefonretshjælpen-88-44-21-10-481286102257008/>. Herpå har der hver åbningsdag i beretningsåret været postet en reminder om Telefonretshjælpens åbningstid med et foto og en historie med et lille tvist, for at påkalde sig opmærksomheden. Dette opslag har fra oktober 2019 tillige været delt i en lang række facebookgrupper, der havde tilknytning til det geografiske fokusområde med i alt op til ca. 200.000 medlemmer. Det har givet opslagene et vældigt boost fra at nå nogle få hundrede til at nå op mod knap 10.000.

Telefonretshjælpen har videre bedt kommunerne, biblioteker, lokalaviser, retterne, interesseorganisationer og tilsvarende i det geografiske fokusområde om hjælp til at udbrede kendskabet til retshjælpen. Med meget svingende entusiasme og succes, fra ingenting til personlig henvisning og uddeling af visitkort og henvisning på deres egne hjemmesider, nogle generelt, og nogle mere specifikt f.eks. i forbindelse med Huslejenævnet.

Telefonretshjælpen har ingen egentlig vurdering af virkningen af de enkelte markedsføringstiltag. Men retshjælpen registrerer ved de telefoniske 1. henvendelser hvorledes de rådsøgende er blevet opmærksom på muligheden for at kunne få retshjælp ved Telefonretshjælpen.

<b>KENDSKAB</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Brugt tidligere	17 %	17 %
Søgt på nettet	40 %	
Søgt på Google		57 %
Set på Facebook		2 %
Hørt om i alt*	43 %*	22 %*
Uoplyst		2 %

Vi synes selv, at vores kampagne på Facebook har været fremragende, og vi tror selv på, at det er vigtigt at muligheden for at blive opmærksom på Telefonretshjælpen er tilgængelig lige når problemet er aktuelt. Men som det fremgår, har virkningen af vores indsats på Facebook været meget beskednen.

Så det er Google, der er helt afgørende for, at de rådsøgende, der søger retshjælp gennem internettet, bliver opmærksomme på Telefonretshjælpen. De rådsøgende oplyser at have søgt efter meget forskelligt for at finde frem til vores hjemmeside. Det overrasker, at flere angiver at have fundet Telefonretshjælpen efter søgning efter gratis advokatbistand end efter gratis retshjælp, hvilket understreger behovet for, at gratis retshjælp bliver indarbejdet som et kendt begreb i befolkningen.

Så da effekten af vores Facebookindsats har været beskednen, og da der har været en del kritik af det massive fremstød, der af nogle er blevet opfattet som spam/reklame, er det besluttet fremover at mindske tilstedeværelsen på Facebook og i stedet øge SEO-indsatsen for at målrette vores hjemmeside til det geografiske fokusområde.

<b>*Hørt om fra, antal:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
- familie	7	29
- venner	14	20
- kontraktsparter	0	6
- myndigheder	24	74
- avis	9	5
- anden off. omtale	0	1
- anden retshjælpsinst.	2	5
- arbejde/kolleger/leder	7	6

Umiddelbart overrasker det glædeligt, i hvor høj grad kendskab oplyses at stamme fra myndigheder.

## **DAGLIGDAGEN**

Telefonretshjælpens begrænsede økonomi har været således, at det i beretningsåret kun har været mulig med 1 tilgængelig rådgiver ad gangen. Det betyder, at den pågældende rådgiver må være uafbrudt til rådighed for indgående telefonopkald i hele rådgivningstidsrummet fra kl. 15-20.

Den vagthavende rådgiver, der befinder sig hjemme hos sig selv, kobles via et SIM-kort på rådgivningstelefonnummeret ved vagtens begyndelse og besvarer de indkomne opkald. Hvis linjen er optaget af en igangværende rådgivningssamtale, bliver et nyt opkald stillet i kø indtil rådgiveren er ledig.

Hvis et opkald af en eller anden grund (f.eks. strømsvigt, dårlig forbindelse) bliver afbrudt vil der ikke umiddelbart være mulighed for at genetablere forbindelsen, hvis der er andre ventende i køen, da disse så bliver lukket igennem. Det betyder i praksis at en række rådgivningssamtaler ikke bliver fuldført.

Ved vagtens afslutning kobles rådgivningstelefonen igen fra. Dog vil indgående opkald, der er registreret i kø inden kl. 20, fortsat blive stillet igennem. Det har på travle dage givet op til 2 rådgivningssamtaler efter kl. 20. Rådgiveren udarbejder og indberetter løbende eller efterfølgende statistikoplysninger.



Efter behov har der løbende været faglig sparring mellem rådgiverne – enten via mail eller telefonisk.

## **RÅDGIVNINGEN**

Telefonretshjælpens rådgivning ydes alene som distancerådgivning.

Telefonretshjælpen markedsfører sig alene med umiddelbar mundtlig rådgivning, svarende til trin 1-rådgivning, men er samtidig i begrænset omfang, hvor det skønnes muligt, åben overfor at indhøste praktiske erfaringer ved at supplere med videregående rådgivning og egentlig skriftlig sagsbehandling og partsrepræsentation, for på sigt at indføre det som en fast del af tilbuddet.

Retshjælpens metoder til distanceretshjælp skal udvikles og tilpasses, derunder til de økonomiske muligheder. Telefonretshjælpen har under hensyn til de økonomiske realiteter i beretningsåret været nødt til at tilrettelægge sin bistand, så den kan ske uden væsentlige økonomiske udgifter.

I beretningsåret har Telefonretshjælpen alene kunnet kommunikere med de rådeøgende ved at modtage telefonopkald, mails og beskeder fra kontaktformularen på hjemmesiden. Telefonretshjælpen foretrækker, at de rådeøgendes første henvendelser sker mundtligt (det vil sige telefonisk) fremfor skriftligt (mail eller kontaktformular), fordi det er vanskeligt at afklare alle forudsætningerne for rådgivningen ved skriftlige henvendelser. Retshjælpen har f.eks. ikke haft mulighed for udgående telefonopkald, derunder for indhentelse af supplerende oplysninger, besvare forsøg på opkald eller lignende, eller udsendelse af papirbreve i forbindelse med den videregående bistand.

Rådgivningen har i beretningsåret i stort omfang været gennemført som umiddelbart mundtlig rådgivning og kun i noget mindre omfang som videregående rådgivning og sagsbehandling og kun i 2 tilfælde som egentlig partsrepræsentation.

