

Den Sociale Retshjælps Fond

METODEBESKRIVELSE – FÆNGSELSREJSEHOLDET

Indhold

FORORD	3
SAMFUNDETS RETSFØLELSE	4
FÆNGSELSREJSEHOLDET OG KRIMINALFORSORGENS INSTITUTIONER	5
HVOR.....	5
NØDVENDIGHEDEN AF FÆNGSELSREJSEHOLDET I INSTITUTIONERNE	5
BESKRIVELSE AF MÅLGRUPPEN	7
MÅLGRUPPENS KOMPLEKSE UDFORDRINGER	7
MÅLGRUPPENS HINDRINGER FOR RESOCIALISERING	7
BAGGRUNDSOPLYSNINGER	8
DE INDSATTES PROBLEMATIKKER	9
FORSKELLIGE INSTITUTIONER – FORSKELLIG RÅDGIVNING	9
FORSKELLIGE INSTITUTIONER – SAMME PROBLEMER.....	9
<i>Gældsproblemer</i>	9
<i>Juridiske problemer</i>	11
<i>Sociale problemer</i>	11
BESKRIVELSE AF FÆNGSELSREJSEHOLDETS RÅDGIVERE	13
ETISKE REGLER OG RÅDGIVERNES KVALITETER	13
RESTRIKTIONER FOR RÅDGIVNING.....	14
ANSVARSFORDELING.....	14
<i>Fængselsrejseholdskontaktperson</i>	15
<i>Fængselsrejseholdsansvarlige</i>	15
<i>Kontaktperson vs. Fængselsrejseholdsansvarlig</i>	15
<i>Rådgiverens rolle</i>	15
SAMARBEJDSPARTNERE – OG HVORDAN FÆNGSELSREJSEHOLDET BIDRAGER TIL DERES ARBEJDE	16
DIREKTE SAMARBEJDSPARTNERE	16
<i>Kriminalforsorgen</i>	16
INDIREKTE SAMARBEJDSPARTNERE	16
<i>Projekt God Løsladelse</i>	16
<i>Kommunen</i>	17
<i>Behandlingstilbud</i>	17
<i>Forsvarsadvokater</i>	17
<i>Politi og anklagemyndighed</i>	17
<i>Domstolene</i>	17
<i>Streetmanagerforeningen</i>	18
ØKONOMI OG DRIFT AF FÆNGSELSREJSEHOLDET	19
REGNSKAB.....	19
METODEBESKRIVELSE	20
DET INDLEDENDE ARBEJDE	20
ANSÆTTELSE AF LEDER	20

ANSÆTTELSE AF NØGLEFOLK	20
ANSÆTTELSE AF RÅDGIVERE	20
UDDANNELSESFORLØB	21
FASE 1 - OPSTART AF (NYE) SAMARBEJDSAFTALER	22
UDARBEJDELSE AF VEJLEDNINGER	22
FASE 2 – PLANLÆGNING OG REKLAMATION AF BESØG	22
REKLAMATION AF RÅDGIVNINGSTILBUD	23
PLANLÆGNING AF KLIENTMØDER	23
SAMMENSÆTNING AF TEAMS.....	23
FASE 3 – FORBEREDELSE FØR BESØG	24
SPECIELT FOR ARRESTHUSENE	25
FASE 4 – PROCEDURER UNDER BESØG.....	26
SELVE RÅDGIVNINGEN	26
ADFÆRD OG PÅKLÆDNING.....	27
PRAKTISKE FORANSTALTNINGER.....	27
SPECIELT FOR PENSIONER	27
OPLÆG I FORBINDELSE MED REJSEHOLDSBESØG	27
FASE 5 – ARBEJDSOPGAVER EFTER BESØG	28
FASE 6 – BEHANDLING AF SAGERNE OG RÅDGIVERNES VÆRKTØJER.....	28
HENVENDELSEN	29
<i>Henvendesskema:</i>	29
INDHENTNING AF OPLYSNINGER/OVERBLIKSDANNELSE	29
<i>Spørgeskemaer</i>	29
<i>Fuldmagt</i>	30
UDFÆRDIGELSE AF HANDLEPLAN	30
<i>Handleplaner</i>	30
UDFØRELSEN AF HANDLEPLAN	31
AFSLUTNING AF EN SAG	31
EN TIDSKRÆVENDE RÅDGIVNING.....	31
FASE 7 - DOKUMENTATION	32
LOGBOG FOR FÆNGSELSREJSEHOLDET	32
MÅLET MED UDFØRELSEN AF FASERNE.....	32
- FOREBYGGELSE AF TILBAGEFALD BLANDT MÅLGRUPPEN	32
BILAG 1 – KRIMINALFORSORGENS INSTITUTIONER	33
BILAG 2 – ETISKE REGLER	35
BILAG 3 - STATSFÆNGSLET ENNER MARK	48
BILAG 4 - KLIENTSAGSFORLØB I KORTE TRÆK	50

Forord

"At man, naar det i Sandhed skal lykkes en at føre et menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe på at finde ham der, hvor han er og begynde der".¹

Med denne tankegang in mente, startede Den Sociale Retshjælp Fond tilbage i 2007 projektet Fængselsrejseholdet. Idéen bag projektet var, og er fortsat, at hjælpe de som sidder i Kriminalforsorgens institutioner til en tilværelse uden kriminalitet. Måden at gøre dette på er gennem juridisk rådgivning og gældsrådgivning. Derudover har flere indsatte problemer med sociale forhold, såsom job, uddannelse, bolig m.m., hvilket der også tages højde for i rådgivningen.

Formålet med at yde denne rådgivning indenfor fængslets mure er at forberede de indsatte på det liv, der venter dem efter afsoning; de skal vide, hvordan de håndterer problemer fremadrettet og være klar over, hvor de kan få hjælp til dem, de ikke selv kan løse. Jo hurtigere de indsatte får taget hånd om deres problemer samt får overblik over og struktur på deres liv, des hurtigere kan de påbegynde deres resocialiseringsproces. Rådgivningsindsatsen, som Fængselsrejseholdet yder, bidrager derfor til en succesfuld løsladelse. En anden fordel ved Fængselsrejseholdets arbejde er, at de indsatte problemer ikke vokser sig større og mere problematiske i den tid, de sidder i fængsel. Gennem Fængselsrejseholdets arbejde får de altså efter afsoning en reel chance for at klare sig i samfundet og undgå recidiv. Selvom der i teorien bliver taget godt hånd om de indsatte, ser virkeligheden nemlig desværre ofte anderledes ud. Fængselsrejseholdet oplever med jævne mellemrum, at de indsatte bliver tabt under afsoningen såvel som i løsladelsesfasen, da der hverken er styr på deres juridiske problemer eller gældsproblemer og ofte ej heller på deres bolig, arbejde eller indkomst, når de igen skal begå sig i samfundet, og de får ikke den nødvendige hjælp til at etablere deres nye liv. Flere bliver faktisk løsladt til ingenting.

Kort fortalt er Fængselsrejseholdets formål derfor at gøre resocialisering og løsladelse lettere for den enkelte, og overordnet set søger Fængselsrejseholdet at mindske recidivprocenten ved at hjælpe de kommende, nuværende og tidligere indsatte med at løse deres juridiske, økonomiske og sociale problemer samt give dem værktøjerne til at håndtere deres liv fremadrettet.

Det er derfor Den Sociale Retshjælps Fonds overbevisning, at Fængselsrejseholdet udfører en vigtig opgave for landets indsatte i forhold til at hjælpe dem ud af kriminalitet. Projektet støtter dermed både Kriminalforsorgens personale i deres arbejdsopgaver samt kommunerne, der varetager projekt God Løsladelse. Ydermere gavner Fængselsrejseholdets rådgivning det omkringliggende samfund, da mindre kriminalitet fører til færre ofre, og derved en samfundsmæssig besparelse økonomisk set såvel som socialt.

¹ Citat Søren Kierkegaard

Samfundets retsfølelse

Denne økonomiske besparelse, mener vi hos Den Sociale Retshjælps Fond, er med til at honorere samfundets retsfølelse. Følger man samfundsdebatter i medierne, vil man opleve, at ordet retsfølelse ofte bruges som argument for, at man ikke bør hjælpe indsatte. Ved begrebet forstås, at ofre for kriminalitet ikke må opleve, at deres gerningsmænd behandles bedre end dem selv, samt modtager hjælp, der virker urimelig for ofret. Det er dog Den Sociale Retshjælp Fonds mangeårige erfaring, at Fængselsrejsesholdets arbejde ikke går ud over retsfølelsen hos danskerne, da Fængselsrejsesholdet udelukkende giver en service i fængslerne, som almene danskere kan gå ind på ét af kontorerne og få. Indsatte får således ikke en bedre service end andre uden for Kriminalforsorgens institutioner. Derudover er det i den almene borgers interesse, at vi hjælper kriminelle ud af kriminalitet, da det i sidste ende vil føre til færre ofre.

Fængselsrejsesholdets ideologiske tilgang til arbejdet med de indsatte bygger altså på, at afkriminalisering og retsfølelse ikke udelukker hinanden.

Forskning viser ydermere, at strengere straffe hverken kan siges at have en positiv eller negativ effekt på recidiv. Dette er ifølge Fængselsrejsesholdet afgørende for samfundets retsfølelse, for hvordan kan en hård straf opfylde den enkeltes retsfølelse, hvis den alligevel ikke har nogen effekt? Målet må i sidste ende være at vælge den politik, der fører til færre kriminelle, og dermed også færre ofre.

