

# ÅRSBERETNING

2011



# ÅRSBERETNING 2011 for SILKEBORG RETSHJÆLP

## INDLEDNING

Silkeborg Retshjælp aflægger hermed den årsberetning, der er krævet i henhold til retshjælpens vedtægter og i henhold til bevillingsforudsætningerne i Civilstyrelsens bevilling.

Årsberetningen er herudover vores orientering om retshjælpens hverdag i beretningsåret i stort og småt, fra vores indsats målt i tal til vasketøj, fra telefonanlæg til procedure i småsager, og fra stortudende rådsøgende til dannelse af fremtidens jurister – alt krydret med diverse overvejelser, analyser, vurderinger og forhåbninger i en uskøn blanding.

Beretningsåret er første hele år i retshjælpens historie som uafhængig selvejende institution.

## ORGANISATION

Retshjælpen er en selvejende institution oprettet i 2010 ved omdannelse af den tidligere Arbejdernes Retshjælp, som siden 1944 har været en sagsbehandlende retshjælpsinstitution drevet af fagbevægelsen i Silkeborg. Retshjælpens vedtægter er tilgængelige på vores hjemmeside [www.silkeborgretshjælp.dk](http://www.silkeborgretshjælp.dk).

### - Bestyrelse

Bestyrelsen udgør retshjælpens øverste ledelse. Ifølge vedtægterne skal retshjælpen have en ret stor bestyrelse på 9-11 medlemmer, der skal repræsentere brede lokale interesser af betydning for retshjælpen og retshjælpens brugere. For at opnå en tilpas effektiv løbende daglig ledelse, skal der af bestyrelsens midte etableres et formandskab bestående af 3 bestyrelsesmedlemmer.

Bestyrelsen virker i henhold til en nyoprettet forretningsorden. Den har i det store hele vist sig hensigtsmæssig, dog er der på enkelte punkter behov for tilpasninger.

Ved beretningsårets afslutning havde bestyrelsen følgende sammensætning og konstituering:

Elisabeth Arnold, formand	valgt af medarbejdermødet
vakant	valgt af LO Silkeborg-Favrskovs forretningsudvalg
Advokat Søren Dalgård, næstformand	valgt af medarbejdermødet blandt Silkeborgs advokater
Dommer Solveig Bloch, Retten i Herning	valgt af medarbejdermødet blandt domstolsjurister
Lektor Anette Storgaard, Århus Universitet	valgt af medarbejdermødet blandt juraunderviserne på universitet
Sekretariatschef Ole Rasmussen	valgt på grund af lokalkendskab af den øvrige bestyrelse

Birte Mølgaard	valgt af PTU
Mogens Lyngsdal	valgt af Silkeborg Lejerforening
Stud.jur. Freja Lisby	valgt af medarbejdermødet blandt medarbejderne
vakant	valgt af medarbejdermødet blandt medarbejderne

Bestyrelsen har i beretningsåret afholdt 3 bestyrelsesmøder.

Bestyrelsesarbejdet er ikke honoreret. Bestyrelsen har i henhold til vedtægterne besluttet, at retshjælpen alene godtgør de studerendes transportudgifter i forbindelse med bestyrelsesarbejdet og ikke andre udlæg eller udgifter i anledning af hvervet.

## DE RÅDSØGENDE

Retshjælpens målgruppe er afgrænset til rådsøgende i Silkeborg og omegn. Der føres ingen egentlig kontrol med, at denne afgrænsning overholdes. Men kravet om fysisk fremmøde i Silkeborg regulerer i praksis i det store og hele overholdelsen heraf. Det forekommer, navnlig i forbindelse med den telefoniske rådgivning, at vi får henvendelse fra andre dele af Danmark, men bliver vi opmærksomme herpå, henviser vi så vidt muligt til andre retshjælpsmuligheder.

Retshjælpens rådsøgende fordeler sig mellem 55 % kvinder og 45 % mænd. Aldersmæssigt er 74 % i aldersgruppen 30-65 år. 13 % er ældre, 13 % er yngre, heraf er kun 1 % under 20 år.

50 % af vores rådsøgende er på overførselsindkomst i en eller anden form, på uddannelsesstøtte, pension, efterløn, kontanthjælp, arbejdsløsheds- eller sygedagpenge. 44 % angiver at være lønmodtagere og 1 % er i fleksjob. 3 % er selvstændige og 3 % er registreret som andet.

Herudover har vi ingen aktuelle registreringer af data om vores rådsøgende. Vores fornemmelse er, at vore rådsøgende i forhold til gennemsnittet i Silkeborg-området har en overrepræsentation af lejere, af kort skolegang, af ingen eller lav uddannelse og af funktionelle analfabeter og andre med læse- og skrivevanskeligheder, og med en husstandsindkomst under gennemsnittet.

Det er videre vores udokumenterede indtryk, at nedlæggelse af advokatvagten i Silkeborg, og muligvis også den navnemæssige frigørelse fra arbejderbevægelsen, i nogen grad har øget den gennemsnitlige ressourcemæssige status hos vores rådsøgende.

Men stadigvæk er det indtryk markant, at vore rådsøgende udgør en udsat gruppe for hvem retshjælpen er den eneste til rådighed værende mulighed for at undgå retstab. For langt de fleste er der ingen alternativer. Hvis ikke retshjælpen bistår, vil den pågældende affinde sig med situationen uden bistand. De fleste af vore rådsøgende magter ikke selv at klare det pågældende problem, og der har ingen andre været at henvende sig til. Enten har de ikke forestillingsevne om hvem det kunne være, eller også viger de tilbage. Hovedparten af vore rådsøgende har f.eks. aldrig været på et advokatkontor, har ingen forestilling om hvilken bistand der realistisk kan fås på et advokatkontor og kunne slet ikke forestille sig at henvende sig på et advokatkontor, også på grund af uvidenhed om vilkårene herfor.

Vore rådsøgende udgør en udsat gruppe. En gruppe, der uden relevant bistand, vil være i betydelig risiko for at lide retstab, for ikke at opnå eller nyde den retsstilling, som lovgivningen tilsiger.

## **ØKONOMI**

Retshjælpens økonomi er udelukkende baseret på tilskud.

Det væsentligste tilskud kommer fra statens retshjælpapulje formidlet af Civilstyrelsen efter retningslinjer fastsat i tilskudsbekendtgørelsen (i beretningsåret Bekendtgørelse nr. 1296 af 8. december 2006 som ændret ved Bekendtgørelse nr. 1057 af 31. august 2007).

Retshjælpen har endvidere modtaget tilskud fra Silkeborg Kommune af kommunens § 18-midler (§ 18 i Lov om Social Service) til understøttelse og værdsættelse af frivilligelementet i retshjælpens virke. Retshjælpen har i beretningsåret modtaget kr. 30.000 i tilskud herfra.

### **- bevillingssituation**

Det helt afgørende omdrejningspunkt for retshjælpens økonomi er tilskuddet fra Civilstyrelsen. Se nærmere herom på Civilstyrelsens hjemmeside, Beretning om tilskud til retshjælpsinstitutioner 2011, ([http://www.civilstyrelsen.dk/Fri\\_proces/Tilskud/~media/2011\\_beretning-retshjaelp.ashx](http://www.civilstyrelsen.dk/Fri_proces/Tilskud/~media/2011_beretning-retshjaelp.ashx)).

Med virkning fra 1. januar 2007 trådte en ændring af retsplejeloven i kraft. Siden har fremgangsmåden ved ansøgning og bevilling af tilskud i korthed kunne beskrives således: Godkendte retshjælpsinstitutioner indsender inden støtteårets 1. marts en ansøgning med nærmere beskrevne bilag. Civilstyrelsen gennemgår alle de indkomne ansøgninger og godkender hvilke af de ansøgte driftsudgifter, Civilstyrelsen anser for *rimelige*. Herefter fordeles årets Finanslovsbestemte retshjælpapulje ligeligt mellem alle de godkendte udgifter, der så opnår et basis-tilskud på en vis procentdel af de anerkendte rimelige udgifter. Herefter fordeles en udligningspulje efter særlige regler. De seneste år har resultatet ved hjælp af udligningspuljen været, at den samlede basisbevilling næsten er kommet til at svare til de godkendte rimelige udgifter. Afslutningsvis fordeles en beskeden aktivitetspulje på 5 % af den samlede retshjælpapulje i forhold til forrige års rådgivningsaktivitet.

Resultatet af denne proces foreligger omkring 1. maj i bevillingsåret.

Silkeborg Retshjælps bestyrelse fremsendte i februar 2011 en 8-siders gennemargumenteret ansøgning om tilskud på i alt kr. 795.000 for 2011 incl. en velbegrundet udvidelse af aktiviteterne. Med bevilling af 29. april 2011 meddelte Civilstyrelsen, at den fastsatte de rimelige driftsudgifter for bevillingsåret til 515.000, hvorfor retshjælpen fik kr. 511.202 i basistilskud og kr. 20.113 i aktivitetstilskud, eller i alt kr. 531.315, eller 67 % af det ansøgte. Civilstyrelsen afslog rimeligheden i den ønskede udvidelse under hensyn til faktiske søgning til retshjælpen.

Resultatet af Civilstyrelsens disponering af retshjælpapuljen fremgår af Bilag til Civilstyrelsens beretning [http://www.civilstyrelsen.dk/Fri\\_proces/Tilskud/~media/2011\\_beretning\\_bilag.ashx](http://www.civilstyrelsen.dk/Fri_proces/Tilskud/~media/2011_beretning_bilag.ashx)

Bl.a. fremgår det heraf, "dækningsgraden", som udtryk for forholdet mellem det ansøgte og det bevilgede, svinger mellem 49 % og 175 % med et gennemsnit på 85 % for de 22 retshjælpsinstitutioner.