Mest fordi der er praktiske problemer med for meget og for omfattende videregående sagsbehandling. Det giver betydelige begrænsninger, at Telefonretshjælpen kun har begrænsede muligheder for udgående henvendelser, derunder ingen mulighed for udgående telefonopkald på grund af økonomien. Og det er vanskeligt med sagsbehandlingsbistand i sager med en del sagsakter, da de rådeøgende har vanskeligt ved at få de nødvendige og relevante sagsakter fremsendt på en hensigtsmæssig form. Ofte fremsendes et flersidet dokument som en række store enkeltbilleder eller der sker videresendelse af usorterede mails, der ikke indeholder en relevant betegnelse.

Det er Telefonretshjælpens grundlæggende opfattelse, at vi ikke skal "umyndiggøre" de rådeøgende og fratage dem rådigheden over deres eget liv. Men det er også vores opfattelse, at mange gode råd risikerer at gå tabt, hvis den rådeøgende, når det kommer til stykket, alligevel ikke kan omsætte rådene og vejledningen til reel handling. Så det må dreje sig om at finde en god og rigtig balance.

Telefonretshjælpen er endnu ikke lykkedes med det. Vi har fortsat ønske om i videre omfang at bistå med videregående bistand til de rådeøgende, og derunder egentlig partsrepræsentation. Men vi mangler at finde en hensigtsmæssig måde hvorpå det kan gennemføres.

Det er Telefonretshjælpens erfaring, at god umiddelbar telefonisk rådgivning klart kræver, at rådgiverne har så megen faglig baggrund og erfaring, at rådgiveren umiddelbart kan besvare de fleste henvendelser fyldestgørende. Og netop i en situation, hvor der ikke er økonomi til i givet fald at ringe tilbage med henblik på yderligere afklaring, er dette forhold så meget desto mere nødvendigt.

Telefonretshjælpens rådgivning er derfor i beretningsåret gennemført udelukkende af uddannede erhvervserfarne jurister/advokater.

## - 1. henvendelse

I beretningsåret er bistand i 1. henvendelserne navnlig ydet som telefonrådgivning på baggrund af rådsøgendes telefoniske henvendelse.

Alle kan henvende sig ved en 1. henvendelse med alle typer juridiske problemer, og alle får i det mindste en eller anden form for hjælp. Også selv om den oprindelige henvendelse i det væsentlige angår ikke-juridiske forhold.

Som Telefonretshjælpen aktuelt er organiseret, burde 1. henvendelserne kun ske på vores særlige telefonrådgivningsnummer 88 44 21 10 i tidsrummet tirsdage og torsdage mellem kl. 15 og 20. Det er angivet på retshjælpens hjemmeside, at telefonisk henvendelse er den eneste henvendelsesform. Det betyder naturligvis ikke, at vi nødvendigvis vil afvise andre henvendelsesformer, hvis sådanne måtte komme til retshjælpens kundskab, og besvarelse vil kunne ske indenfor de mulige rammer. Der har i beretningsåret således været enkelte mailhenvendelser. En enkelt har henvendt sig ved hjælp af kontaktformularen på hjemmesiden og en enkelt har henvendt sig personligt.

<b>1. HENVENDELSER</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Telefon	92 %	94 %
Mail	6 %	5 %
Personlig	1 %	1 %
Kontaktformular	1 %	0 %

Tidsrummet for rådgivning er i beretningsåret ændret til 2 dage om ugen, tirsdage og torsdage, kl. 15-20.

Skulle det hænde, at der kommer et opkald mens rådgiveren er i færd med at besvare et andet opkald, sættes det indkomne opkald i kø. Den pågældende oplyses herom. Vores nuværende telefonomstillingssystem kan ikke vise hvor tit dette forekommer, men det antages at ske i noget omfang. Der er i telefonsystemets log registreret i alt 768 ubesvarede opkald. Vi ved ikke hvor mange af disse, der har opgivet, har ventet i kø og har opgivet eller har ringet senere. Den gennemsnitlige ventetid er i loggen angivet til knap 10 minutter, men ind imellem kommer der rådsøgende igennem, der oplyser deres ventetid til mere end 1 time.

Telefonretshjælpen har i beretningsåret lavet en ugedagsopdelt liste over samtlige de retshjælpsinstitutioner, der yder telefonisk rådgivning med angivelse af telefonnummer og telefon-tid. Denne liste ligger under kontakt på vores hjemmeside <https://www.tlfrh.dk/andre-muligheder-for-telefonisk-retshjaelp/>

En 1. henvendelse vil kunne udløse Telefonretshjælpens fremsendelse som service af f.eks. en lovtekst, et gældssaneringsansøgningskema eller tilsvarende færdigt materiale. Sådanne ekspeditioner anses som en del af 1. henvendelsen og registreres ikke selvstændigt.

En skriftlig 1. henvendelse bliver fra retshjælpens side fulgt op med en skriftlig rådgivning og bistand i mail, eventuelt med opfordring til at ringe op til Telefonretshjælpen, da retshjælpen jo af økonomiske grunde ikke har mulighed for at ringe tilbage til rådeøgende. Hvis rådeøgendes skriftlige henvendelse er "alt for åben", vil Telefonretshjælpen ofte opfordre rådeøgende til at vende tilbage telefonisk, fordi en drøftelse ofte vil kunne give en bedre og mere præcis rådgivning. En skriftlig rådgivning vil nemt få karakter af en juridisk redegørelse, med inddragelse af forskellige variationer i faktum og vil dertil i øvrigt ofte være vanskelig tilgængelig.

Alle 1. henvendelser oplyses at kunne være anonyme. Dette er dog ikke helt korrekt, idet telefonopkald/mail, hvis ikke rådeøgende har taget tiltag herimod, efterlader data om rådeøgendes telefonnummer/mail.

### **- Videregående rådgivning og partsrepræsentation**

Hvis rådgiverne i forbindelse med 1. henvendelsen skønner, at rådeøgende har behov for yderligere bistand, og rådgiveren finder retshjælpen egnet hertil og det vurderes, at det kan gennemføres indenfor de praktiske rammer, tilbydes videregående bistand.