Denne metodebeskrivelse har til hensigt at præsentere Fængselsrejsesholdet, dets arbejde, ansatte og målgruppe. Del 1 beskriver Fængselsrejsesholdet formål og giver en karakteristik af målgruppen og de typiske problemer, som de har i deres liv. Ydermere beskriver første del de standarder, som Fængselsrejsesholdets rådgivere skal leve op til, og hvordan ansvarsfordelingen er mellem de ansatte. Slutteligt introduceres Fængselsrejsesholdets samarbejdspartnere og økonomien bag. Del 2 giver en detaljeret beskrivelse af, hvordan et projekt som Fængselsrejsesholdet udføres, hvilke konkrete tiltag man bør tage og i hvilken rækkefølge. Beskrivelsen er vejledende og tager udgangspunkt i den måde Den Sociale Retshjælps Fond har valgt at køre projektet på, da det har vist sig succesfuldt, men andre fremgangsmåder for opbyggelsen af projektet kan også fungere.

Fængselsrejseholdet og kriminalforsorgens institutioner

Fængselsrejseholdsprojektet, der ligger under Den Sociale Retshjælps Fond, består på nuværende tidspunkt af en fuldtidsansat juridisk leder, enkelte timelønnede gældsmanagere samt en gruppe af frivillige og praktikanter² med juridisk-, gælds- eller socialrådgiverbaggrund, der tager ud til Kriminalforsorgens institutioner fra Den Sociale Retshjælps Fond forskellige afdelinger rundt om i landet for at yde gældsrådgivning og juridisk rådgivning. Fængselsrejseholdet besøger både arrester, fængsler, pensioner og KIF-afdelinger, hvilket der kan læses mere om i bilag 1.

Hvor

Rådgivningen fra Fængselsrejseholdet foregår på landets fængsler, arrester, KiF afdelinger og pensioner via de opsøgende besøg, men målgruppen kan også henvende sig direkte til Den Sociale Retshjælps Fond, enten gennem deres kontaktperson i fængslet eller direkte på et af kontorerne, for dem, som bor på en udslusningspension. Grundet tekniske udfordringer, f.eks. i forhold til manglende adgang til computer, telefon eller internet, foregår selve sagsbehandlingen altid på Den Sociale Retshjælps Fond kontorer i henholdsvis Aarhus, Horsens, Aalborg eller København og bliver altså ikke udført, mens rådgiverne er ude på de opsøgende besøg.

Nødvendigheden af Fængselsrejseholdet i institutionerne

Fængselsrejseholdet yder rådgivning til en målgruppe, som de færreste har adgang til - klienterne er sjældent fysisk eller elektronisk i stand til at opsøge rådgivningsorganisationer, og projektet sikrer derved, at klienterne får en rådgivning, som de ellers ikke ville have mulighed for at få, da hverken Kriminalforsorgen, kommunerne eller andre myndigheder leverer den ydelse, som Fængselsrejseholdet tilbyder. Det opsøgende element i tilbuddet er altså essentielt i forhold til, at målgruppen får den hjælp, som de har så stort et behov for.

Juridisk rådgivning og gældsrådgivning indgår ikke i jobbeskrivelserne for Kriminalforsorgens ansattes. De har derfor hverken tiden eller kompetencerne til at løfte en sådan opgave. Fængselsrejseholdet aflaster dermed de overbebyrdede ansatte, som kan have svært ved at besvare de spørgsmål, de indsatte vil komme til dem med, hvis Fængselsrejseholdet ikke eksisterede. Fængselsrejseholdet er af den overbevisning, at netop de juridiske og økonomiske problematikker ofte er med til at fastholde målgruppen i en negativ livssituation. Dermed er rådgivningen effektiv i forbindelse med at afholde gruppen fra videre kriminalitet, da det giver dem et billede af, hvordan de kan komme ud til et økonomisk ansvarligt liv, samtidig med at de kan få løst eventuelle juridiske problemer.

² Det skal her understreges, at denne sammensætning af medarbejdere afspejler projektets økonomi og ikke er et udtryk for den optimale struktur, hvor flere lønnede medarbejdere vil være ønskværdige.

Rådgiverne hos Fængselsrejseholdet kan ydermere varetage en anden rolle end de ansatte hos Kriminalforsorgen, da de ikke kender klienten, og derfor opfattes som neutrale rådgivere. Klientens forhold til systemet og de offentlige ansatte bærer ofte præg af mistillid, hvilket kan være hindrende for et godt samarbejde. At Fængselsrejseholdets rådgivere ikke repræsenterer en offentlig instans, men fremstår neutrale og fordomsfrie, kan være medvirkende til, at arrestanterne, de indsatte, beboerne og klienterne rent faktisk søger hjælp.

Slutteligt kan Fængselsrejseholdet tage over, hvor Kriminalforsorgen slutter, nemlig når de indsatte løslades og skal påbegynde deres nye liv. Fængselsrejseholdet kan følge dem ude i virkeligheden og være en kontinuerlig hjælp i deres dagligdag. Projekt God Løsladelse, som ellers her skulle overtage arbejdet fra Kriminalforsorgen, kan ikke altid følge med de løsladtes mange behov, og derfor er Fængselsrejseholdet også en vigtig støtte og supplement til deres arbejde.

Nødvendigheden af Fængselsrejseholdet bunder altså i, at projektet løfter en vigtig samfundsopgave – gennem opsøgende juridisk og økonomisk rådgivning giver Fængselsrejseholdet de kriminelle de bedste forudsætninger for at lægge deres kriminalitet bag sig, og blive gode samfundsborgere med ressourcerne til at løse deres problemer og få styr på deres liv. Uden Fængselsrejseholdet vil denne opgave ikke blive løst, og de indsatte vil derved få væsentlig sværere betingelser i deres resocialiseringsproces.

Beskrivelse af målgruppen

Fængselsrejseholdets målgruppe omfatter både nuværende og tidligere indsatte i arrester, fængsler, pensioner og KiF-afdelinger, samt personer med forestående retssager, dvs. de mennesker, som ligger under Kriminalforsorgens opsyn og befinder sig på deres institutioner.

Fængselsrejseholdets målgruppe er speciel at arbejde med, da det er en komplekst sammensat gruppe – der er både hærdede forbrydere og førstegangskriminelle, som har begået alt fra grove personfarlige forbrydelser til mildere lovovertrædelser. Målgruppens behov varierer altså meget, hvilket stiller store krav til Fængselsrejseholdets rådgivning. Når det er sagt, er der naturligvis nogle forhold, der går igen blandt målgruppen, og det er disse mønstre, der vil blive beskrevet i dette afsnit.

Målgruppens komplekse udfordringer

Fængselsrejseholdets målgruppe har sjældent kun én problemstilling, men ofte sammenvævede komplekse udfordringer, hvor især gæld fylder meget. Disse udfordringer forsvinder ikke i forbindelse med hverken afsoning eller løsladelse. Det er derfor væsentligt, at Fængselsrejseholdet yder en helhedsorienteret indsats omkring den pågældende, som allerede starter, når den pågældende bliver indsat og fortsætter efter løsladelsen.

Målgruppens hindringer for resocialisering

Det er afgørende, hvordan målgruppen bliver mødt efter løsladelsen, da de her ofte rammes af en uformel straf, som kan virke hindrende for en god resocialisering. Denne uformelle straf kommer til udtryk gennem stigmatisering og diskrimination fra samfundet og specielt fra arbejdsmarkedet. De tidligere indsatte mødes af en forudindtaget holdning om deres værd og karakter, som hindrer deres inklusion. Selvom jobbet ikke kræver en ren straffeattest, bliver de alligevel ofte valgt fra. De tidligere indsatte har derfor en stor risiko for at blive en samfundsmæssig omkostning – de har ikke mulighed for at forsørge sig selv på reel vis, men bliver i stedet afhængige af sociale ydelser fra velfærdsstaten. At være en bidragende del af samfundet og have sin daglige gang på en arbejdsplads anses af mange, som afgørende faktorer for, om resocialiseringen har været succesfuld eller ej, men vejen dertil er slet ikke så nem. Målgruppen har derfor brug for hjælp til at navigere i det samfund, de bliver lukket ud i.

Baggrundsoplysninger³

Langt de fleste indsatte i landes fængsler er mænd, og det afspejler sig også i Fængselsrejseholdets klientel. Således er hele 90,9 % af klienterne mænd. Gennemsnitsalderen for klienterne er 32 år, men tallene viser også, at jo ældre de indsatte er, des større er deres problemer. Således er gennemsnitsalderen for sager på trin 1, dvs. sager, hvor der kun er brug for kortvarig og let rådgivning 27 år, mens gennemsnitsalderen ved sager på trin 2 og 3, hvor der er brug for mere komplekst rådgivning og sagsbehandling, er 34 år. Dette kan altså tyde på, at hvis klienterne ikke får styr på deres lettere problematikker i tide, så vokser de og bliver sværere og sværere at tage hånd om.

Statistikken viser ydermere, at 48,43 % af klienterne er enlige. Kun 8,1 % angiver at være gift og 2,1 % at have en kæreste. At være enlig har muligvis stor betydning for den enkeltes situation. Familie og socialt netværk kan være en essentiel støtte til at leve en kriminalitetsfri tilværelse, da de kan hjælpe én ud af problemer og svære livssituationer. De enlige har altså i endnu højere grad brug for, at Fængselsrejseholdet støtter op om deres initiativer og tiltag, og hjælper dem med at finde løsningsforslag til deres problematikker. 68,4 % af klienterne er yderligere hverken en del af arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet.

Mangel på beskæftigelse kan vise sig at være et problem for en nyligt løsladt, da de derved både mangler en stabil indtægt samt muligheden for at skabe det sociale netværk, der ofte følger med et arbejde eller uddannelsesforløb. En stabil indtægt er afgørende for, at klienten kan opbygge et nyt liv, ligesom et socialt netværk er afgørende for, at klienten fastholdes i sine gode tiltag. At komme ud på arbejdsmarkedet eller påbegynde en uddannelse er altså essentiel for klientens fremadrettede situation.