## **FACILITETER**

Hen over beretningsåret har retshjælpen fortsat etableringen ved anskaffelse af det manglende af de mest nødvendige faciliteter. Efter at retshjælpen er kommet "på egen hånd" og selv skal have alt det nødvendige, viser der sig løbende nye behov. Ved beretningsåret udløb må etableringen anses for at have nået et niveau, hvor retshjælpen på beskeden, men tilfredsstillende vis har de mest nødvendige faciliteter.

Der er kun enkelte udestående etableringsbehov, der navnlig vedrører retshjælpens fremtræden. Således har retshjælpen endnu ikke fået skiltet vores lokaler mv. med autoriserede skilte, vi mangler fortsat logo og trykt brevpapir mv., vores hjemmeside indeholder kun det mest nødtørftige mv. Og der er stadig uopfyldte ønsker i form af vaskbart gulv i arbejdsrummet, ensartede og lige høje reoler mv. men det er forhold, der nok er ønskelige, men ikke som sådan påvirker vores rådgivning.

### **- Lokaler**

Retshjælpen holder fortsat til på 2 separate lokationer, vores kontorlokale på Hostrupsgade og et 1. rådgivningsmødelokale på Silkeborg Bibliotek.

Denne opdeling er ikke optimal, men fungerer.

#### **- - Hostrupsgade**

Retshjælpen har et lille kontor centralt i Silkeborg, halvvejs nede i en høj kælder. Ifølge lejekontrakten er lejemålet på 65 m<sup>2</sup>, men det er bruttoareal med vægge og det hele. Lejemålet består af et arbejdsrum med et nettoareal på 23 m<sup>2</sup>, et lille kontor og et lille møderum, hver med et nettoareal på 7 m<sup>2</sup>. Resten af lejemålet består af et lille thekøkken/maskinrum, et toilet og en forgang.

Retshjælpens kontor er åbent og fuldt bemandet hver onsdag i tidsrummet kl. 10 – 18.

Kontorrummet er arbejdsplads for daglig leder og sekretæren.

I møderummet afholdes alle planlagte møder, dels de møder, der aftales telefonisk i forbindelse med telefonrådgivningen eller på biblioteket, og dels efterfølgende møder med råde søgende i sager, der er under sagsbehandling. Mødelokalet, er åbent for møder i samme tidsrum som kontoret. Bookingkalenderen for mødelokalet er inddelt i tidsintervaller af en halv time, og har altså 16 daglige moduler. Enkelte dage er op til 14 af disse moduler optaget af møder, og på sådanne dage skal møderne afvikles med megen disciplin, fordi selv den mindste overskridelse af den afsatte tid giver refleksvirkninger hele resten af dagen.

I arbejdsrummet arbejder alle 4-5 rådgivere omkring et stor bord. Dels med brevskrivning, dels med sagsgennemgang, dels med indsamling af oplysninger og informationer til brug for sagsbehandlingen og dels med studier af materiel jura.

Vi har ingen ventepladsmuligheder på Hostrupsgade. Som udgangspunkt har vi heller ikke behov herfor, da der kun er aftalte og planlagte møder. Så ventebehov opstår kun, når tidsplanen skrider, eller når rådsøgende kommer for tidligt.

Telefonsamtaler med rådsøgende og med andre føres også i arbejdsrummet, hvilket er forsvareligt, når der ikke er ventende rådsøgende. Det har dog vist sig, at det generelle lydniveau, når der er 4-5 sagsbehandlere i gang på samme tid, når højder, så førelse af telefonsamtaler kan være vanskelig. Vores lokalesituation umuliggør en tilfredsstillende løsning af dette problem, når mødelokalet er i brug til møder, og det hænder derfor at telefonsamtaler må føres i køkkenet.

Det ville absolut være ønskeligt, at vores lokaler var større, og navnlig kunne vi ønske os et mødelokale mere til brug som mødelokale og som "telefonboks", da vores nuværende ene mødelokale er en flaskehals.

## **- - Biblioteket**

Den "åbne" tid, hvor de rådsøgende kan henvende sig uden forudgående tidsbestilling, afvikles på Silkeborg Bibliotek fortsat med officielt 3 timer hver onsdag eftermiddag/aften. Rådgivningen foregår i et lokale med adgang fra bibliotekets avislæsesal. Det indebærer for retshjælpen den meget betydelige fordel, at de rådsøgende, der venter på at komme til i retshjælpen, ikke i det offentlige rum, som biblioteket jo er, umiddelbart kan identificeres som ventende rådsøgende, men ligeså godt kan ses som almindelige avislæsere.

Opskrivningslisten hænges op en halv time før påbegyndelse af rådgivningen på biblioteket, og de rådsøgende kommer herefter til i den rækkefølge, hvori de har skrevet sig på listen.

De fleste gang lykkes det at betjene alle de rådsøgende, der har skrevet sig på listen, ved at udstrække den faktiske rådgivningstid udover det forudsatte indtil biblioteket lukker. Det hænder, at der er rådsøgende, der har skrevet sig på listen, der opgiver på grund af ventetiden. Ventetiden kan godt blive noget lang, da hovedparten af de rådsøgende har skrevet sig på listen i den halve time forinden selve rådgiven begynder, hvorfor ventetiden kan blive op til 4 timer.

Retshjælpen har valgt at prioritere, at der gives nødvendig tid til rådgivningssamtalerne med de rådsøgende selv om det medfører længere ventetid for andre rådsøgende, i enkelte tilfælde så lang, at de rådsøgende opgiver i hvert fald i første omgang. Vi har ikke nogen viden om hvorvidt disse så ringer til telefonrådgivningen senere samme aften eller kommer igen den efterfølgende onsdag.

Biblioteket stiller fortsat nødvendig internet, udskrivnings- og kopifaciliteter mv. til rådighed.

## **- Arkiv**

Der hører er kælderarkivlokale med til lejemålet i Hostrupsgade. Vi har fået det udstyret med reoler. Og i løbet af beretningsåret er de seneste 20 års arkiv overført fra Arbejdernes Rets-  
hjælp, da LO ønskede sig frigjort for fortsat at opbevare dette.

Det har rejst spørgsmålet om retshjælpens pligt til at gemme gamle sager. Retshjælpen har ikke kunnet finde retningslinjer herfor, derunder om vi skulle være forpligtet til at opbevare gamle sager udover de 10 år, som det af hensyn til vores mulige erstatningsansvar vil være hensigtsmæssigt at gemme sagerne.

## **- Telefonomstilling**

Vi har i beretningsåret anskaffet et billigt, brugt telefonomstillingsanlæg. Sekretæren kan i sin arbejdstid således stille telefonen om til de relevante sagsbehandlere hvilket er en afgørende forbedring i forhold til tidligere, hvor telefonen med den indgående telefonsamtale skulle overbringes fysisk.

## **- Telefonrådgivningssystem**

Til praktisk afvikling af telefonrådgivningsordningen anvender vi et MobilFlex Connect system, der består af en række mobiltelefoner knyttet sammen i en gruppe, og hvor omstilling og viderestilling mv. foregår på en fælles central hjemmeside på internettet. Det er herved muligt at styre og omdirigere indgående telefonopkald på vores rådgivnings- og tidsbestillingstelefonnummer 20 20 40 63 til besvarelse ved geografisk forskelligt placerede rådgivere.

Dette system giver mulighed for ved rundsending alene af SIM-kort, at have et korps af telefonrådgivere placeret ud over hele Danmark til at varetage telefonrådgivningen, der så selv fleksibelt kan styre pasningen af telefonvagten afhængig af, hvornår hver enkelt rådgiver i forhold til sit arbejds- og fritidsliv har mulighed for at deltage.

## **- Advosys**

Retshjælpens skriftlige sagsbehandling foregår i Unik Advosys, et traditionelt advokatsagsbehandlingssystem.

I beretningsåret har Unik foræret os en gratis opdatering til den seneste version.

Vi har ikke i beretningsåret kunnet overskue at afse tid til at gennemføre et grundlæggende kursus i anvendelse af systemets mange forskellige funktionaliteter, hvoraf en del vil kunne optimere retshjælpens sagsbehandling yderligere.

Aktuelt bruger vi derfor kun basisfunktionaliteterne i systemet i forbindelse med vores sagsbehandling.

## **RÅDGIVNINGEN**

### **- Organiseringen**

Retshjælpens retshjælpstilbud er først og fremmest resultat af en gennem mange år udviklet lokal praksis, hvor der er modtaget input ført og fremmest fra de deltagende rådgivere, men også fra påvirkning fra andre retshjælpstiltag, derunder mest de nærmest liggende andre private retshjælpsinstitutioner, og den almindelige samfundsmæssige udvikling på retshjælpsområdet.

Retshjælpen har naturligvis måttet tilrette sig de rammer for retshjælpsvirksomhed, der har været udstukket fra centralt hold, der siden ændringen af retsplejelovens bestemmelser om retshjælpsinstitutioner pr. 1. januar 2007 navnlig har været udtrykt i retshjælpsbekendtgørelsen og Civilstyrelsens bevillingspraksis.

Retshjælpens retshjælpspraksis er under løbende udvikling, men ser aktuelt således ud:

Retshjælpen opererer dels med en 1. henvendelse, hvor rådgivningen udelukkende er mundtlig, og svarer i indhold til den rådgivning der finder sted i f.eks. bedre advokatvagter, hvor der gives nogenlunde ordentlig tid til rådgivningen. Og dels ved sagsbehandling, hvor bistanden navnlig er skriftlig.

1. henvendelserne svarer til bekendtgørelsens trin 1-rådgivning. Den efterfølgende sagsbehandling går langt videre end forudsat som trin 2-rådgivning. Trin 3-rådgivning, der skal ydes med henblik på en forligsmæssig løsning, er sjældent relevant i vores sammenhæng, hvor der ofte foreligger en tvist, der ikke umiddelbart er egnet til en forligsmæssig løsning, f.eks. en sag om ophør af sygedagpenge, hvor et forlig med kommunen ikke lige synes at være en mulighed.

