

Etiske regler for juridisk rådgivning for Den Sociale Retshjælp

Indhold

Den Sociale Retshjælps værdigrundlag	2
1. Formålet med de etiske regler for juridisk rådgivning hos Den Sociale Retshjælp	3
2. Reglernes anvendelsesområde	3
3. Krav til den ansvarlige organisation	3
4. God juridisk rådgivningsskik	4
5. Almen oplysningspligt	4
6. Tavshedspligt	5
7. Dagligt virke	5
8. Titlen Juridisk Manager	5
8.1 Minimumskrav for juridisk rådgivning	6
9. Titlen Social Manager	7
10. Grænser for Juridiske og Sociale Managers bistand	7
11. Interessekonflikter	7
12. Udtræden	8
13. Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for juridisk rådgivning	9

Den Sociale Retshjælps værdigrundlag

Den Sociale Retshjælp (DSR) har udarbejdet et sæt etiske regler for rådgivning med udgangspunkt i organisationens værdigrundlag. Reglerne gælder for alle DSR's medarbejdere og har til formål at sikre en ensartet og kvalificeret rådgivning.

Bæredygtighed

Hos Den Sociale Retshjælp arbejder vi på at skabe holdbare løsninger, der ikke kun virker nu og her, men også på lang sigt. Det gælder både for den enkelte borger og i relation til vores retspolitiske arbejde. Det er vores overbevisning, at menneskers situation bedst ændres ved en koordineret og målrettet indsats, der tager udgangspunkt i den enkeltes behov. Vi tror på, at hjælp til selvhjælp er vejen frem, så det enkelte menneske selv kan opretholde de løsninger, vi finder i fællesskab.

Værdighed

En forudsætning for at hjælpe mennesker er at udvise respekt for dem og deres situation. Det er vigtigt for os, at de mennesker, vi hjælper, ikke reduceres til ofre. Vi ser først og fremmest mennesket og behandler den enkelte ud fra den overbevisning, at alle er lige værdige. Vi møder derfor det enkelte menneske i øjenhøjde og uden fordomme.

Mangfoldighed

Faglig mangfoldighed skaber den synergi, der er nødvendig for at finde optimale løsninger. Derfor tilstræber vi at have så mange fagretninger som muligt repræsenteret i vores stab af medarbejdere. Samtidig arbejder vi målrettet på at præge samfundet i en retning, hvor der er plads til alle.

Engagement

Selve kilden til, hvad og hvor Den Sociale Retshjælp er i dag, er et kompromisløst engagement. Vi brænder for at hjælpe mennesker. Vores overbevisning er, at initiativ og gåpåmod er grundstenene til at ændre menneskers situation positivt. Vi stiller os ikke tilfreds, før hver sten er vendt, og alle muligheder er overvejet. Vi går derfor ikke hjem, før vi ved, at vi har gjort alt, hvad der står i vores magt, for at hjælpe.

Dialog

Løsninger findes ved at arbejde sammen med andre. Dialog er efter vores overbevisning en forudsætning for indflydelse. Det er i dialogen, vi mødes, og det er her, vi får identificeret klientens problemer og afdækket klientens behov. Det er vigtigt, at vores klienter har tillid til os. Det er gennem dialog og kommunikation, at denne tillid opbygges, og dialogen er derfor et vigtigt redskab, når man skal forstå og hjælpe et andet menneske. Vi stræber efter at spille en aktiv rolle i at skabe et rummeligt samfund, hvor alle kan blive hørt. Vi tilstræber derfor ligeledes, at der skabes en dialog i det offentlige rum, således at uhensigtsmæssig lovgivning eller andre samfundsmæssige problemer bliver sat på dagsordenen.

1. Formålet med de etiske regler for juridisk rådgivning hos Den Sociale Retshjælp

De etiske regler for juridisk rådgivning danner rammen for den juridiske rådgivning, der bliver givet i Den Sociale Retshjælps (DSR's) navn. Formålet med reglerne er at sikre, at rådgivning, der bliver givet i DSR-regi, lever op til en vis standard og kvalitet.

De etiske regler for juridisk rådgivning hos DSR har ligeledes til formål at orientere omverdenen om, hvad de kan forvente af rådgivningen hos DSR.

De etiske regler sætter standarden for den juridiske rådgivning og præciserer de parametre, vi gerne vil måles på.

2. Reglernes anvendelsesområde

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

3. Krav til den ansvarlige organisation

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

DSR er forpligtet til at ansætte kvalificerede og kompetente medarbejdere jf. DSR's rådgivningstrin.

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

DSR er forpligtet til at sikre, at Managerne altid har de seneste opdaterede samt kvalificerede værktøjer, herunder brev- og mailskabeloner, vejledninger, arbejdsgange, onlineudgave af Karnovs lovsamling og domsregister samt juridiske håndbøger/udvalgte juridiske værker mv.