³ Alle statistikker er hentet fra Fængselsrejseholdets erfaringsrapport fra 2015 & 2017

De indsattes problematikker

Generelt set har mange indsatte i Kriminalforsorgens institutioner sociale, juridiske og gældsrelaterede problemer. Men der er alligevel forskelle, som kommer til udtryk i institutionerne imellem.

Forskellige institutioner – forskellig rådgivning

Der er nogle klare forskelle på de mennesker, som sidder i de forskellige institutioner. Rent lingvistisk går de fra at være arrestant i arresten, til at blive en indsat i fængslet, beboer på pensioner og eventuelt til sidst også klient i en af KiFs institutioner⁴. Disse lingvistiske forskelle markerer, at de er på forskellige stadier i deres forløb, hvilket udgør en forskel i, hvilke problemer de har, og derved hvilken rådgivning de har brug for.

Arresterne, der har udsigt til at få en dom og blive frihedsberøvet, har først og fremmest et behov for at blive forberedt på deres tid i fængslet. Dette kan f.eks. indebære at få opsagt lejemål, mobilabonnement m.v., så de ikke har unødvendige udgifter under deres afsoning. I disse tilfælde samarbejder Fængselsrejseholdet med Kriminalforsorgens socialrådgivere, og støtter op om deres opgaver.

Omvendt er der på pensionerne et behov for at forberede beboerne på livet uden for murerne, og det er eksempelvis nemmere at lægge et budget for beboerne her end de indsatte i fængslerne, da beboerne på pensionerne har en meget bedre viden om de fremtidige indkomster og udgifter, der skal tages højde for. Flere har jobs og en fast indkomst, og rådgiverne har dermed meget klarere rammer at arbejde med.

I udvalgte fængsler har rådgiverne sværere vilkår end hos de andre institutioner, idet kommunikationsvejene ikke er direkte. Al kommunikation til de indsatte skal gå igennem kontaktpersoner, og man kan ikke sende mails til de indsatte eller ringe dem op, hvis man har et hurtigt spørgsmål til deres sag. Sagsforløbet med de indsatte tager derfor også ofte længere tid.

Forskellige institutioner – samme problemer

Trods de forskellige behov for rådgivning, er der dog én ting, der er fælles, uagtet hvilken institution Fængselsrejseholdet besøger – der er altid mennesker, der har brug for hjælp. Gennem alle institutioner ser man de samme typer af personer gå igen: Der er dem, som bare gerne vil hjem til deres familie og dem, der gerne vil have en uddannelse eller tilbage på arbejdsmarkedet, og det er derfor også det, Fængselsrejseholdet skal holde fokus på. Derudover er der naturligvis også problematikker, som går igen fra sted til sted.

Gældsproblemer

De indsatte har primært problemer med gæld. Målgruppens gæld er først og fremmest opstået på grund af deres kriminelle handlinger, retssager og sagsomkostninger, selvom "almindelige årsager" naturligvis også kan bidrage hertil. Udover afvikling af sagsomkostninger er de væsentligste årsager til at gælden opstår: udstående hos banker, børnepenge, teleselskaber, husleje, licens, udbetaling Danmark o.l.

⁴ For nemheds skyld vil denne beskrivelse fremadrettet bruge betegnelsen "klient" om hele målgruppen.

Nogle af udgiftsposterne synes måske små, men de fører til en fortsat stigende gæld, da klienterne ikke har mulighed for at afbetale under afsoning, da de kun har fængselsdusøren at gøre godt med og ikke en reel indkomst. Typisk har de indsatte ydermere gæld til flere kreditorer, og de ser ofte situationen som håbløs og uoverskuelig – de ved sjældent hvem de skylder penge til og hvor meget. Denne overgældssætning kan have store konsekvenser. Flere undersøgelser viser, at overgældssætning kan lægge et massivt pres på den overgældssatte i forhold til at få mad på bordet, betale husleje m.v. og dermed påvirke humør og helbred samt føre til social eksklusion.

Klienterne ønsker derfor ofte at få et gældsoverblik, hjælp til at lægge et budget eller også de har brug for hjælp til at sætte eventuelle betalingsaftaler i bero eller få dem lukket helt ned, mens de sidder varetægtsfængslet eller afsoner. Herudover er der også mange, der ønsker en generel screening for at få overblik over, hvor stor deres gæld er, og hvilke kreditorer, de skylder penge – og de ønsker at få hjælp til afdragssamtaler med kreditorerne. Fængselsrejseholdet har mulighed for at gøre kreditorer opmærksomme på de indsattes situation, og derved forhåbentlig holde gælden så langt nede som muligt.

I forhold til Fængselsrejseholdets klienter er der specielt en gældspost, som vækker store bekymringer. Nemlig gælden til deres sagsomkostninger, som hos mange er ekstremt høj og nærmest umulig at tilbagebetale. Gælden kan være så stor og uoverskuelig, at de tidligere kriminelle ikke kan se nogen vej ud af deres problemer – og derfor føler de, at de ligeså godt kan fortsætte deres tidligere kriminalitet for at opretholde deres livsførelse. Incitamentet til at skaffe et arbejde og have en officiel indkomst mindskes, når den dømte i mange år fremover skal leve af et rådighedsbeløb svarende til kontanthjælp, da størstedelen af en evt. løn vil gå til betaling af sagsomkostningerne gennem lønindeholdelse. Gælden fra sagsomkostninger kan også betyde, at de dømte ikke vil være i stand til at etablere en "almindelig" tilværelse, da den dømte ikke kan eje bolig eller andre aktiver af en vis økonomisk værdi, da der kan gøres udlæg heri for at inddrive gælden.

En tidligere undersøgelse fra Den Sociale Retshjælps Fond viste, at 43 % af de dømte udtrykker, at deres sagsomkostninger er en direkte hindring for deres tilbagevenden til arbejdsmarkedet⁵. Fængselsrejseholdets erfaringsrapport fra 2015 beretter ydermere, at halvdelen af klienterne har mere end 6 kreditorer, og nogle sågar mere end 20. Det er derfor utrolig vigtigt, at de indsatte får gældsrådgivning hurtigst muligt, så de kan få overblik over deres økonomi og dermed få overskud til at arbejde på deres andre problemer. Flere indsatte fortæller, at overblikket giver dem overskud til at tænke på uddannelses- og jobmuligheder, når de bliver løsladt.

⁵ Af samme grund samarbejder DSRF med Annette Olesen om et bogprojekt, der belyser sagsomkostningers betydning for indsattes mulighed for resocialisering. Bogen udkommer op til jul 2017. Den vil være at få fat på fra januar 2018.

Juridiske problemer

Når man som indsat har været på kant med loven, er det naturligt, at man har en eller flere juridiske problemstillinger, som man skal have løst. Udover boligforhold og lejeret er sociale forhold, såsom samværsproblemer, skilsmisser, forældremyndighed eller strafferetlige forhold, forvaltningsret og spørgsmål vedrørende udlændingeret, såsom opholdstilladelser, regler, betingelser etc., typiske.

Det er naturligvis vigtigt, at klienterne får løst de problemer, som de måtte have. For at sikre en god resocialisering er det afgørende, at de kan bryde med gamle mønstre og vaner og se fremad i deres liv. Dette er ikke muligt, hvis gamle sager bliver ved med at hemsøge dem, og derfor er juridisk rådgivning en vigtig brik i deres resocialiseringsproces.

De fleste af Fængselsrejseholdets klienter henvender sig med én juridisk problemstilling, men der er undtagelser, hvor der er brug for hjælp til flere juridiske problemstillinger. I langt de fleste tilfælde lykkes Fængselsrejseholdets medarbejdere med at finde en løsning herpå. Desværre er der få tilfælde, hvor de indsatte mål ikke kan blive realiseret, da det ligger udenfor Fængselsrejseholdets rådgivningsområde. Dette er eksempelvis tilfældet ved sager der vedrører erhvervsret, forsikringsret eller skatteret. I disse tilfælde sikrer rådgiverne, at klienterne altid sendes videre til en instans, der kan hjælpe dem med deres forhold.

Sociale problemer

Der er en række typiske sociale problemer, som går igen fra klient til klient. Mange har f.eks. ikke nogen bolig. Det kan være en stor økonomisk byrde, at betale for et lejemål, man alligevel ikke benytter sig af, og hvis klienterne skal sidde inde i længere tid, ser de sig normalt nødsaget til at opsige deres lejekontrakt. Mange får bagefter ikke den fornødne hjælp til at søge efter ny bolig ved afsoningens ophør. Det er problematisk, da manglen på et stabilt hjem betyder, at de ofte ender med at opholde sig på gaden eller bo hos deres tidligere venner, som de kender gennem det kriminelle miljø, og dermed stiger risikoen for recidiv.

Mange har derudover spørgsmål i forhold til job og uddannelse. Her får de dog også god hjælp af Kriminalforsorgens socialrådgivere, der varetager størstedelen af dette arbejde, og det er f.eks. kriminalforsorgens socialrådgivere, der træder til, hvis klienterne ønsker hjælp til at søge ind på en uddannelse. Klienterne har dog mange såkaldte trin 1-spørgsmål, dvs. spørgsmål der kan besvares uden længerevarende sagsbehandling, til Fængselsrejseholdets rådgivere. Det kan f.eks. være om en afskedigelse er berettiget, spørgsmål vedr. SU, eller spørgsmål til, hvordan man skal forholde sig, når man nu bliver nødt til at tage en pause fra studiet, fordi man skal sidde inde.