### **- 1. henvendelser**

Retshjælpen tilbyder rådgivning ved 1. henvendelser på 2 forskellige måder, enten som telefonrådgivning eller ved fysisk fremmøde i vores "åbne tid".

Alle 1. henvendelser er anonyme. Alle kan henvende sig ved en 1. henvendelse og alle får mindst en eller anden form for hjælp. Om ikke andet så i hvert fald en snak, og om muligt hjælp til, hvor der alternativt kan rettes henvendelse.

I beretningsåret har der deltaget seniorrådgivere i forbindelse med alle 1. henvendelser. Seniorrådgivere forudsættes i kraft af deres uddannelse og erfaring umiddelbart at kunne besvare den største del af de rådeøgendes spørgsmål. Baggrunden for at der deltager seniorrådgivere i forbindelse med 1. henvendelserne er, at dette dels er mere hensynsfuldt overfor den rådeøgende, der i mange tilfælde umiddelbart kan få et svar, og dels at retshjælpen derved undgår at skulle oprette et antal sager, der ikke kræver egentlig sagsbehandling, men blot indhentelse af yderligere viden og oplysninger.

Retshjælpen finder det væsentligt, at der er god tid i forbindelse med 1. henvendelsen. Både for at rådeøgende skal føle sig "komfortabel" og fordi rådeøgende ofte skal omkring nogle om-



veje inden det egentlige problem kommer frem. Der bruges i gennemsnit omkring en lille halv time ved et fysisk møde i den "åbne tid", og noget kortere tid ved en telefonisk henvendelse i vores telefonrådgivning. Ved denne 1. henvendelse forelægger rådeøgende sit problem, hvorefter retshjælpen forholder sig til det, enten i form af et egentligt svar på rådeøgendes eventuelle spørgsmål eller som en snak om en problemstilling. Ofte kombineret med henvisning til en relevant hjemmeside efter konkret guidning eller, ved fysisk fremmøde, udskrift af det relevante materiale. I mange tilfælde drejer det sig om en foreløbig afklaring af en situation, f.eks. en orientering om de økonomiske forhold hvis man skal skilles eller separeres, hvordan man søger gældssanering eller hvordan en fogedsag forløber. Sluttes 1. henvendelsen på denne måde opfordres rådeøgende altid til at henvende sig igen, hvis der senere i forløbet opstår behov for yderligere hjælp, enten mere generel hjælp eller konkret hjælp til et opstået problem.

1. henvendelser kan ske i telefonrådgivningen i telefontiden, der aktuelt er onsdage mellem kl. 19 og kl. 21, hvor et antal rådgivere er parat til at besvare henvendelserne fra de rådeøgende. Vores telefonrådgivning annonceres som retshjælpenes telefonrådgivning og -tidsbestilling. Herved får ingen rådeøgende en tid til et møde uden forinden at have talt med en rådgiver. Denne "visitationssnak" viser sig i mange tilfælde at kunne blive en fuldt tilstrækkelig rådgivningssnak, således at det derefter ikke, i hvert fald i første omgang, bliver nødvendigt med et møde.

Telefonrådgivningen varetages udelukkende af seniorrådgivere, der er tidligere studenterrådgivere i retshjælpen. Vi kan inddrage vores gamle rådgivere i denne del af vores arbejde i kraft af den etablerede MobilFlex Connect telefonløsning, hvor der blot udleveres et SIM-kort til telefonrådgiveren, der derefter kan besvare rådgivnings- og tidsbestillingstelefonen overalt, hvor der er mobiltelefondekning og hvor der er adgang til internettet.

1. henvendelse kan også ske ved personligt fremmøde i retshjælpenes "åbne åbningstid" på biblioteket, der er onsdage mellem kl. 15 og kl. 18, hvor der er mulighed for at skrive sig på en liste i tidsrummet mellem kl. 14.30 og 17.30, hvorefter man kommer til i den rækkefølge, hvori opskrivningen er sket på listen.

I den "åbne åbningstid" på biblioteket deltager en seniorrådgiver og, når der er ressourcer til det, en studenterrådgiver. Dette fordi der er et betydeligt læringsmoment i den situation, der uforberedt opstår i mødet med en ukendt rådeøgende med et ukendt muligt problem, og hvor situationen kan udvikle sig i alle mulige uventede retninger. En vigtig del af de studerendes læring ved retshjælpsarbejdet er på en ordentlig måde at takle den situation, hvor rådgiveren på den ene side empatisk skal give den rådeøgende plads og mulighed for at fremstille sit problem. Og på den anden side skal rådgiveren være reelt styrende og skal afdække og indkredse de mulige juridiske problemer uden at situationen udvikler sig alt for vidtløftigt. En udfordring er også, at det altid er helt uvist om problemet viser sig at angå forhold, som omfatter et fagligt kendt område eller et fuldstændig nyt og ukendt område.

### **- videregående bistand**

Det kan i forløbet af 1. henvendelsen vise sig, at der er behov for mere på den ene eller den anden måde. Enten i form af, at rådeøgende på det foreliggende grundlag klart skal henvises til at rette henvendelse et andet sted, f.eks. en advokat. Eller det bliver klart, at rådeøgende skal medbringe andre af sine papirer. Eller fordi der fra tredjemand skal indhentes yderligere

oplysninger. Eller der skal opstartes en egentlig sagsbehandling med en skriftlig henvendelse til en modpart, en myndighed eller en ankeinstans, som rådgiveren vurderer, at den råde søgende ikke selv kan gennemføre på tilfredsstillende vis. Naturligvis kun i situationer, hvor rådgiveren i samråd med råde søgende vurderer, at det passende kan ske i retshjælpsregi. I så fald bookes straks en tid til et møde på retshjælpskontoret.

I forbindelse med valg af denne fremgangsmåde sker der løbende en vurdering af, om der dels er et juridisk problem, og dels om det er realistisk, at retshjælpen kan fremme sagen, i hvert fald et stykke videre frem inden det endeligt kan besluttes hvad, der videre skal ske.

Et møde kan umiddelbart bookes i retshjælpskontorets hjemmegjorte internetbaserede onlinekalender, der både viser hvornår der er mulighed for afholdelse af møder i mødelokalet på retshjælpskontoret og viser hvilke sagsbehandlere, der kan deltage i mødet. Sådanne møder bookes i retshjælpskontorets åbningstid, der er onsdage mellem kl. 10 og kl. 18.

Møderne bookes hovedsageligt hos studenterrådgiverne, der skal varetage den videre sagsbehandling, såfremt dette bliver aktuelt. I modsætning til møder på biblioteket er studenterrådgiveren som udgangspunkt alene ved dette møde og studenterrådgiveren ved, at råde søgendes problem er screenet og at det er fundet, at der er et problem, der kræver en videre indsats. Studenterrådgiverens opgave bliver derfor ved denne lejlighed at afdække og identificere de egentlige juridiske problemer, interviewe råde søgende og gennemgå råde søgendes dokumenter med henblik på fastlæggelse af faktum, afklare og fastlægge hvilke nødvendige yderligere oplysninger og dokumentationer, der skal indhentes, drøfte problemets juridiske og kontekstuelle aspekter med råde søgende, fastlægge de mål råde søgende ønsker opnået, og afklare og fastlægge den videre strategi for sagens fremme, som retshjælpen som partsrepræsentant skal bistå råde søgende med.

Efter disse møder gennemgås sagen med retshjælpskontorets daglige leder, der gennemgår sagens problemstilling, grundlag og strategi og særlige fokusområder med studenterrådgiveren. Herefter overgår sagen til egentlig sagsbehandling hos studenterrådgivere under løbende supervision af daglig leder og/eller en seniorrådgiver, hvorunder studenterrådgiveren også vejledes om praktisk sagsbehandlings mange aspekter, både internt i retshjælpen og hos modparten/myndigheden, inspireres i forbindelse med sagsoplysning, indhentelse af dokumentationer og juridisk viden og kilderne hertil, og overvejelser om praktisk strategisk sagsførelse som partsrepræsentant.

Den videre sagsbehandling foregår oftest på skriftligt grundlag, da retshjælpen som udgangspunkt ikke deltager i møder om sager udenfor retshjælpen. I forbindelse hermed instrueres i brevopstilling, skriftlig formulering og kommunikation, derunder under hensyntagen til modtageren.

Sagsbehandlingen kan afhængig af sagen og det ønskede mål være af kortere varighed, eller være længerevarende over mange år og være varetaget af flere studenterrådgivere efter hinanden. Den kan bestå i en enkelt skriftlig henvendelse eller udredning, eller der kan indgå mere end 100 breve i en sag. Og der kan være afholdt et enkelt møde eller utallige møder.

I forbindelse med beslutning om at påbegynde sagsbehandling i en sag vil retshjælpen afgive en skriftlig bekræftelse på hvilket opdrag det er aftalt, at retshjælpen skal bistå råde søgende

med. Dette er foranlediget af en konkret rådgiveransvarssag, hvor det naturligvis er afgørende for vurdering af et muligt ansvar, hvilke opgaver retshjælpen rent faktisk skulle udføre. I forbindelse med sagen kunne det konstateres, at opdraget mere eller mindre lå i hele situationen uden at være præcist beskrevet. Uden at det i den konkrete sag var et problem, gav det anledning til, at vi fremover generelt vil forsøge at være mere eksplicitte på præcist at angive hvilket opdrag vi overfor vores rådsøgende påtager os at bistå med.

I mødelokalet afvikles endvidere efterfølgende møder med rådsøgende, hvis sager er under sagsbehandling, og hvor der indtræder situationer, hvor det er nødvendigt med en efterfølgende personlig konsultation med rådsøgende for at afklare et opstået forhold nærmere. Efterfølgende konsultationer kan efter konkret aftale med den pågældende sagsbehandler afvikles udenfor den officielle åbningstid, enten før kl. 10 eller efter kl. 18.

Efterfølgende konsultationer kan også ske telefonisk.