Normalt vil Telefonretshjælpens tilgang til hvem, der med rimelighed har krav på videregående bistand og eventuel partsrepræsentation være, at det ikke skal være retshjælpen, men de dertil fastsatte myndigheder/nævn, der skal tage stilling til, om rådeøgende har ret i sine krav. Hvis der er en klage-/ankemulighed burde Retshjælpen derfor altid kunne bistå med at fremlægge rådeøgendes synspunkter og forelægge rådeøgendes sag på den mest optimale måde for den pågældende myndighed/nævn.

I Telefonretshjælpens kriterier for at tilbyde videregående bistand og eventuel partsrepræsentation har det i beretningsåret dog på grund af de manglende ressourcer/muligheder indgået i vores vurdering, om det efter vores opfattelse er realistisk, at rådeøgende vil kunne opnå noget ved sagen – opnå en retsposition eller undgå et retstab. Det har altså ikke været tilstrækkeligt, at rådeøgende selv mente at have en god sag og gerne ville have retshjælpen til at skrive et partsindlæg.

De videregående retshjælpsekspeditioner registreres hver gang, der har været efterfølgende aktivitet i en sag – det være sig i form af ind-/udgående korrespondance og/eller efterfølgende telefonsamtaler. Der sker alene en registrering for hver gang, der ekspederes i en sag, uanset om der kun er en enkelt ekspedition eller en flerhed af ekspeditioner den samme dag.

### **- Rådgivningen i tal**

#### **-- Antal og tid**

Telefonretshjælpen har i beretningsåret holdt åbent samtlige årets tirsdage bortset fra nytårsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag og samtlige årets torsdage fra april 2019 bortset fra skærtorsdag, Kristi Himmelfartsdag og 2. juledag og undtagelsesvis torsdag den 26. juni 2019, i alt 85 åbningdage. Telefonretshjælpen har i kraft af sin praktiske arbejdsform, hvor telefonvagten kan passes fra ethvert sted, hvor der er adgang til mobiltelefonnettet og internettet, selv i udlandet, forholdsvis let ved at holde åbent også i ferieperioder, hvorfor retshjælpen, i modsætning til de fleste af de øvrige retshjælpsinstitutioner, valgte at holde åbent også hen over de traditionelle ferier, derunder sommerferien.

Åbningstiden er kl. 15-20 på hver åbningsdag. Retshjælpen har holdt åbent i 425 timer. Der er registret retshjælpsrådgivning i alt 356,5 timer, eller i gennemsnit på 4 timer og 12 min. – en tidsmæssig dækning på gennemsnitlig 84 %. Det gennemsnitlige tidsforbrug har været stigende over perioden. Således er tidsforbruget i gennemsnit på 5 timer og 27 minutter på decembers 6 rådgivningsdage svarende til en dækning på 109 %.

I sommerferiemånedene er der registreret 80 retshjælpsekspeditioner med et gennemsnitligt tidsforbrug pr. rådgivningsdag på 4 timer.

Der har på disse 85 åbningsdage alene været 670 nye 1. henvendelser, hvoraf 45 af disse henvendelser har givet anledning til yderligere 190 videregående bistandsekspeditioner. Der er således registreret i alt 860 rådgivningsekspeditioner i beretningsåret varierende fra 2 til 16 pr. rådgivningsdag.

De 43 af de 45 sager, hvori Telefonretshjælpen har ydet videregående bistand har alene angået yderligere rådgivning og bistand til afklaring af en retsstilling, derunder for at giver rådsøgende et grundlag for selv at tage sagen videre. Kun i 2 sager er Telefonretshjælpen trådt ind som partsrepræsentant for en rådsøgende overfor en modpart, konkret en udlejer/Beboerklagenævnet med henblik på korrekt opgørelse af varmeregnskab og Procesbevillingsnævnet/Advokatnævnet om en kreditorbeskyttet bil.

Videregående bistand i de nye 45 sager er ydet fra 1 til 32 gange udover 1. henvendelsen med i alt 190 videregående retshjælpsekspeditioner og et gennemsnit på 5. Der er i gennemsnit anvendt 2 timer 16 minutter på de sager, hvori der har været videregående ekspeditioner. Der er modtaget 212 mails og afsendt 85 mails i de 45 sager sagsbehandlede sager. Herudover er der i beretningsåret registreret 12 retshjælpsekspeditioner i 4 sager, der er opstartet i 2018.

En gennemsnitlig sagsbehandlet sag, der tæller som 1 trin 2-rådgivning, har således bestået i 5 ekspeditioner, haft et samlet registreret tidsforbrug på 2 timer og 16 min. og udover 2 telefonsamtaler indebåret 4,7 indgående og 1,9 udgående mails.

<b>STATUS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Afsluttet ved 1. henvendelse	87 %	89 %	93 %
Anvendt tid i gn. snit 1. henvendelse		25 min.	24 min.
Anvendt tid i gn. snit videregående		21 min.	27 min.

Telefonretshjælpen har som service i forbindelse med en 1. henvendelse registreret at have fulgt op med skriftlig besvarelse/fremsendelse af materiale i 15 tilfælde hvor rådsøgende har efterspurgt noget almindelig tilgængeligt materiale. Dette registreres i øvrigt ikke som en sags ekspedition i forbindelse med en videregående behandling.

<b>RETSHJÆLPSEKSPEDITIONER</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1. henvendelser	8	148	670
- skriftlige serviceopfølgninger		15	15
- heraf sager til videregående behandling	1	17	45
- heraf med henblik på forlig		1	-
Videregående retshjælpsekspeditioner		25	190
- heraf modtagne mails			212
- heraf afsendte mails			85
Registrerede rådgivningsekspeditioner i alt	9	173	960

I relation til tilskudsbekendtgørelse nr. 637 af 11. juni 2014 med tilhørende Vejledning nr. 9413 af 23. juni 2014 kan dette, uden at de rådeøgendes økonomiske forhold konkret er søgt afklaret, som Telefonretshjælpen opfatter retstilstanden, beskrives som **670 trin 1-rådgivninger og 45 trin 2-rådgivninger**. Dog er Telefonretshjælpen bekendt med, at der blandt retshjælpsinstitutionerne er nogen usikkerhed omkring vejledningen og registreringen af trin 2- (og trin 3-) rådgivningerne, når et rådgivningsforløb strækker sig over flere gange.