Der er også flere, der er vokset op i miljøer, hvor kriminalitet har været en del af dagligdagen, enten i familien eller blandt venner. Hvis klienterne kommer fra en socialt belastet familie, har de typisk aldrig lært hjemmefra, hvordan de skal håndtere dagligdagen, og det er for mange svært at vide, hvad man skal have styr på, for at leve et helt almindeligt liv. I denne situation får rådgiverne en "opdragerfunktion", hvor de skal oplyse klienterne om vigtigheden af pensionsopsparinger, indboforsikring, ansvarsforsikring og andre dagligdags ting, som kan få stor betydning for deres fremtidige liv. Fængselsrejseholdet vejleder altså også om, hvordan man navigerer i omverdenen, hvilket specielt kan være svært for indsatte, der har siddet inde længe. Udover ovenstående kan det også dreje sig om, hvordan man benytter e-boks og NemID. Disse opgaver kan virke simple for almindelige borgere, men for en socialt udsat eller en tidligere indsat, der har været afskåret fra omverdenen i en længere periode, kan det virke svært. Det er disse udfordringer, som Fængselsrejseholdets rådgivning gør mere håndterbare.

Ved en bestemt gruppe af klienterne, nemlig voldsforbrydere og andre, der har udført grov personfarlig vold, er der også tit et socialt problem, der går igen, nemlig vredeshåndtering. For nogle indsatte kan tålmodigheden være meget kort, og de kan have svært ved at håndtere deres vrede. Det kan derfor være relevant at hjælpe de indsatte med *anger management*. For andre grupper blandt klienterne drejer de sociale udfordringer sig måske først og fremmest om misbrug af alkohol og stoffer. Et sådan misbrug kan forhindre klienterne i at leve et liv uden kriminalitet efter løsladelse, og det er derfor også problematikker, som Fængselsrejseholdets rådgivere skal sørge for at klienten får hjælp til.

Beskrivelse af Fængselsrejseholdets rådgivere

Fængselsrejseholdet rådgivere består af tre forskellige typer Managere til at dække målgruppens forskelligartede problematikker: Gældsmanagers, Juridiske Managere og Sociale Managere.

Gældsmanagerne hjælper Fængselsrejseholdets klienter ud af deres negative gældsspiral og sikrer dem mere stabilitet i hverdagen. De hjælper med alle økonomiske aspekter af klientens liv, f.eks. kreditorhåndtering, varetagelse af klientens interesser overfor banker, lånefirmaer, SKAT m.m., budgetplanlægning, løsningsforslag til afdragsordninger og meget mere. Alle gældsmanagere skal være studerende på eller have bestået en relevant bachelor eller kandidat i økonomi, og de har alle deltaget i Den Sociale Retshjælps Fonds gældsundervisning.

De Juridiske Managere står for behandlingen af klienternes juridiske problematikker. Hvilke problemer, dette typisk drejer sig om, er uddybet i afsnittet ” De indsattes problematikker”. De kan ydermere tage med den løsladte i fogedretten eller til møder med kommunen, hvis der er behov for dette. Alle juridiske managere er studerende på minimum 7. semester eller har bestået jurastudiet.

De Sociale Managere tager sig af de sociale problemstillinger, der ligger ud over juraen, såsom job, uddannelse og bolig, og de hjælper yderligere med f.eks. at oprette klienter, foretage screeninger samt indhente klientdokumenter. Alle sociale managere er studerende på eller har bestået socialrådgiveruddannelsen.

Den Sociale Retshjælps Fond stiller store krav til de rådgivere, der drager ud på fængselsbesøg -både fagligt og socialt. Grundet målgruppen er det også vigtigt, at det er nogle rådgivere med en social ballast og erfaring i baglommen, der varetager besøgene, da det er afgørende, at rådgiverne har overskuddet til at håndtere de socialt udsatte klienter for at kunne give dem en tryk og troværdig rådgivning.

Etiske regler og rådgivernes kvaliteter

Alle Fængselsrejseholdets rådgivere er underlagt etiske regler. Det betyder, at man skal opfylde en række betingelser. Rådgiverne skal:

- Kunne holde hovedet koldt under pressede situationer og ikke gå i panik.
- Se alle indsatte som mennesker og derfor også behandle dem som sådan.
- Snakke et forståeligt sprog, så den indsatte forstår, hvad der bliver sagt.
- Optræde præsentabelt og anstændigt på Kriminalforsorgens institutioner.

Derudover skal rådgiverne følge en række retningslinjer. Et udpluk heraf er fremlagt nedenfor, mens resten kan læses i bilag 2.

- En rådgiver må ikke være dømmende eller fordomsfuld og skal være opmærksom på kulturelle forskelle, idet at DSRF hjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politiske holdninger mv.
- En rådgivers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning, varetage sin klients rettigheder, samt være klientens fortrolige rådgiver.
- En rådgiver skal altid bevare fuldstændig uafhængighed. En rådgiver må således hverken lade sig påvirke af egne eller tredjemands uvedkommende interesser, og må ikke gå på kompromis med den professionelle standard eller etik for at gøre sin klient eller tredjemand tilpas.
- En rådgiver har tavshedspligt.
- En rådgiver skal udvise empati og forståelse for klientens situation, men må aldrig lade sig involvere følelsesmæssigt.
- En rådgiver skal forelægge klienten hvilke juridiske og praktiske muligheder denne har, samt hvilke konsekvenser de medfører, idet det er klienten selv, der skal godkende den fremlagte handlingsplan.
- En rådgiver må ikke søge klientens interesser fremmet på utilbørlig måde.

Restriktioner for rådgivning

Der findes en række tilfælde, hvor en rådgiver ikke er kvalificeret til at varetage jobbet. Det er f.eks. tilfældet hvis:

- Rådgiveren dumper screeningen i Kriminalregisteret.
- Rådgiveren har familie, venner eller andre bekendte, der er indsat i en af de institutioner Fængselsrejseholdet besøger.
- Rådgiveren har forbindelser til klientens modparter, som har modstridende interesser med klienten.

Derudover må rådgiverne ikke rådgive om sager, der ligger uden for deres faglige kompetenceområde.

Ansvarsfordeling



Ovenstående figur: Struktur over Fængselsrejseholdsansvarsfordeling – nedenfor er dette forklaret.

Fængselsrejseholdskontaktperson

Kontakten Kriminalforsorgens institutioner varetages af Fængselsrejseholdets kontaktpersoner under supervision af den ansvarlige leder. Afdelingslederne kan også påtage sig rollen som kontaktperson. Desuden er det kontaktpersonens opgave at sørge for, at rådgiverne er klædt på til besøgene. Dette foregår bl.a. ved at afholde uddannelsesdage ved opstart af nye rådgivere.

Fængselsrejseholdsansvarlige

Det anbefales, at der udpeges en Fængselsrejseholdsansvarlig, som har ansvaret for at informere rådgiverne om, hvordan man begår sig på den pågældende institution, som man skal ud til. Derudover skal den ansvarlige på dagen for et rejseholdsbesøg tjekke mailen og tilføje eventuelle nye henvendelser til bookingskemaet. Desuden er det den ansvarliges opgave, at tjekkes logbogen for om eventuelle papirer skal medbringes på besøget. Den ansvarlige skal medbringe skemaet på besøget, så personen kan holde øje med, at rådgiverne når alle de klienter, som har booket et møde med Fængselsrejseholdet.

Det er ydermere den rejseholdsansvarlige, som skal sørge for transport til den pågældende institution. Den Sociale Retshjælps Fond har f.eks. en løbende aftale om booking af bil. Hvis den rejseholdsansvarlige grundet sygdom eller andet ikke kan deltage ved et eller flere besøg, skal en anden, der tidligere har været på rejseholdsbesøg i den pågældende institution, overtage rollen som rejseholdsansvarlig.

Kontaktperson vs. Fængselsrejseholdsansvarlig

Kontaktpersonen og den ansvarlige arbejder tæt sammen. Kontaktpersonen har det overordnede ansvar for kontakten til de respektive institutioner i forhold til planlægning af kommende besøg, opdatering af samarbejdsaftaler, arbejdsgange, sammensætning af rejseholdets medarbejdere m.v., mens den ansvarlige står for at kontakte de pågældende institutioner dagene op til et rejseholdsbesøg og sørger for, at alt er på plads. Udførelsen af den ene opgave er altså betingende for at den næste opgave kan udføres, og det er derfor vigtigt, at der opretholdes en god kommunikation mellem kontaktpersonen og den Fængselsrejseholdsansvarlige.

Kontaktpersonen og den Fængselsrejseholdsansvarlige har også til opgave, i samarbejde med afdelingslederne, at sammensætte det team af rådgivere, som skal med på rejseholdsbesøg. Der skrives ud til alle institutioner, hvem der er kontaktperson og ansvarlig, så der ikke opstår misforståelser om, hvem man skal kontakte, og så der ikke udføres dobbeltarbejde.

Rådgiverens rolle

Rådgiverens arbejde starter som udgangspunkt først, når Rejseholdsbesøget går i gang. Dog med en enkelt undtagelse - hvis en rådgiver ønsker et møde med en bestemt klient ved næste planlagte besøg, f.eks. hvis der skal godkendes en handleplan, hvis en sag skal afsluttes, hvis der skal forklares et dokument eller hvis der skal vejledes angående en igangværende sag, skal rådgiverne notere dette ønske i "logbogen" (se beskrivelse af logbogen under "dokumentation"), så klienten kan få besked herom og møde op til en samtale ved næstkommende besøg.

Samarbejdspartnere – og hvordan Fængselsrejseholdet bidrager til deres arbejde

Gennem vores 10-årige arbejde i Kriminalforsorgens institutioner, er der efterhånden blevet skabt et stærkt og solidt netværk mellem Fængselsrejseholdet og de mange relevante samarbejdspartnere. I det følgende gennemgås først de direkte samarbejdspartnere, som vi har løbende kontakt med, og dernæst de indirekte, som Fængselsrejseholdet kommer i berøring med gennem klienterne.