For at undgå for mange rådsøgende, er ikke dukker op til aftalte møder, udsendes hver onsdag morgen en SMS-reminder til de rådsøgende, der senere samme onsdag skal til møde i retshjælpen. Denne praksis medfører en udeblivessituation, der er tålelig.

### **- Mellemsager**

Vi opererer med sager, som vi kalder mellemsager. Det er 1. henvendelsessager, som ikke helt kan afsluttes i forbindelse med selve rådgivningen, fordi der er et forhold, som rådgiveren ikke lige i situationen kan svare helt præcist på.

Havde rådgiveren haft en større paratviden på det konkrete område havde rådgivningen kunnet afsluttes, men det var konkret ikke tilfældet, og de tidsmæssige forhold i rådgivningssituationen var således, at der ikke var tid til at afklare spørgsmålet med det samme. Rådgiveren påtager sig så i forbindelse med rådgivningen efterfølgende at undersøge og afklare det udestående forhold og derefter meddele rådsøgende resultatet heraf, enten telefonisk eller på mail. Mellemsager kan opstå både i den åbne åbningstid på biblioteket eller ved telefonrådgivningen. Der oprettes ingen sag til sagsbehandling i forbindelse med mellemsager.

Sådanne mellemsager registreres derfor udelukkende som afsluttede ved 1. henvendelsen.

### **- Rådgivningen i tal**

Oplysninger om retshjælpens rådgivning i tal baseres på vores løbende grundregistreringer. Disse sker på 2 forskellige måder. Dels foregår der manuelle registreringer på papirskemaer, både i forbindelse med 1. henvendelserne, i forbindelse med de efterfølgende konsultationer og i forbindelse med sagsbehandlingsekspeditionerne. Disse papirskemaer indsamles og optæles manuelt. Dels foregår der en automatisk registrering i vores sagsbehandlingssystem, men det er kun af de sager, hvori der indledes en sagsbehandling med et sagsnr. og et sagsomslag.

Det vil nedenfor ved hver enkelt tabel blive anført om de registrerede tal hidrører fra optælling af papirskemaer eller fra Advosys.

<b>1. henvendelser</b> (fra optalte papirskemaer)	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1. henvendelser i alt	266	381	506	719
- heraf i åben tid	166	314	309	427
- heraf telefonisk	31	67	197	292

Silkeborg Retshjælp har således i 2011 ydet trin 1 retshjælp i **719** tilfælde.

Som det ses har der i beretningsåret været en markant stigning i antal 1. henvendelser. Stigningen har fordelt sig nogenlunde lige på henvendelser i åben tid og henvendelser i telefonrådgivningen.

Stigningstaksten i 1. henvendelserne udgør 43 %, 33 % og 42 % hvert af de sidste 3 år. Og samlet over perioden fra 2008 til 2011 er stigningstaksten 170 %, og på 842 % målt alene for telefonrådgivningen.

Nedlæggelse af advokatvagten i april 2010 er meget tænkkelig en del af baggrunden for denne betydelige stigning. Men også den større tilgængelighed i form af telefonrådgivningen, der som tilbud har udviklet sig over perioden, kan være en del af årsagen til den markante stigning.

Telefonrådgivningen vurderes til at være en betydelig succes. Hvis det er tilstrækkeligt kvalificerede rådgivere, der betjener telefonrådgivningen, og hvis de giver sig tilstrækkelig tid, er det retshjælpens vurdering at mange råde søgende faktisk kan modtage en tilfredsstillende og tilstrækkelig rådgivning, selv om det foregår gennem telefonen.

Ved at forsøge at gøre denne funktion til den primære tilgang, bliver hjælpen mere tilgængelig og de råde søgende kan behandles mest skånsomt uden at skulle bevæge sig ind til biblioteket og udsættes for muligvis lange ventetider. Enten kan problemet løses i telefonen, eller også får råde søgende en aftalt tid uden ventetid. Og herved udnyttes retshjælpens ressourcer også optimalt. Retshjælpens samlede tilbud kan derved nå flere med anvendelse af kun forholdsvis beskedne ressourcer. Selvfølgelig under forudsætning af, at retshjælpen kan tiltrække nok af tilstrækkeligt erfarne seniorrådgivere til at varetage telefonrådgivningen.

Det er anført, at telefonrådgivning ikke er velegnet som rådgivningsform, og ikke kan fungere, da den personlige kontakt med mulighed for non-verbal kommunikation og større intimitet er vigtig i rådgivningssituationen.

Retshjælpen kan ikke genkende dette problem. Vi oplever, at vi, overfor den målgruppe der kan finde på at ringe, "kommer godt ind under huden" på de råde søgende, og hurtigt får en fin fornemmelse af om telefonrådgivning i den konkrete situation kan bruges eller om der skal henvises til et personligt møde. Eneste mangel er med den nuværende teknik, at det ikke er muligt at forelægge skriftligt materiale for telefonrådgiveren. Nødvendig gennemgang af sådant kræver, at der arrangeres et fysisk møde.

Retshjælpen anser telefonrådgivningen for et meget værdifuldt supplement til den traditionelle mundtlige rådgivning.

<b>Sagsforløb</b> (fra optalte papirskemaer)	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1. henvendelser i alt	266	381	506	719
- heraf afsluttet med rådgivningen	140	185	380	594
- heraf til sagsbehandling	165	196	126	125
<i>sager til sagsbehandling i % af alle</i>	<i>62 %</i>	<i>51 %</i>	<i>25 %</i>	<i>17 %</i>
Opstartet sagsbehandling	165	196	126	125
- med tilskud	114	139	90	92
<i>sagsbehandling med tilskud i % af alle</i>	<i>69 %</i>	<i>71 %</i>	<i>71 %</i>	<i>74 %</i>
- uden tilskud	51	57	36	33
- fordi de økonomiske betingelser ikke er opfyldt	46	48	31	32
- fordi de økonomiske betingelser er opfyldt, Men	5	9	5	1
- gældssaneringsager	4	6	1	0
- straffesager	0	1	1	1
- erhvervsager	0	0	2	0
- forvaltnings- og klagenævnsager	1	2	1	0

Silkeborg Retshjælp kan således dokumentere i 2011 at have ydet retshjælp udover trin 1 i **92** tilfælde, hvor tilskudsbetingelserne for aktivitetstilskud er opfyldt.

Det antal sager, hvori sagsbehandling er påbegyndt, er på linje med sidste års. Andelen af 1. henvendelser, der medfører sagsbehandling er dermed fortsat faldende – en tendens, der var markant allerede sidste år.

Sidste år skrev vi således om dette i Årsberetningen:

*”Som det ses, er det ganske tydeligt, at den mere kvalificerede visitation, der sker i kraft af at der delta-ger seniorrådgivere i alle 1. henvendelser, medfører opstart af markant færre sager. Det er i den forbindelse retshjælpens vurdering, at de sager, der så bliver oprettet, er mere ”kvalificerede” sager. Både på den måde, at sager der før alene blev oprettet på grund af rådgiverens manglende paratviden og sager, der måske alligevel ikke, på trods af en betydelig indsats, ville kunne føre til et tilfredsstillende resultat er blevet luget bort. På den måde er der desuden mere læring i sagerne for rådgiverne, fordi der er større udsigt til at en solid indsats vil kunne medføre et tilfredsstillende resultat.”*

Det vurderes at denne udvikling er fortsat.

Men også her vurderes, at retshjælpen med nedlæggelsen af advokatvagten har overtaget ikke blot en lidt anden gruppe rådsøgende, jfr. foran, men måske også som følge heraf får flere henvendelser, hvor der mere efterspørges orientering om et retsområde og en dialog om muligheder i forhold hertil, end henvendelser, hvor der er behov for hjælp til bistand i form af skriftlig sagsbehandling.

Stigningen i 1. henvendelser er således måske stigning i kraft af en anden type sager/rådsøgende, end de, som tidligere var de fremherskende i Silkeborg Retshjælp. Desuden opsøges retshjælpen fortsat af vore traditionelle rådsøgende, der i vidt omfang har behov også for

egentlig sagsbehandling. Men denne gruppe er måske ikke stigende i samme omfang som den nytilkommende gruppe.

Et tidligere karakteristika for Silkeborg Retshjælp er måske derved ved at sløres noget.

<b>Sagsbehandling</b> (fra optalte papirskemaer)	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Efterfølgende konsultationer	769	667	651	659
Registrerede sagsbehandlingsekspeditioner*	1.610	1.336	1.310	1.328
- heraf registrerede afsendte breve/mail	1.509	1.725	1.315	1.314
- heraf registrerede modtagne breve/mail	643	661	701	899
- heraf registrerede faglige samråd	319	321	423	234

\*De sagsbehandlingsekspeditioner der registreres er modtagelse af breve/mail og/eller afsendelse af breve/mail og/eller indhentelse af oplysninger og/eller udfyldelse af blanket/skema og/eller udarbejdelse af notat og/eller fagligt samråd og/eller gennemgang af materiale og/eller andet.

Mailkorrespondance er i betydeligt omfang ved at fortrænge almindelig brevpost.

Det er vurderingen, at der sker en underregistrering af sagsbehandlingsekspeditionerne. Dels omkring både indgående og afsendte mails. Den mere uformelle måde kommunikation med mail foregår på medfører nok, at ikke alle mails bliver registrerede.

<b>Sagsbeholdning</b> (fra Advosys)	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Sagsbeholdning primo	187	161	145	150
Opstartede sager i årets løb	204	171	176	122
Genoptagne sager	22	11	6	2
Sager afsluttet i årets løb	219	218	177	162
Sagsbeholdning ultimo	161	145	150	112

Der er i beretningsåret afsluttet flere sager, end der er opstartet nye. Det er udtryk for eftervirkning fra den større sagsbeholdning, der var tidligere. Det er muligvis også udtryk for en kortere gennemsnitlig sagsbehandlingstid for sagerne. Vi mangler dog registreringer, der kan bruges til en nærmere udredning heraf.