DSR bestræber sig på at holde sig orienteret om nye relevante lovændringer, processer mv. med henblik på at videreformidle dette til DSR's Managere.

DSR er forpligtet til at udføre løbende supervision af Managernes faglige kompetencer og velbefindende jf. DSR's supervisionsprogram.

DSR er forpligtet til at arbejde retspolitisk for at fremme en ensartet og kvalificeret gældsrådgivning og retshjælp til alle borgere under indtægtsgrænsen for fri proces.

DSR er forpligtet til at stille sig til rådighed for pressen i forbindelse med emner der vedrører retshjælps- og gældsområdet.

DSR er forpligtet til at fremme forskning på retshjælpsområdet.

DSR er forpligtet til at sikre, at alle sager afsluttes forsvarligt, og at alle relevante parter informeres, hvis det ikke længere er muligt at opretholde en forsvarlig drift.

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

DSR er forpligtet til at henvise en sag, som ligger uden for DSR's kompetenceområde, til anden kompetent rådgivningsinstans.

DSR er ved henvisning af klienten til anden rådgivningsinstans forpligtet til at henvise til et gratis og kvalificeret rådgivningstilbud. Hvis der ikke findes gratis rådgivningstilbud, der kan varetage en klients sag, skal eventuelle priser altid oplyses, for eksempel hos en advokat.

DSR er forpligtet til at beskytte sit omdømme for at kunne fremstå troværdigt, for eksempel ved at undlade at fremme ikke beskyttelsesværdige interesser hos klienter.

4. God juridisk rådgivningsskik

Manageren skal udvise god rådgivningsskik ved at udføre sit arbejde grundigt og ansvarsbevidst og ved at varetage klientens juridiske interesser. En Gældsmanager skal særligt varetage både klientens og kreditorernes interesser.

Manageren skal fremme klientens sag(er) med fornøden hurtighed jf. juridiske processer for Trin 1 og Trin 2-3.

Manageren må ikke uden for sit virke som Manager udvise en adfærd, der er uværdig for en person, der yder juridisk rådgivning og/eller gældsrådgivning.

Manageren skal ved sin repræsentation af klienten behandle oplysninger om klienten med fortrolighed og samtidigt bevare sin uafhængighed og integritet.

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

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

5. Almen oplysningspligt

Alle, der yder rådgivning hos DSR, skal af egen drift klart og entydigt oplyse klienten om følgende:

- Navn (fornavn) og faglig baggrund.
- Hvilke typer af rådgivning og sagsbehandling, der tilbydes til hvilke borgere jf. DSR's trinsystem.
- At juridisk rådgivning og gældsrådgivning og ditto sagsbehandling på Trin 1-3 er gratis hos DSR for borgere under indtægtsgrænsen for fri proces.

- Klientens alternative muligheder for offentlig eller forsikringsdækket retshjælp samt anden (gratis) rådgivning.
- At en sags fysiske akter, herunder også al elektronisk data, opbevares i en periode på 5 år, hvorefter det makuleres /slettes uigenkaldeligt. Alle oplysninger om klienter skal behandles i overensstemmelse med god databehandlingsskik, jf. Persondataloven § 5, stk. 1.
- At DSR har tegnet ansvarsforsikring hos Tryg Forsikring, der dækker juridisk rådgivningsvirksomhed samt gældsrådgivningsvirksomhed, uanset hvor denne udøves.
- DSR's adresse samt andre kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuelt e-mail-adresse, såfremt klienten ydes juridisk rådgivning på Trin 2 eller Trin 3.

DSR henviser overordnet til www.socialeretshjaelp.dk og www.dinretshjaelp.dk for relevante oplysninger.

6. Tavshedspligt

Alle ansatte hos DSR er underlagt tavshedspligt. De skal behandle alle oplysninger, som de bliver bekendt i forbindelse med sagsbehandlingen og i øvrigt, fortroligt.

Det er afgørende for en kvalificeret rådgivning, at klienten kan betro Manageren oplysninger af privat og fortrolig karakter.

Tavshedspligten er uden tidsbegrænsning og gælder for alle forhold, som Manageren måtte få indsigt i ved sit virke i DSR's organisation.

7. Dagligt virke

En Manager må ikke handle på vegne af klienten uden en original og underskrevet fuldmagt samt en accept af handlingen.

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

En Manager skal i passende omfang holde klienten underrettet om sagens/sagernes forløb, herunder altid indhente godkendelse fra klienten, før klienten forpligtes overfor modparten.

8. Titlen Juridisk Manager

Titlen Juridisk Manager kan kun benyttes af medarbejdere hos DSR, herunder frivillige, praktikanter samt helt eller delvist lønnede medarbejdere (studerende såvel som fagfolk), jf. DSR's oversigt over, hvilke faggrupper der kan yde gratis rådgivning og sagsbehandling samt på hvilke juridiske rådgivningstrin, dette kan ske.