Direkte samarbejdspartnere

For at Fængselsrejseholdet kan eksistere, kræver det, at relevante instanser støtter op om projektet. Ellers vil Fængselsrejseholdet naturligvis ikke kunne tilbyde den rådgivning, som det udfører.

Kriminalforsorgen

Kriminalforsorgen er Fængselsrejseholdets vigtigste samarbejdspartner – det er dem, der giver adgang til institutionerne og dermed målgruppen, og de gør et stort stykke arbejde i forhold til at bidrage til at arrangere rejseholdsbesøgene. De ansatte på kriminalforsorgens institutioner hjælper ydermere med at reklamere for Fængselsrejseholdet tilbud og holder styr på, hvem der ønsker at modtage hjælp næste gang Fængselsrejseholdet kommer på besøg. Omvendt hjælper Fængselsrejseholdet Kriminalforsorgen, da vi tilbyder en hjælp til deres indsatte, som de ikke selv kan yde.

Indirekte samarbejdspartnere

Fængselsrejseholdet kommer i deres arbejde i kontakt med mange forskellige instanser, som skal bidrage til en succesfuld resocialisering af den indsatte.

Projekt God Løsladelse

Projekt God Løsladelse har til hensigt at sikre helhed, sammenhæng og klarhed i løsladelsesindsatserne. Gennem juridisk rådgivning og gældsrådgivning søger Fængselsrejseholdet at fremme en god resocialisering, og derved samarbejdes der indirekte med kommuner om at sikre målgruppen en klar overgang fra fængsel til frihed, og i fællesskab kan Projekt God Løsladelse og Fængselsrejseholdet hjælpe målgruppen til et bedre liv.

Handleplanerne, som er et led i Projekt God Løsladelse, og som udarbejdes i forbindelse med indsættelse, har til formål at afklare personlige forhold hos den enkelte. Såfremt klienten har gæld, henviser de ansatte til Fængselsrejseholdet, og således er der et tæt samarbejde mellem ansatte på Kriminalforsorgens institutioner og Fængselsrejseholdet. Fængselsrejseholdet bidrager til den støttende og motiverende del inden for Kriminalforsorgens ansvarsområder, idet rådgivningen støtter og motiverer klienten til at tage (mere) ansvar.

Projekt God Løsladelse henvender sig dog ikke til dem, som ikke længere er i tilsyn, og det er her, at Fængselsrejseholdet også kan bidrage ved at sikre, at de pågældende får den hjælp, som de har behov for og ret til efter løsladelse. Rådgivning fortsættes nemlig så længe Fængselsrejseholdet og den løsladte skønner, at der er behov herfor. Fængselsrejseholdet kan f.eks. hjælpe med at holde overblik over økonomien med budgetlægning og udregning af betalingsevne, når klienten forhåbentlig opnår fast indkomst efter løsladelsen.

Kommunen

Rådgiverne i Fængselsrejseholdet kan hjælpe klienten med at rette henvendelse til kommunen. Ved løsladelse kommer mange direkte på overførselsindkomst, og derved følger en række krav, som de skal opfylde. Fængselsrejseholdets rådgivere kan hjælpe klienten med at finde ud af, hvilke kommunale folk han skal møde hvornår, og de kan hjælpe ham med at booke møderne, og hvis muligt eventuelt fungere som bisidder.

Det er derfor vigtigt, at Fængselsrejseholdets rådgivere har et godt samarbejde med de kommunale ansatte, som skal varetage klientens sag, så de sammen kan planlægge en effektiv og gnidningsfri overgang.

Behandlingstilbud

Klienterne kan have behov for behandling, når de bliver løsladt. Kommunen er under forskellige omstændigheder forpligtet til at tilbyde denne hjælp. Fængselsrejseholdet kan i samarbejde med sagsbehandleren identificere, hvad klienten har behov for og hjælpe med at søge hjælpen. Herunder kan der også være behov for hjælp til at klage, såfremt klienten egentligt er berettiget til at få hjælp eller tilskud, men afvises.

Forsvarsadvokater

At samarbejde med forsvarsadvokater er heldigvis sjældent relevant for Fængselsrejseholdets rådgivere. Dette sker kun, hvis klienten har nogle hængepartier eller oplever tilbagefald. Her kan Fængselsrejseholdets rådgivere hjælpe klienten med at formidle kontakt til advokaten og ikke mindst klæde klienten på til brugen af forsvarsadvokaten. Rådgiverne understreger altid, at klienten kan fortælle sin advokat alt og bør gøre dette, da advokaten derved har de bedste forudsætninger for at opstille et godt forsvar.

Politi og anklagemyndighed

Hvis rådgiverne mod forventning opdager, at klienten har nogle mulige sigtelser, kan rådgiverne inden løsladelse kontakte politiet med henblik på at få et møde, hvor også deres forsvarsadvokat er repræsenteret. Håbet er, at man herved kan fremskynde processen, så der hurtigst muligt kan ryddes op i klientens sager, så den pågældende kan komme videre med dennes liv.

Såfremt klienten har nogle sager, der ikke er afsluttede, kan Fængselsrejseholdets rådgiver ydermere opfordre anklagemyndigheden til at fremskynde sagen. For at optimere chancerne for en succesfuld resocialisering, er det vigtigt, at alle klientens sager er afsluttet, så de kan bevæge sig fremad i stedet for at hænge fast i fortiden.

Domstolene

Hvis Fængselsrejseholdets rådgivere opdager, at klienten har andre sager, som skal for retten, kan de forsøge at kontakte domstolene med henblik på at få fremskudt processen. Her skal lægges vægt på, at der er tale om en klient, som ønsker at komme på fode igen, og det derfor er afgørende, at der kommer afklaring på hans situation hurtigst muligt.

Streetmanagerforeningen

Et projekt, der særligt knytter sig til Fængselsrejseholdet, er Streetmanagers. Streetmanagerforeningen har til formål at udøve en kriminalpræventiv indsats i udsatte boligområder, ligesom Streetmanagerne også hjælper unge ud af kriminalitet.⁶ Streetmanagerne samarbejder med Fængselsrejseholdet om at give unge kriminelle en god afsoning såvel som løsladelse, sådan at de har nemmere ved at forlade det kriminelle miljø, når de bliver løsladt. Det er en lang proces at komme ud af kriminalitet, og Streetmanagerne udfører således en form for efterværn, så længe behovet er der. Streetmanagerne og Fængselsrejseholdet screener sammen den tidligere kriminelle, så de forstår hvilke problematikker, der skal arbejdes videre med.

Fængselsrejseholdet er også i kontakt med Streetmanagerforeningen, såfremt én af de unge fra Streetmanagerforeningens boligområder skulle havne i Kriminalforsorgens institutioner. Når det sker, er det vigtigt, at Fængselsrejseholdet samler den unge op, mens vedkommende afsoner. Streetmanagerne kan miste kontakten med de unge, mens de er hos Kriminalforsorgen, og derfor er det Fængselsrejseholdets opgave at følge med i den unges udvikling.

⁶ Hvis der ønskes mere viden om Streetmanager, henviser vi til Streetmanagers metodebeskrivelse eller deres hjemmeside www.streetmanager.dk

Økonomi og drift af Fængselsrejseholdet

Den Sociale Retshjælps Fonds Fængselsrejsehold har været støttet økonomisk gennem Satspuljemidlerne, der uddeles af Socialstyrelsen. Satspuljemidlerne forhandles hvert år, men nogle gange er det lykkedes at få tildelt midler for flere år i træk. Det er dog fra starten af 2018 ikke lykkedes at få forhandlet en ny økonomisk støtte på plads.

Det vil være en klar fordel, hvis der kunne afsættes en sikkerhed for en fast årlig støtte til projektet. Selvom Den Sociale Retshjælps Fonds Fængselsrejsehold har fået tildelt midler de sidste 10 år, har det været en stor belastning for organisationen, at man vedvarende skulle bruge ressourcer på at søge disse. Derudover har det været et problem for klienterne, der har haft svært ved at stole på, at rådgivningen fortsatte længe nok til, at de har fået den hjælp, de skulle bruge. Et stort element i Fængselsrejseholdets arbejde handler om at få opbygget tillid til klienterne, og dette er svært, når de frygter, at rådgiverne kun er der på lånt tid. Mange af rådgiverne arbejder desuden frivilligt og flere er studerende, som hjælper til med besøgene ved siden af deres studie. Faste midler, der kan finansiere rådgivernes løn, vil desuden sikre en stabil, helhedsorienteret og kvalificeret indsats.

Driften af Fængselsrejseholdet er primært blevet foretaget af Fængselsrejseholdets leder i tæt samarbejde med Den Sociale Retshjælps Fonds Sekretariat og Innovationsafdelingen. Lederen er den primære ansvarlige for, at Fængselsrejseholdet fungerer som det skal, og er derudover ansvarlig for planlægningen af rejseholdsbesøgene.

Regnskab

Under rejseholdsbesøg vil der kunne opstå situationer, hvor det er nødvendigt for den rejseholdsansvarlige at foretage et udlæg (køb af benzin mm.). Disse udgifter skal naturligvis refunderes af den ansvarlige organisation. Hos Den Sociale Retshjælps Fond gemmer alle rejseholdsansvarlige deres kvitteringer, udfylder et bilag de klipper kvitteringen fast på og afleverer dette til organisationens administration. Herefter refunderes udlægget og kvitteringen indgår i Den Sociale Retshjælps Fonds regnskab.

Metodebeskrivelse

Følgende afsnit beskriver, hvordan Fængselsrejsesholdet udfører deres arbejde, herunder hvordan nye samarbejdsaftaler startes, hvordan besøgene planlægges og hvordan sagsbehandlingen foregår. Det er disse spørgsmål med mere, afsnittet giver svar på.