Retshjælpen påtænker i fremtiden, i forbindelse med en større fokusering på kvaliteten af sagsbehandlingen, at forsøge at registrere flere forhold i de sagsbehandlede sager. Dette tiltag vil muligt også kunne bruges til at udlede nærmere vurderinger af intensiteten og varigheden af den skete sagsbehandling.

Den mest påfaldende generelle udvikling i beretningsåret, der kan aflæses af den talmæssige registrering, er uden tvivl den markante stigning i det antal rådsøgende, som i beregningsåret har fået hjælp af retshjælpen.

Men selv om der er markant stigning i antal rådsøgende, som har fået retshjælp, er der givetvis fortsat mange i Silkeborgområdet, der har behov for retshjælp, men som ikke får det.

Siden Gellerupundersøgelsen i begyndelse af 1970'erne er der ikke lavet undersøgelser om befolkningens retshjælpsbehov i Danmark. I Norge derimod er der løbende lavet undersøgelser. Selvom der er forskelle mellem resultaterne i de enkelte undersøgelser, der varierer mellem at registrere mellem 1 til 2 uløst retshjælpsproblem pr. husstand, så har retshjælpen kun hjulpet en meget beskedent og marginal del af de potentielle retshjælpssøgende, der må antages at være i Silkeborgområdet.

Retshjælpen har med sin nuværende kapacitet ikke mulighed for at hjælpe flere. Men gjorde retshjælpen lidt mere i lokalområdet for at gøre opmærksom på sin eksistens og sit tilbud, ville antallet af rådsøgende utvivlsomt kunne forventes at stige meget betydeligt.

### - Sagstyper

Retshjælpen tilbyder bistand i form af trin 1-rådgivning til alle sagsområder ved 1. henvendelserne i den åbne rådgivning og i telefonrådgivningen. Vi registrerer sagstyperne indenfor 13 hovedgrupper.

Der hvor retshjælpen har en opfattelse af, at videregående bistand i form af undersøgelser og/eller sagsbehandling vil gøre en forskel for rådsøgende overgår sagen til sagsbehandling. Disse sager registreres i Advosys i samme 13 hovedgrupper.

Af vores registreringer i beretningsåret fra 1. henvendelserne og fra sagsoprettelserne fremgår følgende fordeling i procent

<b>Sagstype</b>	<b>1. henvendelse</b>	<b>sagsbehandlede</b>
Antal sager	719	122
Familie- og arveret	24 %	7 %
Sociale ydelser	10 %	9 %
Øvrige offentligretlige sager	1 %	8 %
Ansættelsesforhold	3 %	5 %
Lejeret	10 %	12 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt	5 %	5 %
Anden kontraktsret	11 %	9 %
Udlændingesager	4 %	8 %
Personskadeerstatning i enhver form	9 %	18 %
Dårlig økonomi	14 %	4 %
Straffesager	3 %	2 %
Procesret	2 %	3 %
Diverse	5 %	9 %

Gentages denne opstilling med en sortering hvorefter kun de største poster medtages ser skemaet således ud:

Sagstype	1. henvendelse	sagsbehandlede
Antal sager	719	122
Familie- og arveret	24 %	
Sociale ydelser	10 %	9 %
Øvrige offentligretlige sager		8 %
Ansættelsesforhold		
Lejeret	10 %	12 %
Fast ejendom og boligforhold i øvrigt		
Anden kontraktsret	11 %	9 %
Udlændingesager		8 %
Personskadeerstatning i enhver form	9 %	18 %
Dårlig økonomi	14 %	
Straffesager		
Procesret		
Diverse		9 %

Det kan bl.a. udledes heraf, at sagstyper som familie- og arveret og dårlig økonomi først og fremmest angår behov for orientering om hvorledes retsstillingen egentlig er, hvorimod personskadeerstatningssager, lejeretssager, udlændingesager, sygedagpenge og andre offentligretlige klagesager oftere kræver bistand til sagsbehandling.

Det er således bestemt ikke samme sagstypefordeling ved trin 1-råsgivningen som ved den videregående rådgivning/bistand.

### - Småsager

Fra den 1. januar 2008 har retsplejeloven haft særlige procesregler for sager af mindre værdi, de såkaldte småsager, der er sager hvis økonomiske sagsgenstand er 50.000 kr. eller mindre. Disse sager er tænkt til at skulle kunne gennemføres uden bistand af advokat, og regler for sagsomkostninger, fri proces og retshjælpsforsikring er tilrettelagt i overensstemmelse hermed. Intentionen om at fratage advokater den økonomiske motivation til at deltage i småsagsprocessen er langt hen ad vejen lykkedes for de ikke-erhvervsdrivende parter.

Dog er der imidlertid store grupper af almindelige parter, der hverken på fornuftig vis er i stand til eller trygge og komfortable ved at varetage deres egne interesser i forbindelse med forberedelse og gennemførelse af småsager. Dette sammenholdt med at det tidligere advokatmonopol om at være de eneste, der må møde i retten som repræsentanter for parter, er ophævet i småsagerne, har åbnet et nyt område, som retshjælpsinstitutionerne synes at være de eneste aktører til at dække.

Foranlediget af et ønske i den samarbejdsgruppe som Advokatrådet og Dommerforeningen har nedsat til evaluering af småsagsprocessen har vi i perioden uge 15/2011 – 50/2011 blandt de rådsøgende på biblioteket registreret hvor stor en del af de rådsøgendes henvendelser der indeholder potentiale til at kunne blive en småsag, det vil sige tvistige sager om en sagsgenstand på mindre end kr. 50.000. Resultatet heraf er, at 48 ud af 234 henvendelser (eller 21 %) indeholder potentiale til at blive en småsag, hvilket er meddelt til samarbejdsgruppens formand.



Blandt retshjælpsinstitutionerne har der i de første år været nogen usikkerhed med hensyn til denne opgave. Men udviklingen går mere og mere i retning af, at retshjælpsinstitutionerne påtager sig som partsrepræsentanter at bistå de rådeøgende med forberedelse af og deltagelse i hovedforhandlinger i småsager.

Dette gælder også for Silkeborg Retshjælp, der i beretningsåret har deltaget i forberedelsen i flere småsager, derunder både med udfærdigelse af stævninger og svarskrifter, og med deltagelse i forberedende telefonretsmøder. Retshjælpen har endvidere i enkelte tilfælde deltaget i forbindelse med hovedforhandling af en småsag i retten.

Småsagsområdet har meget stor appel til de studerende, der i den forbindelse ser mulighed for allerede som studerende at opnå praktisk erfaring med retssagsarbejdet.

Retshjælpens bestyrelse har besluttet, at retshjælpen ikke behøver at holde sig tilbage med bistand til retshjælpens rådeøgende i forbindelse med småsagerne. Så indtil videre tilbyder retshjælpen bistand til småsager.

## **PERSONALE**

I beretningsåret har stillingerne daglig leder, 4 studenterrådeøgere, seniorrådgiver, 5 telefon-seniorrådgivere, volontører, sekretær, IT-assistent, rengøringsassistent skullet bemændes. Dette har involveret i alt 21 personer, hvoraf 15 var aktuelle medarbejdere ultimo.

Og hertil kommer et antal specialrådgivere, der har ydet assistance til retshjælpens arbejde uden direkte at indgå i medarbejderkredsen.

### **- daglig leder**

Daglig leder skal ifølge vedtægterne være jurist med praktisk erfaring med tvistløsningsarbejde. Daglig leder er advokat, og har været leder af det juridiske arbejde i retshjælpen siden 1988.

Daglig leder er lønnet for 2,5 times ugentligt arbejde med ledelse og for 5 times arbejde med supervision af studenterrådeøgerne.

Herudover deltager daglig leder på ulønnet probonobasis som seniorrådgiver og som sagsbehandler på mere komplekse sager, der kun vanskeligt kan overdrages ved rådgiverskifte.

Daglig leders ledelsesopgaver består bl.a. i bestyrelsesbetjening, ansøgningsarbejde, afrapportering og årsberetning, personaleledelse og -administration, lønudbetaling, budgetlægning og løbende budgetkontrol, regningsbetalinger, gennemgang af indgående post, fastlæggelse af interne politikker og procedurer, kontakt til og løbende organisering af telefonrådgivningen, varetagelse af retshjælpens interesser i sager og forhold, hvori retshjælpen herudover er involveret i forhold til f.eks. retssager, udlejere, Arbejdstilsyn, andre myndigheder, bank, forsikringselskaber og revisor. Hertil kommer udadvendte aktiviteter i form af repræsentation, retspolitisk arbejde mv. samt vask af gulvklude, viskestykker mv.

Daglig leders arbejde med hensyn til supervision og intern uddannelse består navnlig i side-  
mandsoplæring af nye rådgivere, interne kurser for nye og ældre rådgivere, løbende konkret  
supervision i igangværende sager.

### **- studenterrådgivere**

Retshjælpen er i sin nuværende situation normeret til 4 studenterrådgivere til varetagelse af  
sagsbehandlingen. 4 studenterrådgivere er holdt i beretningsåret, en for at tage i praktik i Kø-  
benhavn, en for at arbejde hos en advokat i Århus, en der pludselig flyttede studiet til Køben-  
havn og en, der udelukkende ville hellige sig sine studier. To af afløserne var allerede ansat i  
slutningen af forrige beretningsår, mens der i beretningsårets løb er ansat 2 nye til oplæring,  
heraf den ene med meget kort varsel og udenom den sædvanlige ansættelsesprocedure med  
opslag, ansættelsessamtaler mv.