DSR certificerer den Juridiske Manager, når denne opfylder nedenstående betingelser.

En Juridisk Manager skal opfylde et krav om egnethed og hæderlighed over for klienter såvel som relevante parter.

En Juridisk Manager skal have en relevant faglig baggrund jf. DSR's rådgivningstrin.

En Juridisk Manager må ikke tidligere have været straffet for alvorlige forbrydelser, der relaterer sig til en given rådgivning, eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv. Det beror på et konkret skøn foretaget af DSR, hvorvidt tidligere strafforhold gør den Juridiske Manager uegnet til at yde juridisk rådgivning.

En Juridisk Manager skal opfylde de krav, der stilles til at kunne yde juridisk rådgivning på henholdsvis Trin 1, Trin 2 og/eller Trin 3, ved at have modtaget undervisning med et tilfredsstillende resultat inden for de trin, som den Juridiske Manager skal yde rådgivning på.

En Juridisk Manager skal endvidere have modtaget juridisk og etisk undervisning samt eventuelt relevant kompetenceajourførende efteruddannelse, alt med et tilfredsstillende resultat. Det vil i særlige tilfælde være muligt at få merit for tidligere undervisning eller praktisk erfaring inden for undervisningsområderne, hvilket afgøres individuelt af DSR.

En Juridisk Manager må ikke være dømmende eller fordomsfuld, men skal derimod være opmærksom på kulturelle forskelle, idet DSR hjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politisk holdning mv.

En Juridisk Managers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning inden for retshjælpsområdet samt at modvirke vilkårlig og ukvalificeret juridisk rådgivning.

En Juridisk Manager skal aktivt varetage sin klients juridiske rettigheder samt være klientens fortrolige rådgiver.

En Juridisk Manager har både juridiske og etiske forpligtelser over for såvel klienten som dennes modpart/modparter.

En Juridisk Manager skal efterleve de etiske regler for juridisk rådgivning.

8.1 Minimumskrav for juridisk rådgivning

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

En Juridisk Manager skal udvise empati og forståelse for klientens situation, men empati må aldrig forveksles med sympati, da en Juridisk Manager skal varetage klientens interesser og ikke lade sig involvere følelsesmæssigt. En Juridisk Manager skal i sit daglige virke udvide klientens juridiske forståelse og fremme hjælp til selvhjælp. Dette gøres med henblik på at gøre klienten i stand til selv at varetage mindre juridiske problemstillinger fremadrettet.

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

En Juridisk Manager skal ansvarsfuldt forelægge klienten, hvilke muligheder denne har, for eksempel om der skal indgås forlig med kreditor, eller om klienten kan/skal føre en retssag med assistance fra en advokat, samt hvilke konsekvenser de forskellige muligheder vil medføre. En Juridisk Manager skal have rådført sig med sin leder, før en løsning anbefales til klienten

9. Titlen Social Manager

Titlen Social Manager kan kun benyttes af medarbejdere hos DSR, herunder frivillige, praktikanter samt helt eller delvist lønnede medarbejdere (studerende såvel som fagfolk), jf. DSR's oversigt over, hvilke faggrupper der kan yde gratis rådgivning og sagsbehandling samt på hvilke juridiske rådgivningstrin.

En Social Manager kan yde juridisk rådgivning på henholdsvis Trin 1 -2 (/3) primært inden for socialret efter at have gennemført uddannelsesforløbet tilfredsstillende.

De etiske regler for juridisk rådgivningsskik er derfor også gældende for DSR's Sociale Managere, der yder juridisk rådgivning på henholdsvis Trin 1-2 (/3).

10. Grænser for Juridiske og Sociale Manageres bistand

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

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

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

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

11. Interessekonflikter

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

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

Sådanne situationer foreligger:

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

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

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

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

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

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

12. Udtræden

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

Hvis klienten gentagne gange har udvist manglende vilje til at bidrage til sagens fremme, herunder gentagne gange ikke overholder aftaler med Manageren, kan Manageren udtræde.

Hvis klienten udviser en adfærd, som ikke er forenelig med almindelig hæderlighed, for eksempel taler bevidst usandt over for Manageren eller modparten, vil Manageren udtræde.

Uanset baggrunden for udtræden henvises til anden instans (for eksempel retshjælpsorganisation), hvor DSR sikrer en forsvarlig overdragelse af sagen jf. DSR's retningslinjer for henvisning af klienter.

Når Manageren er udtrådt af sagen, repræsenterer DSR ikke længere klienten.

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

Det pålægger DSR's daglige ledere at føre tilsyn med, at Managerne overholder de etiske regler for juridisk rådgivning.

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

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