Det indledende arbejde

Før selve projektet kan startes og tilbydes til Kriminalforsorgens instanser, er der et indledende administrativt arbejde, der skal klares før et effektivt og kvalificeret Fængselsrejseshold kan tage sin start.

Ansættelse af leder

Selvom Fængselsrejsesholdets aktiviteter *om nødvendigt* kan varetages af fortrinsvist frivillige og praktikanter, så er det dog essentielt, at der bliver ansat to lønnede fuldtidsledere hhv. til gæld og jura til at koordinere indsatsen, kontakten til institutionerne og medarbejderne samt have det overordnede rådgiveransvar i forhold til at sikre, at al rådgivning og sagsbehandling lever op til de etiske regler og godkendte processer. Lederne skal naturligvis både være vidende om målgruppen og Kriminalforsorgens institutioner samt have evnerne til at pleje samarbejdspartnerne og projektets ansatte.

Ansættelse af nøglefolk

Ud over den overordnede leder er der flere rådgivere og lønnede teamledere, som skal påtage sig et ekstra ansvar for at projektet kan køre effektivt rundt. Disse nøglefolk består bl.a. af Fængselsrejsesholdets kontaktpersoner og Fængselsrejsesholdsansvarlige, hvis opgaver er beskrevet tidligere i denne rapport.

Det er Fængselsrejsesholdets leder, der i samarbejde med den pågældende organisations HR-afdeling, der vurderer, hvem af Fængselsrejsesholdets rådgivere, der har yttret ønske om at påtage sig disse roller, der er bedst egnet til at varetage disse arbejdsopgaver.

Ansættelse af rådgivere

Som tidligere beskrevet kræver Fængselsrejsesholdet en bestemt type rådgivere. Selvom man har den fornødne viden indenfor jura og økonomi, er det alligevel ikke sikkert, at man er egnet til at rådgive målgruppen på Kriminalforsorgens institutioner. At være rådgiver i Fængselsrejsesholdet kræver nemlig, at man har de personlige kompetencer til at håndtere en målgruppe, der kan være højtråbende og konfronterende. Rådgiverne skal kunne tage kontrol over situationen og sætte sig selv i respekt. I ansættelsesfasen efterspørges derfor ikke kun et højt fagligt niveau, men også robusthed og forståelse for målgruppen.

Rekrutteringsprocessen kan derfor være en længevarende affære. Når potentielle rådgivere har ytret ønske om at varetage Fængselsrejseholdsbesøg, skal der afholdes flere indledende samtaler, hvor den potentielle rådgiver vurderes.

Ved samtalerne informeres den potentielle medarbejder ydermere om projektet, dets formål, arbejdsopgaver, målgruppen, samarbejdspartnere mv. og der forventningsafstemmes, så det sikres, at den potentielle rådgiver ved, hvad han/hun går ind til. Hvis alle er tilfredse med samtalen underskrives en ansættelseskontrakt og vedkommende indgår herefter i Fængselsrejseholdets team af rådgivere.

Den Sociale Retshjælps Fond har primært ansat frivillige og praktikanter til at varetage Fængselsrejseholdets opgaver. Dette beror sig dog udelukkende på, at der ikke har været økonomi til at ansatte et helt team af lønnede medarbejdere. Praktikanterne står typisk til rådighed fuldtid i et semester, og det er derved dem, som kan hjælpe med at koordinere indsatser og står for den primære sagsbehandling. Praktikanterne gennemgår et intensivt oplæringsforløb, og de kan derved allerede fra praktikkens start deltage i besøgene, da de er rustet til at svare på de mest almindelige spørgsmål, klienterne stiller. De frivillige arbejder typisk 4 timer om ugen, og de støtter op om praktikanternes arbejde samt får tildelt mindre sager, som de selv er ansvarlige for. De frivillige skal som udgangspunkt have været ansat i organisationen i 6 måneder, før de kan få lov til at tage på besøg. Dette fordi frivillige ikke undergår samme intensive oplæring. Det er derfor vigtigt, at de opnår mere praktisk erfaring, inden de sendes ud i institutionerne.

Uanset hvordan man vælger at sammensætte sin medarbejderskare, er det vigtigt, at få alle rådgivere til at binde sig for en længerevarende periode. Kontinuitet er essentielt, såfremt der skal dannes tillid og relation mellem rådgiverne og klienterne. I Den Sociale Retshjælps Fonds tilfælde er det blevet krævet, at rådgiverne som minimum binder sig til et helt semester ad gangen. Såfremt en frivillig eller praktikant ikke kunne binde sig til alle besøg, var deltagelse på besøgene ikke en mulighed.

Uddannelsesforløb

Nye rådgivere skal, hvad end de er frivillige, praktikanter eller lønnede, igennem et uddannelsesforløb, der skal klæde dem på til at varetage Fængselsrejseholdsbesøgene. Her bliver de informeret om, hvordan et Fængselsrejseholds besøg foregår samt hvilke opgaver de skal udføre udover rådgivningen, f.eks. referat og logbogsskrivning. Derudover er der de mere praktiske informationer, såsom hvilket tøj man må have på.

Derudover skal nytilkomne Juridiske Managere have juridisk undervisning og Gældsmanagere gældsundervisning, så det derved sikres, at de er fagligt er klædt på til at varetage den kommende sagsbehandling. Socialmanagerne skal igennem deres eget specialtilrettelagte undervisningsforløb med fokus på de typiske socialretslige problemstillinger, de kommer til at møde på institutionerne.

Fase 1 - Opstart af (nye) samarbejdsaftaler

Det er Fængselsrejseholdets leders ansvar at kontakte de enkelte institutioner og spørge om de er interesserede i tilbuddet. I denne samtale skal lederen naturligvis understrege overfor institutionerne, hvor vigtigt et arbejde Fængselsrejseholdet udfører, og hvordan rådgivningen bidrager til de enkeltes senere resocialisering.

Hvis en institution viser interesse for tilbuddet, tager en repræsentant for projektet, ofte lederen selv, ud til institutionen og holder et uddybende oplæg om, hvad Fængselsrejseholdet kan tilbyde.

Hvis en institution siger ja tak til Fængselsrejseholdets tilbud indgås og nedskrives en samarbejdsaftale. Heri fremgår de etiske regler for projektet, hvilke forpligtelser begge parter har overfor hinanden og regler m.m. udpensles. Derudover aftales hvornår Fængselsrejseholdet kommer på besøg. Det er vigtigt, at der fastsættes regelmæssige datoer, så målgruppen ved, hvornår de kan få hjælp.

Udarbejdelse af vejledninger

Efter der er indgået samarbejde med en af Kriminalforsorgens institutioner anbefales det, at der udarbejdes en vejledning til det pågældende sted, som rådgiverne kan orientere sig i inden besøg. I denne vejledning beskrives institutionen; adresse, stedets kontaktperson og mailadresse oplyses sammen med de tidsrum, Fængselsrejseholdet besøger institutionen i. Det beskrives hvordan man kontakter institutionerne, og i hvilke tilfælde der f.eks. kan være brug for dette. Ydermere berettes det, hvordan man skal forholde sig ved ankomst, og hvordan de normale procedurer for besøgere herefter forløber. (Se eksempel på en vejledning i bilag 3).

Fase 2 – Planlægning og reklamation af besøg

De kommende rejseholdsbesøg skal som minimum planlægges 5-6 måneder frem. På denne måde har både projektet og Kriminalforsorgens institutioner styr på den kommende indsats. Den Sociale Retshjælps Fonds Fængselsrejsehold har normalvis besøgt Kriminalforsorgens institutioner hver eller hver anden måde. Besøgene kan naturligvis intensiveres eller reduceres efter behov.

I forbindelse med planlægningen af rejseholdsbesøgene skal der tages højde for eventuelle helligdage, og hvis ens medarbejderskare primært består af studerende og frivillige er det vigtigt at tage højde for eventuelle ferie – og eksamensperioder.

Ved besøgene på pensionerne skal man være ekstra opmærksom på at planlægge disse i samarbejde med personalet her, da man skal bestræbe sig på, at besøge pensionerne en dag, hvor der er beboermøde. Dette er for at sikre at 1) så mange beboere som muligt er hjemme 2) så mange som muligt får at vide om, hvad Fængselsrejseholdet kan hjælpe med, 3) så mange som muligt får muligheden for at få hjælp.

Reklamation af rådgivningstilbud

Det er vigtigt, at der reklameres tydeligt for Fængselsrejseholdet og dets arbejde, da der derved er større sandsynlighed for, at klienterne henvender sig og får hjælp. Reklamationen sker i tæt samarbejde med Kriminalforsorgens personale, der bærer et stort ansvar for at videreformidle Fængselsrejseholdets tilbud. For hver planlagte besøgsperiode skal der udarbejdes en plakat, hvor besøgsdatoerne fremstår, og som giver arrestanterne/de indsatte/beboerne/klienterne besked om, hvad Fængselsrejseholdet kan rådgive omkring. Alle institutioner får tilsendt disse plakater, der hænges op et synligt sted, så klienterne ved, hvilke dage, de kan få hjælp.

Hos Den Sociale Retshjælps Fond har det været den Fængselsrejseholdsansvarliges opgave at sikre, at plakaterne er opdateret mht. datoer og er i fin stand.

Planlægning af klientmøder

Hvis en person ønsker at snakke med Fængselsrejseholdets rådgivere ved næstkommende besøg, kan han skrive sit navn på en tilmeldingsseddel, der er hængt op på afdelingen eller han kan meddele en ansat, at han ønsker at tale med Fængselsrejseholdet. I så tilfælde er det den ansattes ansvar, at ajourføre den liste med navne, som de fremsender til Fængselsrejseholdet inden besøg, så rådgiverne er informerede om, hvor mange og hvem der ønsker en samtale ved forestående besøg. I arresterne, på pensionerne og KiF-afdelingerne kan det også muligt for dem, der ønsker rådgivning, at rette henvendelser via telefon eller mail. Alle institutioner har desuden deres eget "bookingskema", hvor Fængselsrejseholdet løbende noterer henvendelserne med ønske om rådgivning. Samme skema opdateres både før og efter besøg med angivelse af afbud osv.