Der er således 4 studenterrådgivere, der er holdt i Silkeborg Retshjælps tid. Den gennemsnitli-  
ge ansættelsesperiode for disse har kun været på 15,5 måned incl. oplæringsperiode. Dette  
forekommer umiddelbart lavere end det tidligere gennemsnit i Arbejdernes Retshjælp. Og det  
er objektivt alt for lavt, da vi stiler efter en gennemsnitlig ansættelsesperiode på 2 år. Dette  
både fordi det dels for studenterrådgiveren giver en rimeligt forhold mellem oplæringsperiode  
og periode, hvor der kan ydes en tilfredsstillende indsats og dels fordi "oplæringsbyrden" for  
retshjælpen da bliver 2 om året hvilket forekommer rimeligt. Den nuværende gennemsnitlige  
ansættelseslængde på kun 15 måneder giver en gennemsnitlig "oplæringsbyrde" på mere end  
3 om året, hvilket er for belastende for retshjælpens oplæringskapacitet.

Studenterrådgiverne er delvist aflønnede idet de modtager studentertiløn for 3 timer pr. gang,  
mens den øvrige del af deres faktiske indsats fra tidlig morgen til sen aften, i gennemsnit ca.  
12 timer pr. uge, er ulønnet frivillig indsats. Dette arrangement har en historisk baggrund og  
er efter indførelsen af tilskudsbekendtgørelsen opretholdt og accepteret af Civilstyrelsen med  
den begrundelse, at det er nødvendigt med denne aflønning for at kunne tiltrække studerende  
til Silkeborg i konkurrence med tilsvarende muligheder i Århus, hvorfra de studerende kom-  
mer.

### **- seniorrådgivere**

I retshjælpen opererer vi med seniorrådgivere i 2 varianter, nemlig som studerende seniorrå-  
dgivere og som uddannede seniorrådgivere. Fælles for begge typer er, at de kan have nedsat  
arbejdstid i forhold til studenterrådgivere, og at de ikke skal have egne sager, men deltager i  
arbejdet som støtte for de øvrige sagsbehandlere i kraft af deres større praktiske erfaring  
og/eller faglige viden. Studerende seniorrådgivere aflønnes på tilsvarende måde som studen-  
terrådgivere, mens uddannede seniorrådgivere, der har ansættelse og løn andetsteds arbejder  
på ulønnet probonobasis.

Studerende seniorrådgivere skal være tæt på slutningen af deres uddannelse, og ansættes  
navnlig med det formål at styrke den almindelige håndtering af sagsbehandlingen særligt i  
perioder hvor ancienniteten i gruppen på grund af et stort antal udskiftninger er beskeden.  
Studerende seniorrådgivere skal endvidere være tidligere almindelige studenterrådgivere med  
kendskab til og erfaring fra det almindelige sagsbehandlingsarbejde, der af en eller anden

grund har været væk fra retshjælpen i en periode, f.eks. på grund af et udlandsophold. I beretningsåret har der ikke været ansat studerende seniorrådgivere.

De uddannede seniorrådgivere anvendes enten i forbindelse med 1. henvendelserne enten i den "åbne åbningstid" eller i telefonrådgivningen jfr. ovenfor eller i forbindelse med supervisionen af studenterrådgiverne. I beretningsåret har der været knyttet en advokatfuldmægtig/advokat til retshjælpen som uddannet seniorrådgiver.

Endvidere har daglig leder og 5 telefonrådgivere jfr. nedenfor i beretningsåret fungeret som uddannede seniorrådgivere.

#### **- volontører**

Retshjælpen har fra oktober haft bistand af en frivillig ulønnet volontør, der er betegnelse for en nyuddannet jurist, der endnu ikke har fået arbejde, der indenfor rammerne af det frivillige arbejde, der kan ydes ved siden af arbejdsløshedsunderstøttelsen, hjælper retshjælpen mod at kunne godskrive arbejdet og erfaringen på deres CV. På grund af den midlertidige karakter, der forhåbentligt afbrydes meget pludseligt, får volontører ikke egne sager, men deltager i konkret sagsbehandling som bistand til sagens ansvarlige studenterrådgiver. Og herudover behandler volontøren mellemsager. Volontøren deltager endvidere i den åbne tid på biblioteket.

#### **- telefonrådgivere**

Retshjælpens erfaringer med telefonrådgivning er som foran nævnt gode.

Til sikring af en tilfredsstillende betjening af telefonrådgivningen, har det været nødvendigt at etablere et større korps af telefonrådgivere, således at der aktuelt er tilknyttet 5 seniorrådgivere til telefonrådgivningen, hvoraf 1 er på barsel.

Telefonrådgiverne er alle tidligere studenterrådgivere i retshjælpen, som nu er færdiguddannede og arbejder forskellige steder i Danmark, 3 i København, 1 i Ringkøbing og 1 i Haderslev. På grund af vores MobilFlex telefonsystem er telefonrådgivernes geografiske placering uden betydning, blot de har en mobiltelefon og har adgang til internettet.

Beretningsåret startede med en mindre bemanning og en telefontid fra 15-20, men på grund af telefonrådgivernes andet arbejde, der kunne vanskeliggøre eller gribe forstyrrende ind i telefonrådgivningen, og efter nogen uheldige uregelmæssigheder, blev det nødvendigt at omorganisere telefonrådgivningen.

Dels blev rådgiverkorpset udvidet antalmæssigt og dels blev telefontiden flyttet til senere på aftenen kl. 19 - 21, hvor de fleste rådgivere normalt vil være færdige med deres ordinære arbejde. For så at sikre tilfredsstillende betjening i den kortere telefontid er der nu altid mindst 2 telefonrådgivere i funktion på samme tid og med en 3. som tilkaldevikar.

Hver onsdag formiddag rundsendes den aktuelle vagtplan fra daglig leder, og hver onsdag aften melder dagens telefonrådgivere tilbage til daglig leder med en rapport over telefonvagtens forløb.

Telefonrådgiverne inviteres mindst 2 gange om året til et arrangement på retshjælpens kontor. Og vi prøver i videst muligt omfang i øvrigt at have så meget kontakt med telefonrådgiverne, som praktisk muligt, således at de får en oplevelse af at være en del af retshjælpen, selv om de sidder alene hver for sig rundt om i landet. Således var telefonrådgiverne også inviteret til at deltage i vores faglige ekskursion i beretningsåret.

Efter den beskrevne omorganisering og med den beskrevne opfølgning er telefonvagten aktuelt meget velfungerende. Og et stort aktiv for retshjælpen.

#### **- sekretær**

Vi søgte gennem JobNet en sekretær til 4,5 ugentlig times kontorassistance. Der indkom 130 skriftlige ansøgninger. Opgaven med at gennemgå disse, udvælge de egnede ansøgere, gennemførelse af ansættelsessamtale og skriftlig afslag til de 129 ansøgere var overvældende og af helt uventet omfang.

Processen endte med, at vi i april fik ansat en erfaren sekretær, som kombinerer det begrænsede timetal med efterløn.

Sekretærens arbejdsfunktioner er bl.a. modtagelse og tilrettevisning af de rådsøgende, åbning og fordeling af post, udsendelse af SMS-remindere, telefonpasning, sagsoprettelse og –arkivering, almindelige forefaldende administrativ korrespondance, bogføring og beholdningsafstemning, indkøb, optælling af data og statistikudarbejdelse, udarbejdelse af interne tryksager og formularer, vedligeholdelse af hjemmeside, løbende opdatering af telefonsvarere og registre.

Sekretærens arbejdstid slår ikke til i forhold til alle de opgaver, som hun med fordel kunne løse for retshjælpen, og en række opgaver må løbende udskydes.

Sekretæren har i beretningsåret deltaget på et 6-dages hjemmesidekursus med henblik på at retshjælpen får mulighed for at arbejde med at gøre hjemmesiden til et egentligt aktiv i relation til rådgivningen. Vi forestiller os, at en række oplysninger og orienteringer om de almindeligst forekommende emner kan lægges på hjemmesiden således at en række af de rådsøgende kan orientere sig, enten forinden et møde/telefonsamtale eller måske i nogle tilfælde til erstatning for et møde/telefonsamtale.

#### **- IT-assistent**

Retshjælpen får bistand til at holde retshjælpens IT-grej mv. kørende af en professionel IT-assistent, der på ren ulønnet probonobasis i sin fritid foretager alt det nødvendige af det, som ikke rigtig regnes, hvis det kører uopåklageligt.

IT-assistentens arbejdsopgaver er bl.a. indkøb af telefon- og IT-udstyr, vedligeholdelse af maskiner og udstyr, programmer og licensforhold, installering af programmer, sikring af løbende back-up, udarbejdelse af sikkerhedsrutiner, brugeroplæring, samt løbende fejlretning og akut brugerbistand.

Fik retshjælpen ikke denne bistand på pro bono basis, ville retshjælpen udover en betydelig løbende udgift til daglig vedligeholdelse af systemerne formodentlig lejlighedsvis komme i situationer, hvor retshjælpens øvrige medarbejdere ikke kunne arbejde på grund af et eller andet teknisk problem eller nedbrud. Dette har retshjælpen i kraft af vores IT-assistents løbende indsats været forskånet for.

### **- rengøringsassistent**

Retshjælpen har ansat en rengøringsassistent til at gøre rent i retshjælpens lokaler. Ansættelse af en rengøringsmedarbejder er valgt for at kunne holdes omkostningen nede selv om det medfører yderligere administration til indkøb af rengøringsmidler, lønberegning og –anvisning mv.

Da vores lokaler er beliggende halvvejs i en kælder med nedgang gennem en åben trappe-skakt, der samler blade, affald og saltblandet smeltevand, er det nødvendigt at rengøringen bliver varetaget ugentligt.

### **- specialrådgivere**

Retshjælpen forsøger fortsat at opbygge og vedligeholde et netværk af specialister, der er villige til på pro bono basis at bistå retshjælpen med specialbistand i forbindelse med problemer i konkrete sager. Retshjælpen har behov for sådanne specialrådgivere på en lang række fagområder, juridiske og ikke-juridiske, f.eks. indenfor områderne lægevidenskab, udlændingeret, ansættelsesret, straffesagsbehandling, sygedagpenge, afvikling af bygningsentrepriser og mange, mange flere til at forstå og vurdere de oplysninger, der foreligger i sagerne, og til at anvise de mulige angrebsvinkler i sagerne.