Primo 2019 var 3 tidligere sager under behandling. Ultimo 2019 var 2 sager under fortsat behandling.

## -- De rådeøgende

Telefonretshjælpen har for beretningsåret registreret følgende om de rådeøgende:

<b>Køn</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Kvinder	62 %	59 %	58 %
Mænd	38 %	40 %	41 %
Forening	-	1 %	1 %

<b>Alder</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
< 20 år	0 %	0 %	2 %
20 - 29 år	25 %	14 %	16 %
30 - 65 år	50 %	70 %	69 %
>65 år	25 %	16 %	10 %
Uoplyst			3 %

Registreringen ovenfor angår de, der henvendte sig. I en række tilfælde blev der dog rettet henvendelse til retshjælpen af en anden end den person, som spørgsmålet handlede om.

<b>Henvendt sig for andre, antal:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
- for et barn	2	6
- for et voksent barn	3	30
- for en forælder	2	12
- ven / veninde	4	17
- ægtefælle / samlever	2	14
- støtteperson/institution for en klient	1	3
- andre	4	15

Det er markant så stort et antal henvendelser der sker af forældre for voksne børn.

<b>Indkomstgrundlag</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Selvstændig	-	8 %	4 %
Lønmodtager	13 %	42 %	50 %
Under uddannelse	12 %	5 %	7 %
Pension	38 %	24 %	21 %
Arbejdsledshedsdagpenge	12 %	1 %	3 %
Sygedagpenge	-	3 %	3 %
Fleksjob og revalidering	13 %	8 %	3 %
Kontanthjælp/anden socialhjælp	12 %	4 %	7 %
Andet	-	4 %	2 %

De rådeøgendes indkomstgrundlag vidner ikke om, at Telefonretshjælpens rådeøgende i afgørende grad er indkomstgrupper på offentlig overførselsindkomst.

Telefonretshjælpen forsøger at markedsføre sig i et af retspolitiske grunde udvalgt geografisk fokusområde. Det er derfor interessant at afklare, i hvilket omfang denne geografiske målretning lykkes.

I beretningsåret er de rådeøgendes postnumre anvendt til geografisk lokalisering af de rådeøgende. De viser sig desværre, at denne registrering ikke er entydig, idet det samme postnummer kan tilhøre flere kommuner. Fremover vil vi derfor forsøge også at registrere det kommunale tilhørsforhold.

Med dette forbehold har vi registreret, at 49 % af de nye henvendelser kommer fra rådeøgende i det geografiske fokusområde, 1 % kommer fra udlandet og 50 % kommer fra resten af landet. I betragtning af, at det geografiske fokusområde udgør 12,3 % af befolkningen lykkes vores bestræbelse i nogen grad.

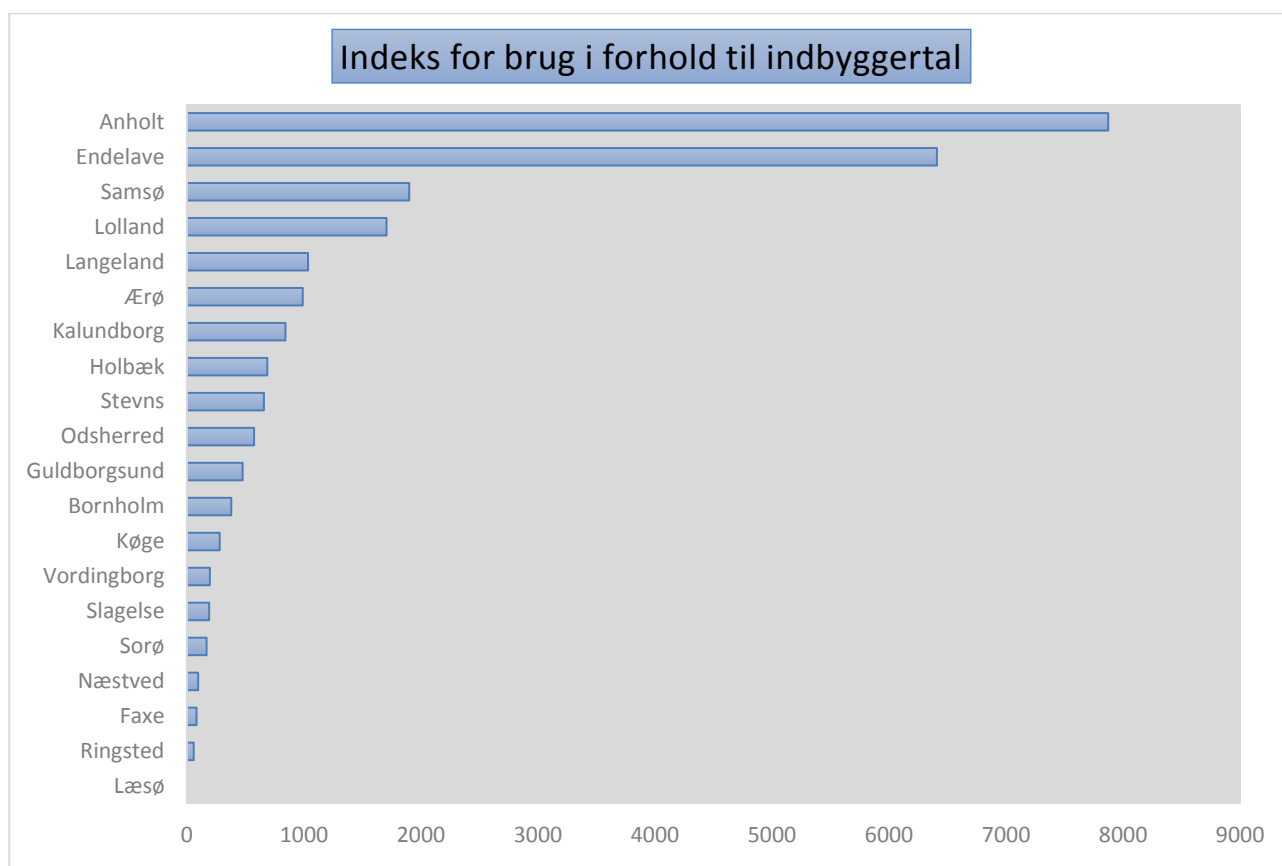
Den andel, der hidrører fra det geografiske fokusområde, fordeler sig således på de enkelte kommuner.