Hos Den Sociale Retshjælps Fond har det været den Rejseholdsansvarlige, som inden et besøg har haft forpligtelsen til at tjekke, om Fængselsrejseholder har aktive klienter bosiddende på den pågældende institution og evt., hvis nødvendigt, kontakte vedkommende med henblik på at følge op på en igangværende sag. Minimum en uge før et rejseholdsbesøg skal den Fængselsrejseholdsansvarlige forhøre sig med de rådgivere, der har ansvaret for den aktive sag, om der skal planlægges et møde med den pågældende klient. Det er rådgivernes ansvar, at henvende sig til den Fængselsrejseholdsansvarlige, hvis de har noget, som rejseholdet skal have med eller noget, som rejseholdet skal sørge for at få med hjem fra besøget.

Sammensætning af teams

Når selve besøgene er planlagte, skal teamet af rådgivere, der skal afsted, sammensættes. Hos Den Sociale Retshjælps Fond har dette været Fængselsrejseholdets kontaktpersons ansvar i samarbejde med de forskellige afdelingsledere. Der sendes som udgangspunkt altid minimum 2 gælds- og 2- juridiske rådgivere med på hvert besøg, da det kan variere meget, hvilke spørgsmål der bliver stillet, og hvilke kompetencer, der er brug for. Typisk er det således fire personer, som tager afsted, men antallet af rådgivere afhænger også af, hvor mange personer, der har ytret ønske om at modtage rådgivning. På den ekstra travl dag kan det være nødvendigt at sende flere rådgivere.

Fase 3 – Forberedelser før besøg

Alle rådgivere skal screenes i Kriminalregisteret for at blive godkendt til at komme på besøg i Kriminalforsorgens institutioner. Dette gøres ved hjælp af en blanket, som sendes til institutionerne. Rådgiverne skal derfor inden deres første besøg underskrive en tilladelse til at blive screenet. Rådgiverne kan ikke deltage i rejseholdsbesøgene før Fængselsrejseholdet har modtaget denne godkendelse. Inden hvert nyt besøg skal alle rådgivere være fortrolige med alle vejledninger, der foreligger om institutionen, så de ved, hvad de går ind til, og om der er specielle forhold, de skal være opmærksomme på.

Den Fængselsrejseholdsansvarlige tager sig af kontakten til Kriminalforsorgen i forhold til at få at vide, hvor mange personer, der på forhånd har ytret ønske om at modtage rådgivning ved næstkommende besøg. Kriminalforsorgens institutioner modtager løbende henvendelser med ønske om rådgivning, og disse noteres i institutionens bookingskema. Hver institution har sit eget skema. Rådgiverne skal til gengæld undersøge, om de har klienter, der skal tages kontakt til ved besøget. Rådgiverne trækker derfor en liste over aktive sager i institutionen, og følger op på om der er dokumenter, som skal medbringes til klienten eller om klienten skal orienteres om deres sag og hvad status i sagen er. Hvis dette er tilfældet, giver den ansvarlige den pågældende institution besked herom. Det er vigtigt, at institutionerne på forhånd får at vide, om der er nogle bestemte personer, rådgiverne skal i kontakt med, så de kan indkalde disse. Den ansvarlige for Fængselsrejseholdet tjekker desuden "logbogen", hvor det kan læses, hvad der skete ved sidste besøg, om der er nogen, der skal tjekkes op på, og om der evt. skal medbringes noget til kommende besøg. Det er altså vigtigt, at den ansvarlige sikrer sig, at alle rådgivere er orienterede om, at Fængselsrejseholdet besøger deres klient ved næstkommende besøg, så de kan lave et referat af sagen eller forberede dokumenter, såfremt der skal udleveres sådan til klienten.

Inden besøget udarbejder Fængselsrejseholdet altså en samlet liste med de navne, som rådgiverne selv har skrevet på, samt de navne, som Fængselsrejseholdet har modtaget fra institutionerne. Der bliver løbende sendt mails fra Fængselsrejseholdets socialrådgivere eller fængselsbetjente med navne på de personer, der ønsker at tale med Fængselsrejseholdets rådgivere. Det er derfor vigtigt, at der løbende holdes øje med Fængselsrejseholdets indbakke. Samme dag som et besøg skal den Fængselsrejseholdsansvarlige tjekke mailen en sidste gang og tilføje eventuelle nye henvendelser til listen, som printes, så der kan holdes styr på, hvilke indsatte, rådgiverne har talt med, og hvilke der endnu mangler at modtage rådgivning. Listen krydstjekkes desuden med listen for sidste måneds besøg, så rådgiverne kan se, om der er klienter, der går igen. Listen krydstjekkes også med aktive sager i institutionerne, så rådgiverne kan sikre sig, at de har en opdatering med på sagen.

På dagen for rejseholdsbesøget finder den fængselsrejseholdsansvarlige rejseholdsmapperne frem. Heri findes skriveblokke, kuglepenne, henvendelseskemaer, fuldmagter, vejledninger, gældsspørgeskema m.v., dvs. alle de redskaber, som rådgiverne kan få brug for under besøget. Der er som udgangspunkt Fængselsrejseholdets kontaktperson, der har ansvaret for at mapperne altid er opdaterede. Det er dog vigtigt, at den Fængselsrejseholdsansvarlige også løber mapperne igennem et par dage inden besøget for at sikre, at kontaktpersonen har fyldt mapperne korrekt op. Der medtages som udgangspunkt 2 mapper, så hvert hold (bestående af en Juridisk Manager og en Gældsmanager) har deres egen mappe i rådgivningssituationerne. Mappen indeholder også oplysninger om de forskellige besøg, således rådgiverne altid har mulighed for at se, hvordan et besøg forløber ved de andre institutioner. Mapperne kan herved også bruges som et opslagsværk, såfremt en indsat allerede ved, at denne skal overflyttes til andet afsoningssted

Kort fortalt skal den Fængselsrejseholdsansvarlige inden hvert besøg sikre sig at:

- der er foretaget screeninger af de rådgivere, som skal med på besøget
- de pågældende rådgivere er klædt på til arbejdet og har læst vejledningerne om den pågældende institution
- listen over henvendelser er fyldestgørende
- alle relevante oplysninger om de klienter, Fængselsrejseholdet skal mødes med, er indhentet
- rejseholdsmapperne er opdaterede
- at der er sørget for transport, så rådgiverne kan komme frem

Derudover holder Fængselsrejseholdet en gang i mellem oplæg og foredrag for beboerne på kriminalforsorgens institutioner. Hvis dette er tilfældet skal den ansvarlige naturligvis have forberedt sig til dette.

Specielt for arresthusene

Besøgene i arresthusene kræver en speciel forberedelse idet, at man her skal sikre sig, at den person, der ønsker rådgivning, ikke er underlagt brev- og besøgskontrol. Hvis dette er tilfældet må Fængselsrejseholdet ikke tale med vedkommende med mindre politiet har givet tilladelse hertil. Den Fængselsrejseholdsansvarlige skal derfor forud for et besøg kontakte arrestens kontaktperson for at høre, om der er sådanne tilladelser, der skal indhentes.

Fase 4 – Procedurer under besøg

Når Fængselsrejseholdet ankommer til en af Kriminalforsorgens institutioner melder de deres ankomst til personalet, som udleverer den overfaldsalarmer, som er kutyme i flere fængsler og alle arresthuse. Dette er en forsikringsmæssig og en sikkerhedsmæssig foranstaltning, hvorfor man som rådgiver skal sikre sig, at man får udleveret dem ved besøg i disse institutioner. I de lukkede fængsler kan fængselsbetjentene også bede rådgiverne gå igennem scannere som i en lufthavn, samt gennemgå deres medbragte tasker. Herefter anvises rådgiverne, hvor de skal sidde. I arresterne og de lukkede fængsler er dette altid et lukket lokale, men i de åbne fængsler kan rådgivningen også foregå i fællesrum, f.eks. et køkken, hvilket typisk giver en mere afslappet atmosfære. Herefter henter personalet de personer, som har ytret ønske om rådgivning. I arresterne og de lukkede fængsler bliver klienterne ofte hentet ind i lokalet én efter én af sikkerhedsmæssige årsager.

Selve rådgivningen

Når rådgiverne møder klienten i besøgslokalet, starter de med at hilse pænt på vedkommende. Herefter indledes der med en kort snak om, hvad problemet/henvendelsen drejer sig om. Det er vigtigt at klienten føler sig set og hørt, førend diverse skemaer begyndes udfyldt. Det er svage borgere, Fængselsrejseholdet har med at gøre, og derfor er en tillidsfuld relation altafgørende for, at den udsatte borger føler sig godt behandlet. En kort snak udenom diverse papirer, er derfor altid en god start på et godt møde.

Herefter gennemgås henvendelsesproceduren og i samråd med klienten udarbejdes en handleplan over, hvad der skal ske. Hvis det er nødvendigt for klienten, kan rådgiveren aftale, at man kan medbringe handleplanen ved næste besøg, og forklare denne for den indsatte igen forud for, at den underskrives.

Når det er afklaret med den indsatte, hvad vedkommende gerne vil have hjælp til, udfyldes henvendelsesskemaet med alle relevante oplysninger, samt en fuldmagt, så rådgiverne kan repræsentere klienten. Det er vigtigt for Den Sociale Retshjælps Fond, at disse udfyldes så udførligt som overhovedet muligt, da det er grundlæggende for dokumentationen af Fondens arbejde. Desuden kan de mange informationer hjælpe rådgiveren i arbejdet med klienten.