Specialrådgiverne skal være indstillet på i løbet af en uge fra en onsdag til den næste onsdag at besvare en mailforespørgsel fra sagsbehandleren til brug for fremdriften i sagsbehandlingen.

Arbejdet med at etablere et sådant netværk har ligget lidt underdrejet, men skal intensiveres i den kommende tid.

### **- den frivillige indsats**

Der sker ingen registrering af den frivillige indsats i retshjælpen.

Men et estimat herover for beretningsåret kunne være:

Daglig leder		
Registreret faktisk arbejdstid 2011	899 timer	
- aflønnede	<u>- 380 timer</u>	
Frivillige timer	519 timer	519 timer
Studenterrådgivere		
Skønnet arbejdstid, 47 uger á 12 timer x 4 studerende	2.256 timer	
- aflønnede, 47 uger á 3 timer x 4 studerende	<u>- 564 timer</u>	
Frivillige timer	1.692 timer	1.692 timer

Studerende under oplæring		
Skønnet arbejdstid, 17 uger á 12 timer	204 timer	
- aflønnede, 17 uger á 3 timer	<u>- 51 timer</u>	
Frivillige timer	153 timer	153 timer
Voluntør		
Skønnet arbejdstid, 12 uger á 4 timer		48 timer
IT- assistent		
Skønnet arbejdstid, 47 uger á 2 timer		94 timer
Telefonrådgivere		
Skønnet arbejdstid, 47 uger á 2 timer x 2 telefonrådgivere		188 timer
Seniorrådgiver		
Skønnet arbejdstid, 47 uger á 3 timer		141 timer
Specialrådgivere:		
Skønnet arbejdstid, 47 uger á 2 timer		94 timer
Bestyrelse		
Skønnet arbejdstid, 3 møder á 2 timer x 10 medlemmer		<u>60 timer</u>
Frivilligt arbejde i alt, skønnet		2.989 timer

Retshjælpen ville ikke kunne fungere uden denne enestående indsats fra rigtig mange, der lægger rigtig mange frivillige timers arbejde.

Skuffende var det derfor, at ingen fandt anledning til at fremkomme med en anerkendelse heraf på årets officielle Frivilligdag, den 30. september.

Men godt så, at Silkeborg kommune med sin bevilling giver mulighed for at den frivillige indsats kan værdsættes med bl.a. noget af det, alle andre ville kalde personaleomkostninger.

I forbindelse med vores ansøgningsrunde om sekretærhjælp, søgte vi os frivillig kontorhjælp. Dette tiltag måtte imidlertid afblæses, da der ikke med HK kunne laves en aftale, der kunne sikre de pågældende frivillige mod at komme i problemer med deres a-kasse i forbindelse med deltagelse i kontoarbejdet hos os.

## UDDANNELSE

Retshjælpen har ifølge sine vedtægter også til formål *"at være et tilbud til jurastuderende om et praktisk supplement til den teoretiske uddannelse"*.

Deltagelse i arbejdet i retshjælpen som rådgiver skal således have et læringsindhold. Af mange grunde.

Dels er det vurderet som en nødvendighed, når der med de mulige aflønningsforhold skal tiltrækkes jurastuderende fra Århus i konkurrence med andre mulige studiejobs.

Dels vurderes det som væsentligt, at vores studenterrådgivere får lejlighed til at blive konfronteret med mangfoldigheden i vores samfund, og opleve, at der er mange kulturer, der er anderledes end deres egen. Og at de, med deres faglighed, kan gøre en forskel i andres menneskers liv. Dette dannelselement vurderes til at være et væsentligt element i de studerende uddannelsesbagage uanset hvor de fremover skal udøve deres virke.

Læringsindholdet opnås dels gennem egentlig undervisning, dels gennem den daglige aktivitet.

### **- eksterne kurser**

Forskellige kursusudbydere udbyder faglige kurser for jurister og/eller advokater. En række af disse kurser er relevante i en retshjælpssammenhæng. Desværre er sådanne kurser meget dyre.

Silkeborg Retshjælp har søgt at opnå særlige favør-ordninger med de relevante kursusudbydere, men det er kun lykkedes ved Juridisk Kursuscenter, hvorigennem retshjælpen har mulighed for at deltage i 1 årligt kursus. I beretningsåret har retshjælpen haft en deltager på et kursus i de nye ægtefælleskifteregler.

Retshjælpen har herudover ønske om at værdsætte en lang indsats som rådgiver i retshjælpen med mulighed for deltagelse i et "rigtigt" juristkursus i et for retshjælpen relevant emne. Der har dog ikke i beretningsåret været overskud til at få arrangeret og gennemført et sådan kursus.

Rundt omkring foregår forskellig kursusaktivitet, typisk i regi af interesseorganisationer. Retshjælpen har i den forbindelse igen i beretningsåret deltaget hos Lejernes Landsorganisation i deres Lejeretskonference med gennemgang af ny lejeretlig praksis.

Retshjælpen har den regel, at deltagelse i et eksternt kursus medfører forpligtelse at forestå et internt kursus i samme emne.

### **- formelle interne kurser**

Retshjælpen afholder i årets løb en række interne kurser, enten med udefra kommende underviser eller med underviser fra egne rækker. Sådanne interne kurser, der er af 1-2 timers varighed arrangeres enten midt på arbejdsdagen eller om aftenen.

Vi har i året løb afholdt kurser i sygedagpengestop og retssikkerhed i den sociale lovgivning, begge med ekstern underviser i form af vores specialrådgiver i socialret.

Og vi har afholdt interne kurser i ny ægtefælleskiftelov, forældelse, fri proces og retshjælpsforsikring, personskadesager, opgørelse af erstatnings- og godtgørelseskrav i erstatningsansvars-sager og "det gode brev" alle med undervisere fra egne rækker.

Og endelig har vi afholdt en intern Faglig dag med Personskadeerstatningssager som tema.

### **- uformel intern undervisning**

Udover de mere formelle programsatte interne kurser, foregår der løbende en uformel intern uddannelse, hvor en konkret situation bliver grebet af en seniorrådgiver og bliver gjort til en uformel intern undervisningssituation, hvor en problemstilling bliver gennemgået for de omkringsiddende: hvorledes skal tonen være i et førstebrev til udlejer, der ikke tilbagebetaler depositum til en fraflyttet lejer, hvad skal vi stille op med en stortudende rådeøgende, som oplever hele sin verden styrte i grus ved oplysning om, at vi ikke umiddelbart her og nu kan ændre en beslutning om sygedagpengestop, hvor fremskaffes oplysninger om den juridiske karakter af en sti, hvorover den tilgrænsende ejendomsejer forbyder andre adgang, betydning af den afgørende forskel på om en rådeøgende har status af flygtning eller familiesammenført osv.

### **- faglig ekskursion**

Retshjælpen har i beretningsåret haft mulighed for at invitere medarbejderne på en Faglig ekskursion. Dels som en påskønnelse af den langt hen ad vejen frivillige indsats og dels af faglige grunde.

Retshjælpens medarbejdere kunne ønske en ekskursion til de spændende retshjælpstiltag der foregår i Norge. En sådan udlandstur overstiger imidlertid retshjælpens økonomiske muligheder indenfor et år. Medarbejderne har derfor valgt at udskyde en sådan tur til senere, når der er lagt tilstrækkelige midler til side hertil, og i stedet tog medarbejderne i beretningsåret på en 1-dages tur til København med besøg og omvisning i Folketinget og inspirerende besøg hos Vesterbro Retshjælp og hos Københavns Retshjælp.

### **ØVRIGE FORHOLD af interesse**

#### **- dobbeltrepræsentation**

Retshjælpen er som følge af, at de rådeøgende ved 1. henvendelsen mødes af forskellige rådgivere i et enkelt tilfælde kommet i den situation, at vi har påtaget os at bistå begge parter i den samme sag.

Vores administrative sagsbehandlingssystem afslørede problemet, da sag 2 blev oprettet. Men på det tidspunkt havde vi forpligtet os til at bistå begge parter og endda overfor begge sags parter havde givet udtryk for, at "de havde en god sag".

Retshjælpen kan naturligvis ikke som partsrepræsentant bistå begge en sags parter. Da vi blev opmærksomme på forholdet overvejede vi derfor at frasige os sagen for begge sags parter og henvise dem til hver i sær at søge bistand andre steder. I den konkrete situation drejede sagen sig imidlertid om en uoverensstemmelse om vedligeholdelsesudgifter i en ejerlejlighedsforening med kun 2 ejerlejligheder og den ene af de involverede rådgivere vurderede, at der burde kunne opnås enighed om en rimelig løsning.

Konkret valgte vi derfor i denne sag at orientere begge parter om den opståede situation, og at vi derfor alligevel ikke kunne være partsrepræsentant for dem, men at vi kunne tilbyde at



fungere som mægler mellem dem. Begge de rådsøgende accepterede dette forsøg, og med retshjælpens bistand blev der fundet en løsning som begge de rådsøgende, under indtryk af de omkostningsmæssige udsigter ved alternativerne, accepterede som tilfredsstillende.

Episoden gav anledning til generelle overvejelser i bestyrelsen om retshjælpen skulle give et mæglingstilbud i visse typer af sager. Retshjælpen bekendt har andre retshjælpsinstitutioner også haft sådanne overvejelser, men retshjælpen er ikke bekendt med om mægling rent faktisk tilbydes andre steder i retshjælpsregi.

Disse overvejelser er endnu ikke tilendebragt og har endnu ikke ført til konkrete tiltag.