<b>Kommune</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Bornholm	75 %	21 %	5 %
Faxe		6 %	1 %
Guldborgsund	12 %	0 %	9 %
Holbæk		33 %	14 %
Kalundborg		10 %	13 %
Køge		6 %	5 %
Langeland		2 %	4 %
Lolland		2 %	21 %
Læsø		0 %	0 %
Næstved	13 %	5 %	2 %
Odsherred		3 %	6 %
Ringsted		0 %	1 %
Samsø		0 %	2 %
Slagelse		5 %	5 %
Sorø		0 %	2 %
Stevns		2 %	5 %
Vordingborg		2 %	3 %
Ærø		3 %	2 %

Som det ses, er der markant variation i forhold til 2018 (2017 havde kun meget få registreringer), og der er kommuner, der skiller sig ud.

Årsagen formodes bl.a. at være forskellig virkning af markedsføringen, derunder de enkelte kommuners forskellige indsats for at medvirke til formidling af Telefonretshjælpens tilbud.

Hvis søgningen fra de enkelte øer og kommuner sættes i relation til befolkningsunderlaget, bliver variationerne ekstra markante



Det er oplagt, at øerne med lille befolkning, kan få markante udslag afhængig af hvor mange rådsøgende, der lige har anvendt Telefonretshjælpen. Men generelt kan Telefonretshjælpen kun opfordre til, at kommunerne lærer af hinanden med henblik på bedst at formidle retshjælpens tilbud til borgerne.

## -- Sagstyper

Telefonretshjælpen har i beretningsåret registreret følgende om sagstyperne i de rådsøgendes nye henvendelser. Retshjælpen registrerer sagstyper indenfor 14 hovedgrupper. Der kan være registreret flere sagstyper ved hver 1. henvendelse. Navnlig vil der ofte i tilknytning til et emne være et processuelt spørgsmål også.

<b>Sagstype 1. henvendelse</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Antal sagstyperegistreringer i alt	10	175	760
Familie- og arveret	20 %	23 %	21 %
Sociale ydelser	10 %	3 %	7 %
Øvrige offentligretlige sager	10 %	2 %	1 %
Ansættelsesforhold	-	1 %	3 %
Lejeret	20 %	14 %	11 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	-	12 %	13 %
Andre kontraktforhold	30 %	9 %	10 %
Udlændingesager	-	2 %	1 %
Personskadeerstatning i enhver form	-	3 %	3 %
Dårlig økonomi	-	6 %	4 %
Straffesager og afsoningsforhold	-	3 %	8 %
Procesret- og retsplejeforhold	-	20 %	12 %
Sundhedsmæssige forhold	10 %	0 %	0 %
Diverse	-	2 %	6 %

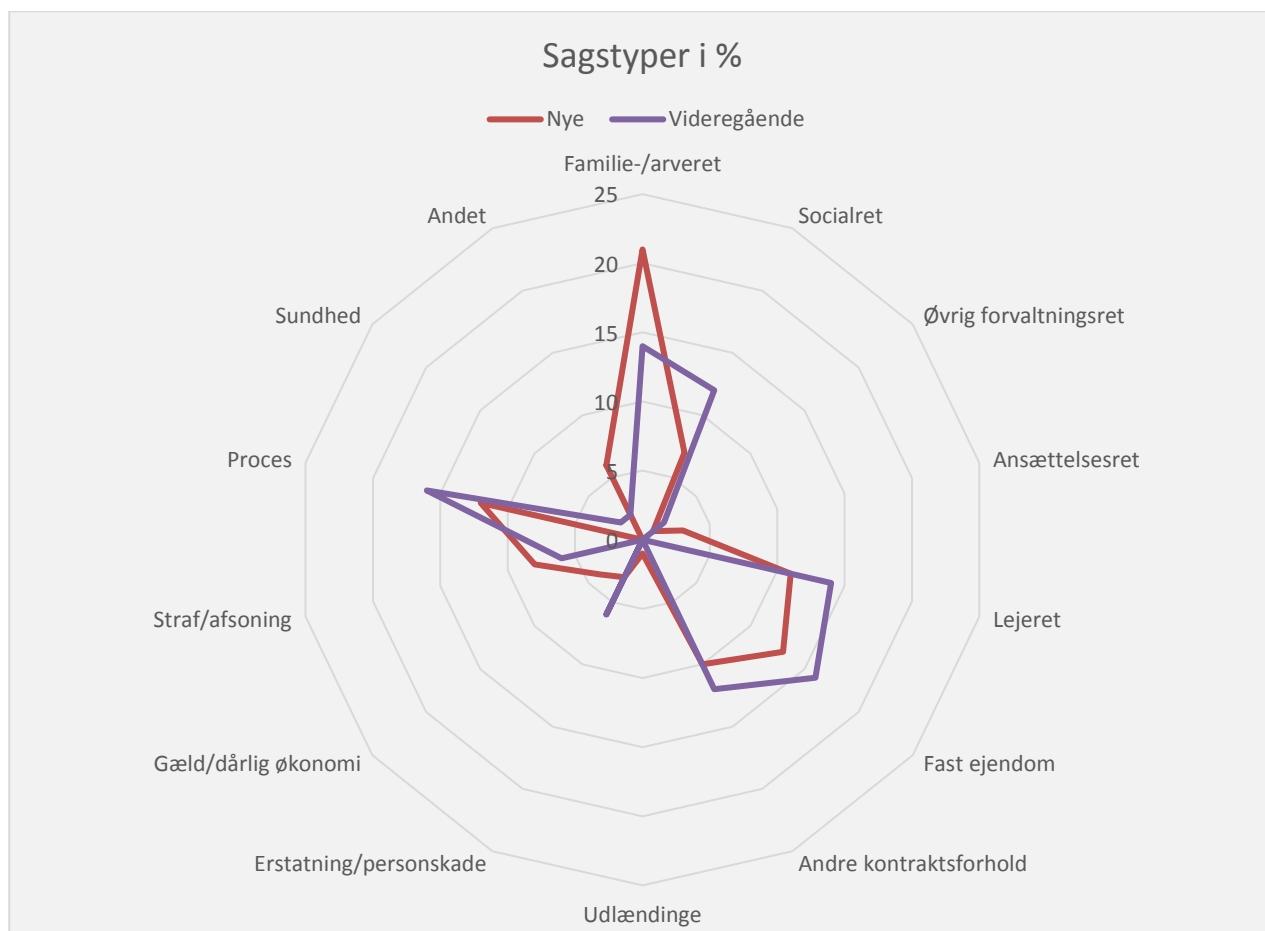
Der foreligger underregistreringer indenfor hver af hovedgrupperne. På grund af det trods alt begrænsede antal henvendelser kan der være tale om tilfældigheder mere end generelle tendenser. Men indenfor den største gruppe har fordelingen i antal i beretningsåret været:

<b>Familie- og arveforhold, antal:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Børn	6	27
Samlivsophør	1	12
Separation - skilsmisse	2	3
Bodeling	15	43
Testamente / arvelader	0	11
Arving / dødsbobehandling	11	31
Fuldmagt / værgemål	0	125
Børn og samlivsophør	3	2
Familieretslige dokumenter / økon. arrang.	2	15

De øvrige underregistreringer er ikke medtaget.

Samtlige 670 nye 1. henvendelser er i øvrigt registreret med en kort beskrivende tekst i "100 sager" <https://www.tlfrh.dk/wp-content/uploads/2020/02/100-sager-fra-Telefonretshj%C3%A6lpen-2019.pdf>, hvortil henvises.

Det er ikke sikkert, at fordelingen på sagstyper er den samme ved 1. henvendelserne som i de tilfælde, hvor der påbegyndes videregående bistand.



Af dette diagram ses, at der dog i det store og hele er et nogenlunde sammenfald, i hvert fald med den videregående bistand som Telefonretshjælpen yder for tiden.



## -- Modparter

Telefonretshjælpen har i beretningsåret registreret følgende oplysninger om de rådeøgendes modparter i sagerne ved 1. henvendelsen således:

<b>Modpart</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ingen	0	16 %	8 %
Jævnbyrdig	25 %	41 %	30 %
Offentlig myndighed/nævn*	13 %	11 %	23 %
Private til erhvervsdrivende rådeøgende			3 %
Erhvervsdrivende*	62 %	32 %	39 %

Telefonretshjælpen får lejlighedsvis henvendelser fra erhvervsdrivende rådeøgende der ønsker hjælp. Det drejer sig typisk om små private udlejere, der udlejer et enkelt lejemål, og som har retshjælpsproblemer med deres lejere.

\*Der registreres tillige mere specificeret indenfor grupperne offentlige myndigheder og erhvervsdrivende. Disse underregistreringer er ikke medtaget.

Bemærkelsesværdigt herfra er, at 36 % af modparter fra offentlige myndigheder/nævn er undergruppen politi/anklagemyndigheden/retten mod f.eks. kun 24 % til social-/beskæftigelsesforvaltninger og 9 % til anden offentlig forvaltning. Og at private udlejere udgør 35 % af de erhvervsdrivende, arbejdsgivere/banker/forsikringselskaber udgør 21 % mens alle øvrige kontraktsmodparter tilsammen udgør 37 %.

## -- Småsager

Telefonretshjælpen har efter ønske fra en arbejdsgruppe mellem Advokatrådet og Dommerforeningen om småsager særskilt registreret andelen af potentielle småsager (efter retsplejelovens kap. 39) af alle 1. henvendelserne, det vil sige, at rådeøgende skal have en potentiel konkret tvist med en økonomisk værdi på ikke over kr. 50.000, som i givet fald ville kunne behandles ved domstolene.

<b>POTENTIELLE SMÅSAGER</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Andel af 1. henvendelserne	50 %	26 %	27 %

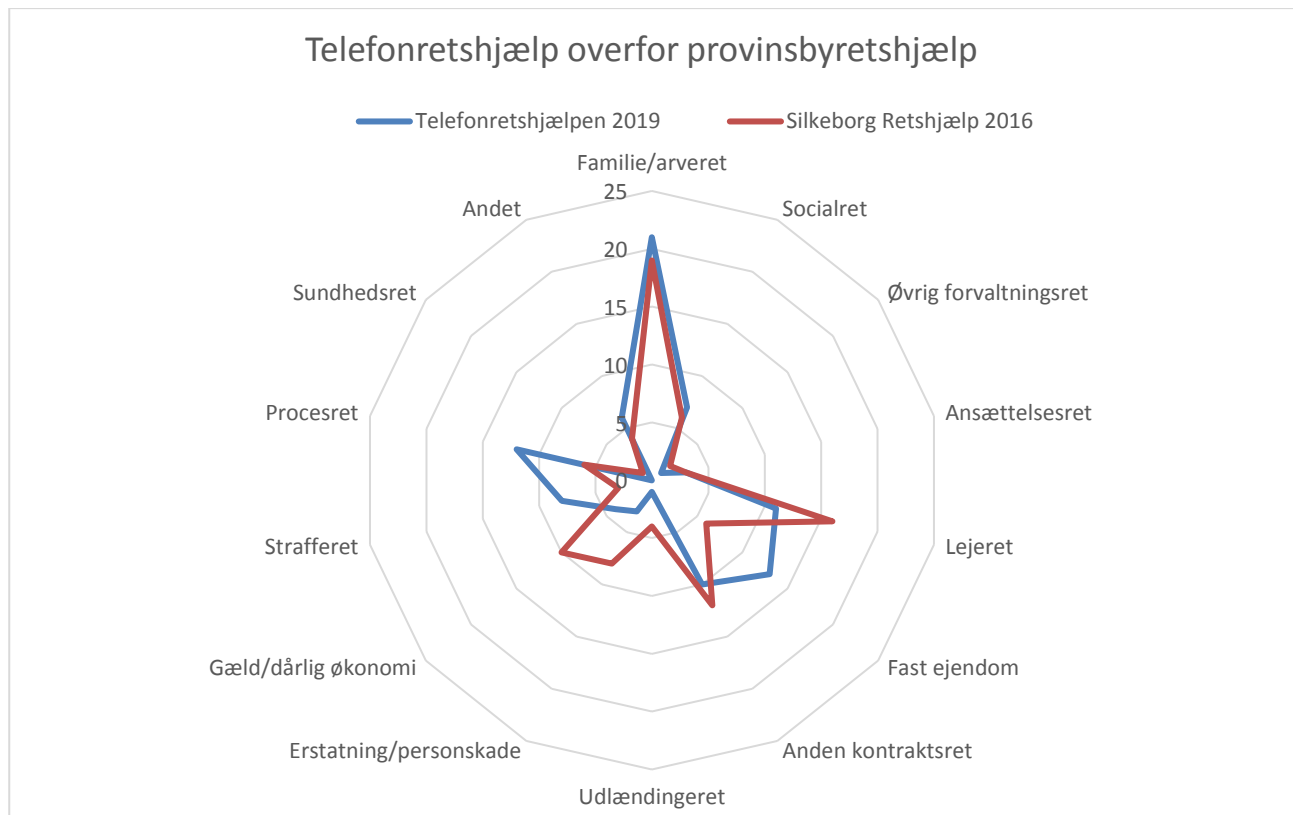
Der er langt fra nogen sammenhæng mellem om en sag er en potentiel småsag og om den nogensinde bliver til en aktuel småsag. Når det alligevel registreres, skyldes det et ønske om at kunne kvantificere de potentielle småsager, der er i samfundet ud fra antallet af henvendelser til retshjælpsinstitutionerne.