Den beskrevne habilitetssituation, som er forskellig fra den almindeligst forekommende, at parter med modstående interesser sammen henvender sig i retshjælpen og anmoder om bistand, f.eks. at et ægtepar henvender sig og oplyser, at de skal flytte fra hinanden og i den forbindelse gerne vil høre hvorledes de skal forholde sig med deres hus, som ingen af dem har råd til fortsat at bebo alene. I en sådan situation meddeler retshjælpen, at den ikke kan rådgive, da et godt råd til den ene part kan være et mindre godt råd for den anden part, men at retshjælpen godt kan orientere om reglerne og mulige praktiske fremgangsmåder. Men det præciseres forud for orienteringen, at retshjælpen efter en sådan orientering til parterne i fællesskab ikke senere kan bistå nogen af parterne yderligere med rådgivning eller partsrepræsentation.

#### **- rådgiveransvarssag**

Retshjælpen er i 2010 ved Retten i Viborg blevet sagsøgt for ca.kr. 1,4 mio. af en rådsøgende for tab som følge af muligt ansvar for forældelse af et erstatningskrav mod en arbejdsgiver.

Sagen er omfattet af retshjælpens rådgiveransvarsforsikring og føres ved retten af ansvarsforsikringsselskabets advokat.

Med henblik på fastlæggelse af det eventuelle erstatningskravs størrelse er sagen forelagt Retslægerådet.

Retssagens afslutning trækker derfor ud.

Sagens udfald vil forhåbentlig bidrage til at afklare de nærmere grænser for hvilket ansvar retshjælpen har for sin rådgivning, der jo på den ene side næppe skal måles med en ansvarsnorm svarende til f.eks. advokaters, men på den anden side nok er en eller anden grad af rådgivernorm.

#### **- administrativt bøvl**

Retshjælpen bliver ind imellem nødt til at forholde sig til forskelligt administrativt bøvl.

I beretningsåret har det været nødvendigt at påklage en påbud fra Arbejdstilsynet om, at vi skal udarbejde en såkaldt APV (en ArbejdsPladsVurdering).

Det har ligeledes været nødvendigt at påklage en afgørelse om retshjælpens betaling af Erhvervsaffaldsgebyr fordi vi har et CVR-nr., og derfor som udgangspunkt skal pålægges et sådan gebyr uagtet at vi ikke driver erhvervsvirksomhed og ikke har erhvervsaffald.

Økonomiske vanskeligheder hos vores udlejer har givet anledning til overvejelse om behov for tinglysning af vores lejekontrakt, hvilket vi imidlertid, i hvert fald indtil videre, har valgt af afstå fra.

### **- Alle Tidets Retshjælp**

Silkeborg Retshjælp opretholder Alle Tidets Retshjælp, et socialt netværk, der startede i Arbejdernes Retshjælp, og som omfatter alle, der har været medarbejder i Arbejdernes Retshjælp eller Silkeborg Retshjælp. Alle nuværende og tidligere medarbejdere inviteres 2 gange om året til først og fremmest socialt samvær og lejlighedsvist faglig orientering om retshjælpsforhold i al almindelighed og retshjælpens situation i særdeleshed.

Ud over at skabe kontakter på kryds og tværs har Alle Tidets Retshjælp den væsentlige funktion, at retshjælpen i dette forår rekvirerer både specialrådgivere og telefonrådgivere, fordi de tidligere rådgivere herigennem bevarer en tilknytning til retshjælpen og til retshjælpsarbejdet.

### **- deltagelse i retspolitisk arbejde**

For at tale de råde søgendes sag har retshjælpens leder i beretningsåret deltaget i retspolitisk arbejde omkring retshjælpsproblematikker og tilgrænsende problematikker. Dels i en arbejdsgruppe i Advokatrådsregi om advokatvagsarbejde, dels i en arbejdsgruppe i Advokatråds-/Domstolsstyrelsesregi om evaluering af småsagsprocessen og endelig som en del af Aarhus Retshjælps repræsentation sammen med København Retshjælp for at præsentere retshjælpsinstitutionernes erfaringer og oplevelser overfor Retsplejerådet i forbindelse med rådets evaluering af status på retshjælpsområdet.

Retshjælpen har også deltaget i det seminar, som Gadejuristen afholdt om udsattes retshjælpsbehov i forbindelse med præsentationen af deres meget tankevækkende *Dokumentationsprojektet - En undersøgelse af retshjælpsbehov*.

### **- samarbejde med Civilstyrelsen**

Civilstyrelsen er helt afgørende, når der skal drives retshjælpsinstitutioner i Danmark, fordi den står for formidlingen af de helt nødvendige økonomiske tilskudsmidler. Man kunne forestille sig, at Civilstyrelsen herudover kunne være den myndighed, der på det offentlige vegne skulle virke for at formidle retshjælpsinitiativer til gavn for den retshjælpsøgende befolkning, og dermed være samarbejdspartner for de initiativrige ildsjæle, der rundt om i landet gerne ville gøre en retshjælpsindsats.

Civilstyrelsen forekommer imidlertid mere som en noget fjern og utilnærmelig bevillingsmyndighed, som kun vanskeligt kan beskrives som en samarbejdspartner.

Det synes vanskeligt at komme i dialog med Civilstyrelsen i al almindelighed og omkring nye ideer til retshjælpsinitiativer. Retshjælpen har i mange år inviteret Civilstyrelsen på besøg for

at styrelsen kunne få et bedre kendskab til retshjælpens arbejde og dagligdag, og for at retshjælpens kunne få et bedre indtryk af vilkårene for en offentlig styrelse. Men Civilstyrelsen har hver gang måttet afslå invitationen.

Også når nye ideer og tiltag på retshjælpsområdet fremkommer i forbindelse med konkrete ansøgninger, er dialogen fraværende. Eneste reaktion er godkendelse eller manglende godkendelse i brede vendinger af ansøgte driftsudgifter.

Og det er vanskeligt at finde ud af Civilstyrelsens egentlige stilling i et retshjælpsperspektiv til initiativet, og dermed indgå i et udviklingsarbejde om et afslået initiativ således at det eventuelt senere i en ændret udformning kunne nyde fremme.

Og i den forbindelse er systemet hvor der kun en gang om året er mulighed for bevilling problematisk, for de involverede ildsjæle kan være brændt ud i løbet af ventetiden indtil næste års ansøgningstermin.

Det opleves tillige som et problem, at ansøgningsproceduren er en "knald eller fald"-procedure, hvor der ikke er mulighed for en tilpasning af ansøgningen under processen på baggrund af en dialog. Enten findes en udgift rimelig eller den findes ikke-rimelig. Civilstyrelsen stiller ikke op til en dialog om deres vurdering af en ansøgt udgifts rimelighed, hverken forlods eller efterfølgende. I de tidligere år har det i det mindste efterfølgende været muligt at få en specificeret oversigt over størrelsen af de udgiftsposter, som Civilstyrelsen har anset for rimelige, oplyst. Og derigennem danne sig et indtryk af styrelsens nærmere overvejelser til brug ved kommende års ansøgninger. I beretningsåret har Civilstyrelsen imidlertid afvist at opretholde denne tidligere praksis.

Denne lukkethed og afvisning af en konstruktiv dialog er uforståelig og skaber frustration. Og dette så meget desto mere som den ønskede objektivitet i bevillingsgrundlaget tilsyneladende enten ikke findes, eller i det mindste ikke er meldt klart ud.

Tanken med den seneste lovændring var bl.a., at tilskudskriterierne skulle være mere objektive og resultatet mere forudsigeligt ud fra kriterier beskrevet i en tilskudsbekendtgørelse. Men den faktiske virkelighed synes umiddelbart ikke overensstemmende hermed.

Civilstyrelsen offentliggør hvert år en beretning om bevilling af tilskud til retshjælpsinstitutionerne jfr. foran. Et nærmere indtryk af Civilstyrelsens bevillingspraksis kan opnås, hvis man begærer aktindsigt i bevillingerne til de enkelte retshjælpsinstitutioner. I de tidligere år har Civilstyrelsen efter begæring blot givet den ønskede aktindsigt. I beretningsåret ændrede Civilstyrelsen imidlertid praksis og benyttede nu muligheden for at kræve betaling for aktindsigt i bevillingerne. Ved samme lejlighed fandt Civilstyrelsen i øvrigt anledning til at præcisere, at styrelsen kun kunne give tilskud til rimelige driftsudgifter. Anmodningen om aktindsigt blev herefter overført til andet regi.

En gennemgang af Civilstyrelsens bevillingspraksis viser umiddelbart ikke nogle klare retningslinjer men synes i nogen grad snarere at være en fortsættelse af den praksis, der var gældende før lovændringen. Hvilket måske, eller måske ikke, trods alt er en fordel for Silkeborg Rets hjælp, der relativt set målt på omkostning pr. henvendelse ligger i den høje ende.

Utilfredsstillende er det også, at bevillingen først gives 4 måneder inde i bevillingsåret. Naturligvis af likviditetsmæssige grunde. Men i lyset af den meget store variation i bevillingens størrelse i forhold til det ansøgte giver det meget vanskelige arbejdsvilkår, at 1/3 af bevillingsåret er gået inden bevillingens størrelse kendes. Afviger bevillingen fra det forventede er det meget vanskeligt at tilrette det faktiske forbrug for resten af året til det bevilgede for hele året, hvis der har været forbrugt i forhold til det forventede fra årets begyndelse. Der bør kunne findes en anden måde at tilrettelægge tidsforløbet på.

Silkeborg Retshjælp finder en god dialog mellem Civilstyrelsen og retshjælpsinstitutionerne for en afgørende væsentlig forudsætning for at optimere de beskedne bevillinger til gavn for de råde søgende.

#### **- opfordring**

Silkeborg Retshjælp skal opfordre alle involverede til at indgå i en dialog om retshjælp og retshjælpsarbejde. F.eks. på vores blog <http://iloapp.sirh.dk/blog/kommentarer?Home>.

Retshjælpen deler gerne sine erfaringer med alle interesserede, der hermed opfordres til at kontakte eller besøge os.

**oo0oo**

Silkeborg, februar 2012

Ole Dueholm, advokat  
Daglig leder