## - Adskiller Telefonretshjælpen sig fra andre retshjælpsinstitutioner?

Selve rådgivningsformen er naturligvis anderledes, og mulighederne for videregående bistand forskellige.

Det er usikkert, hvad baggrunden er, men det forekommer som om sagstyperne i Telefonretshjælpen passer til rådgivningsformen.

Telefonretshjælpens daglige leder har en fortid i Silkeborg Retshjælp, der er en sagsbehandlende retshjælpsinstitution i en mellemstor provinsby hvor f.eks. sagstyper registreredes i de samme 14 kategorier som i nærværende beretning. En sammenstilling mellem de seneste tal fra Silkeborg Retshjælps Årsberetning for 2016 med Telefonretshjælpens tal fra beretningsåret giver følgende:



Som det ses, er der både betydeligt sammenfald og betydelige forskelle.

Telefonretshjælpen har flere forespørgsler om fast ejendom, måske også fordi vores rådsøgende i flere tilfælde har fast ejendom. Det er en sagstype, hvor retshjælp er begrænset til almindelig rådgivning, idet sagsbehandling må henvises til advokat. Telefonretshjælpen har meget mere straffe- og procesret, der typisk også alene drejer sig om orientering og almindelig rådgivning. Silkeborg Retshjælp derimod har flere lejesager, udlændingesager, personska-desager og sager om gæld/dårlig økonomi. Måske fordi der er relativt færre lejere og udlændinge blandt Telefonretshjælpens rådsøgende og fordi rådsøgende, der har personska-desager og gældssager på forhånd udelukker Telefonretshjælpen fordi det forekommer oplagt at de kræver en sagsbehandling, der ikke kan ydes telefonisk.

Så ja, Telefonretshjælpen adskiller sig. Og det formodes at ville blive endnu mere markant, hvis f.eks. Telefonretshjælpen blev sammenlignet med Gellerup Retshjælp eller Gadejuristen.

#### **- Samlet vurdering af de rådsøgende og af sagerne**

På baggrund af vores registreringer vurderes både de rådsøgende og deres sager samlet at være anderledes, end det umiddelbart ville være forventeligt.

Der foreligger desværre ikke noget generelt materiale, som kan danne udgangspunkt for en sådan sammenligning, der derfor alene beror på erfaring og fornemmelse.

Men de rådsøgende vurderes generelt mere ressourcestærke end det, også på baggrund af Justitias analyse, ville være at forvente. Også sagstyperne bærer præg af konflikttyper, der handler mindre om det helt grundlæggende forsørgelsesgrundlag end umiddelbart forventet.

## **PERSONALE**

I beretningsåret har det kun været muligt at imødekomme rådgivningsbehovet med en enkelt rådgiver pr. dag. Denne opgave har i beretningsåret i det væsentlige været varetaget af en enkelt rådgiver, mens øvrige rådgivere mest har stået standby, parate til at springe til, når behovet opstod. Disse har sammen med andre også fungeret som faglige sparringspartnere.

Herudover har Telefonretshjælpen haft sekretærbistand, bl.a. til statistikarbejde, og hjælp til fotografering, billedudvælgelse og -redigering.

### **- Den frivillige indsats**

Alle medarbejdere arbejder helt frivilligt, ulønnet og på ren pro bono-basis.

Der sker ingen præcis registrering af den frivillige, ulønnede indsats i retshjælpen. Men medarbejdernes samlede frivillige arbejdsindsats i beretningsåret kan skønsmæssig opgøres til ikke under 600 timer, svarende til knap 1/3 fuldtidsarbejde.

Retshjælpen ville ikke kunne fungere uden denne frivillige indsats.

## **UDDANNELSE**

Der har ikke i beretningsåret været uddannelses tiltag.

Medarbejderne har således, på trods af at der i beretningsåret er indført nye love på væsentlige retsområder af relevans for retshjælpsarbejdet, måttet forlade sig på den efteruddannelse og faglige ajourføring, som de erhverver sig i deres hovedbeskæftigelse.

## **UDADVENDTE AKTIVITETER**

### **- Retshjælpens dag**

Retshjælpens Dag er en dag, hvor landets retshjælpsinstitutioner uformelt kan mødes og drøfte forhold af fælles interesse.

Telefonretshjælpen deltog i Årets Retshjælpsdag i september i Aarhus.

### **- Landssammenslutningen af retshjælpsinstitutioner i Danmark**

Et forsøg i 2018 på at starte en Landssammenslutning af retshjælpsinstitutioner gled ud i sandet. I beretningsåret har Telefonretshjælpen taget initiativ til et nyt forsøg, som imidlertid heller ikke fik opbakning.

### **- Deltagelse i Flere hænder til retshjælpen i Midtjylland**

Telefonretshjælpen har sammen med DJØF og deres Event-pulje lavet et præsentations-/hvervningsarrangement i Aarhus i september. Flere hænder til retshjælpen i Midtjylland, hvori deltog 6 retshjælpsinstitutioner. Arrangementet skaffede 5 nye rådgivere til retshjælpsinstitutionerne.

### **- Deltagelse i retspolitisk arbejde**

Justitsministeren fremkom i april 2019 med et kommissorium for en arbejdsgruppe, der skulle gennemgå de gældende ordninger for retshjælp og fri proces, samt ordningernes samspil med de private retshjælpsforsikringer, og fremkomme med anbefalinger til ændring af ordningerne. Udvalget blev dog ikke nedsat inden valget, og efter valget har den nye Justitsminister alene overvejet på, hvorledes der kunne arbejdes videre med området retshjælp og fri proces.

Telefonretshjælpen har rettet henvendelse direkte til justitsminister Nick Hækkerup i anledning af, at al fremdrift omkring retshjælpsområdet således synes at være gået i stå.

Telefonretshjælpen har endvidere rettet henvendelse til Folketingets Retsudvalg i samme anledning <https://www.ft.dk/samling/20181/almdele/reu/bilag/6/index.htm>.

Og Telefonretshjælpen har rettet henvendelse til Folketingets Retsudvalg om Civilstyrelsens administration af Retshjælpspuljen <https://www.ft.dk/samling/20191/almdele/reu/bilag/114/index.htm>.

### **ØVRIGE FORHOLD af interesse og andre tiltag**

Telefonretshjælpen tog i 2018 et fælles registrerings- og statistiksystem, som er udviklet af Vollsmose Retshjælp, i brug som prøvebruger.

Retshjælpen fortsatte med brugen af systemet i beretningsåret selv om det på flere afgørende måder ikke fandtes hensigtsmæssigt til Telefonretshjælpens brug, idet det blev stillet i udsigt, at vores ønsker kunne medtages ved en senere opdatering i 2019. Denne opdatering fandt dog sted uden at vores ønsker var blevet inddraget i processen, hvorefter Retshjælpen indstillede brugen af systemet.

### **HAR TELEFONRETSHJÆLPEN EN BERETTIGELSE?**

Der findes adskillige muligheder for telefonisk retshjælp i Danmark. Se f.eks. listen på Telefonretshjælpens hjemmeside <https://www.tlfrh.dk/andre-muligheder-for-telefonisk-retshjaelp/>.

På trods heraf har Telefonretshjælpen, som det fremgår foran, en betydelig søgning. Og en søgning, der er i vækst. Omkring halvdelen af søgningen er fra det valgte geografiske fokusområde, hvor der ikke ellers er mange tilbud om fysisk retshjælp, hverken fra retshjælpsinstitutioner eller fra advokatvagter, se opstillingen heraf på <https://www.tlfrh.dk/telefonretshjaelpens-geografiske-fokusomraade/>.

Telefonisk retshjælp vil ikke være en realistisk mulighed for alle potentielle rådeøgende. Og den manglende mulighed for i alle tilfælde at tilbyde videregående rådgivning og sagsbehandling begrænser yderligere Telefonretshjælpens rækkevidde. De ressourcetsvage rådeøgende, der ikke kan organisere deres liv, så de kan finde telefonnummer og åbningstid, de rådeøgende der ikke er komfortable ved at skulle redegøre for deres problemer i en telefon overfor en fremmed og "ansigtsløs" rådgiver, de rådeøgende, der ikke kan læse/overskue er stor

mængde akter og papirer i en sag og ikke teknisk kan sortere og videreformidle dem elektronisk til retshjælpen, og de rådeøgende, der ikke efter retshjælpens anvisning kan handle selv, bliver ikke hjulpet af Telefonretshjælpen. Det ligger udenfor Telefonretshjælpens muligheder at løse denne problemstilling.

Men omvendt er der mange, nok mere ressourcestærke rådeøgende, der udtrykker tilfredshed med muligheden for at kunne benytte telefon til rådøivningen, f.eks. så de ikke behøver at skulle køre langt, vente i et venteværelse, og måske slet ikke blive betjent. Så der er bestemt en gruppe rådeøgende, der er godt tilfreds med muligheden for telefonrådøivning.

Så ja, Telefonretshjælpen har absolut en berettigelse.

## **FREMTID**

Telefonretshjælpen vil i den nærmeste fremtid først og fremmest fortsat arbejde på at sikre adgang til retshjælp for flest mulige, derunder navnlig de, der bor i vores geografiske fokusområde.

I forbindelse med en udbygning af den telefoniske rådøivning vil vi arbejde på at udvikle og implementere former for retshjælpspraksis, som er egnede til distancerådøivning. Hvis der kan tilvejebringes økonomisk grundlag herfor, vil Telefonretshjælpen i første omgang konkret arbejde på at øge bemanningen og skabe løsninger, hvor retshjælpen vil kunne kontakte rådeøgende efter rådeøgendes tidsbestilling eller lignende.

Telefonretshjælpen er i forbindelse med begrænsninger i sin mulige arbejdsform bevidst om, at nogle potentielle rådeøgende vil blive ladet i stikken, derunder navnlig de mest ressourcetsvage. Telefonretshjælpen ser desværre for sit vedkommende ikke nogen løsning på denne problemstilling. Men retshjælpen håber, at andre vil arbejde på at finde løsninger til imødekomme af også dette retshjælpsbehov. Vi vil således bakke op om og støtte etableringen af fysiske retshjælpsinstitutioner i vores geografiske fokusområde.

## **OPFORDRING**

Telefonretshjælpen og dens medarbejdere har en oprigtig interesse i på enhver tænkelig måde at medvirke til og gøre en indsats for, at befolkningens legitime behov for retshjælp til at kunne nyde de almindelige og forudsatte retspositioner i samfundet bedst muligt kan imødekommes.

Telefonretshjælpen stiller sig derfor meget gerne til rådøighed med sine erfaringer fra praksis og overvejelser og deler gerne disse med alle interesserede, der hermed opfordres til at kontakte os. Derunder hvis der ønskes yderligere specifikationer fra vores omfattende registreringer, eller hvis der fremover er ønsker til nye registreringer af interessante retshjælpsrelevante data.

Opfordringen gælder både almindeligt interesserede i retshjælp og retshjælpsarbejde, men også forskere, kolleger i andre retshjælpsinstitutioner og interesserede, der gerne vil opstarte ny retshjælpsaktivitet. Og endelig er opfordringen også møntet på retspolitikere, der gerne vil have lidt føling med dagligdagen i retshjælpsarbejdet, og som kunne have et retspolitisk ønske om at udvikle retshjælpsområdet.

oo0oo

Them, februar 2020

Ole Dueholm, advokat  
daglig leder