I forhold til gældshenvendelser i fængslerne, så skal gældsoverblik som udgangspunkt kun gives til personer der forestår løsladelse inden for et år. Såfremt løsladelsen først sker efter et år, kan gældsrådgiveren dog give lettere gældsrådgivning. Dette betyder, at det er vigtigt at rådgiverne på en ordentlig måde får forklaret den indsatte, som ønsker et gældsoverblik, men som ikke står til at blive løsladt inden for et år, at det vil være mere relevant, at vente med et sådan gældsoverblik til man er tættere på en løsladelse. Har klienten breve eller kontakt med diverse inkassovirksomheder, skal rådgiverne dog tage imod disse henvendelser.

Når alle relevante oplysninger er indhentet og skemaerne udfyldt, siger rådgiverne farvel til den pågældende person. Alle papirer tages med tilbage til organisationens kontorer, hvor den egentlige sagsbehandling foregår.

Adfærd og påklædning

Fængselsrejseholdets rådgivere skal under besøgene altid være smilende og udadvendte - både overfor personalet og klienterne, der alle skal føle, at de er i gode hænder. Forekommer uheldige episoder, skal rådgiverne forsøge at fjerne sig fra situationen og indberette denne til den Fængselsrejseholdsansvarlige, som herefter vil tage sig af problematikken, således at rådgiveren beskyttes i størst muligt omfang.

Udover at have ens adfærd for øje, skal alle rådgivere tænke over deres påklædning. Man skal som udgangspunkt klæde sig så "normalt" som muligt, og ikke stadse sig op i eksempelvis høje hæle og jakkesæt.

Praktiske foranstaltninger

Rådgiverne skal være opmærksomme på, at de under besøg i åbne og lukkede fængsler ikke må medbringes mobiltelefoner, computere eller penge. Selvom det i princippet er tilladt på pensionerne, anbefales det, at man alligevel afholder sig herfra. Under besøget skal den ansvarlige sikre sig, at institutionerne hverken mangler plakater eller foldere om Fængselsrejseholdets arbejde. Hvis de gør, uddeles disse.

Specielt for pensioner

For rejseholdsbesøg på pensionerne er det normalt kutyme, at Fængselsrejseholdets rådgivere spiser sammen med de ansatte og beboerne. Dette betyder, at rejseholdet oftest ankommer til pensionen kl. 17.30. Rådgiverne placerer sig fordelt mellem beboerne og de ansatte – aldrig samlet. Under aftensmaden er det vigtigt at "small-talk" med beboerne såvel som med personalet, da dette er med til at opbygge et tillidsforhold mellem beboerne og rådgiverne. Når aftensmaden er overstået, vil der normalvis være en rygepause, hvorefter den rejseholdsansvarlige eventuelt vil lave et kort oplæg efterfulgt af rådgivning.

Oplæg i forbindelse med rejseholdsbesøg

Det kan forekomme, at Kriminalforsorgens institutioner ønsker, at der under et besøg afholdes et lille foredrag om en relevant juridisk eller gældsmæssig problemstilling, som går igen hos flere af de indsatte. Oplægget kan desuden dække over en kort fortælling om, hvem organisationen bag Fængselsrejseholdet er og hvad den kan hjælpe med. Kontaktpersonen vil instruere den Fængselsrejseholdsansvarlige om, hvis dette skal ske på et pågældende besøg, og oplægget behøver ikke tage mere end et par minutter, med mindre andet er aftalt.

Fase 5 – Arbejdsopgaver efter besøg

Efter et rejseholdsbesøg afleverer rejseholdets rådgivere sagerne samt nye henvendelser til rette afdelingsleder, som herefter fordeler sagerne ud mellem alle organisationens rådgivere, som hurtigst muligt går i gang med at behandle sagerne.

Den Fængselsrejseholdsansvarlige informerer ydermere Kontaktpersonen omkring besøget, hvordan det er gået, hvor mange henvendelser der har været, samt hvis der har været eventuelle negative episoder. Desuden skrives alt dette ind i logbogen for den respektive institution, så man kan være opmærksom på alt relevant ved næste besøg.

Kontaktpersonen sender desuden en mail til kontaktpersonen på de respektive institutioner efter besøget, hvori der redegøres for, hvor mange af de indsatte der mødte op til deres booking, hvordan besøget forløb, og hvor der eventuelt har været udfordringer.

Kort fortalt skal den ansvarlige efter et besøg:

- aflevere sagerne og de nye henvendelser
- berette om besøgets gang
- opdatere listen - hvem mødte op og hvem gjorde ikke
- notere i logbogen, hvad der er blevet talt med hvem om - og hvad der er blevet aftalt
- lave referat af besøget

Når alt dette er gjort går selve sagsbehandlingen i gang.

Fase 6 – Behandling af sagerne og rådgivernes værktøjer

Alle sager er selvfølgelig forskellige. Når det er sagt, er der naturligvis en overordnet metode, hvormed rådgiverne tilgår sagsbehandlingen. For at sikre effektive arbejdsgange og ensretning i sagsbehandlingen har Fængselsrejseholdet udarbejdet og anvendt en række værktøjer i deres sagsbehandling. Det forventes, at alle rådgiverne har gjort sig bekendt hermed inden deres besøg i Kriminalforsorgens institutioner. Værktøjerne er vigtige for at sikre en helhedsorienteret, gennemsigtig og kvalificeret sagsbehandling, da de bl.a. også gør det muligt at registrere henvendelser og problematikker og med de rette værktøjer i hænderne ved medarbejderne, hvordan de skal tilgå enhver opgave. (Se bilag 4 for en kort oversigt over hhv. et juridisk sagsforløb og et gældsforløb).

Henvendelsen

Når den indledende kontakt er taget, begynder sagsbehandlingen. I Fængselsrejseholdsregi vil langt de fleste henvendelser naturligvis ske ved de opsøgende besøg. Her tager de rådgivere, der er med på besøgene imod henvendelsen. Ved hjemkosten til organisationens kontorer bliver sagerne fordelt ud på de managere, som er kompetente til at varetage den enkeltes problemstillinger, hvis det ikke var muligt at rådgive vedkommende på stående fod. Men tidligere indsatte kan også selv henvende sig til rådgiverne. Ved telefonisk henvendelse besvares henvendelsen af den pågældende medarbejder, der har telefonvagt. Ved skriftlig henvendelse tager den ledende medarbejder stilling til, hvem sagen skal gives til for at sikre, at den bliver behandlet af den rådgiver, som ved mest om den pågældende problemstilling. Ved personlig henvendelse tager medarbejderne i receptionen imod klienten, og det vurderes, hvad problematikken drejer sig om for at finde den mest kompetente medarbejder til at tage imod henvendelsen.

Henvendelsesskema:

Når en klient henvender sig, udfylder rådgiverne et skema med klientens stamoplysninger, herunder navn, adresse, cpr-nr., en eventuel kontaktperson og klientens indkomstforhold m.v. Herudover skal der også udfyldes oplysninger om klientens civilstatus, boligform, antal eventuelle børn, samt en deskriptiv angivelse af de problemstillinger, klienten retter henvendelse med. Henvendelsesskemaet slår henvendelsesårsagen og klientens problematikker fast, og danner dermed grundlaget for rådgivernes fremadrettede sagsbehandling for klienten, samt tjener som dokumentation efter sagens afslutning.

Indhentning af oplysninger/overblikdannelse

Inden rådgivningen påbegyndes vurderes det om Fængselsrejseholdet har de rette kompetencer til at varetage sagen eller om sagen skal viderehenvises til anden instans. Rådgiverens første opgave er herefter at indhente så mange relevante oplysninger som muligt til brug for den videre rådgivning. Dette gøres ved hjælp af spørgeskemaer.

Spørgeskemaer

Spørgeskemaerne sikrer, at rådgiverne har en fyldestgørende forståelse for klientens problemer, så de derudfra kan vurdere, hvilke skridt der skal tages i sagsbehandlingen. Fængselsrejseholdet benytter sig af to slags spørgeskemaer, et spørgeskema omhandlende juridiske problematikker og et andet vedrørende gæld. I disse spørgeskemaer bliver der fx spurgt ind til, om borgeren har gæld til forskellige instanser, om vedkommende har verserende sager i by- foged- eller skifteretten, samt hvilke indtægter og udgifter borgeren har. Hertil kommer en helhedsorienteret juridisk screening, hvor der bliver spurgt ind til de problemer målgruppen oftest har for at sikre, at klienten får den rette hjælp.

Fængselsrejseholdets målgruppe er mildt sagt ustabil, og de dukker ofte ikke op til møder og andre aftaler. Derfor er spørgeskemaerne et vigtigt værktøj, da rådgiverne herigennem får alle nødvendige oplysninger ved første møde, og derfor kan de klare meget af sagsbehandlingen uden borgerens tilstedeværelse.

Derudover indsamler rådgiveren fyldestgørende dokumentation for alt, hvad klienten har af relevant materiale i forhold til den problemstilling, der blev ønsket hjælp til. Rådgiveren tager kopier af sagsakterne, og der bliver indhentet en fuldmagt.

Fuldmagt

I langt de fleste tilfælde er det nødvendigt for rådgiverne, at klienten udfylder en fuldmagt. En fuldmagt giver Fængselsrejseholdets rådgivere bemyndigelse til at indhente relevante oplysninger vedrørende klienten. Fuldmagten kan derfor være essentiel i forhold til at indhente det materiale, der gør det muligt at udføre sagsbehandlingen. Fuldmagten giver ydermere rådgiverne lov til at handle på klientens vegne, så de rent faktisk kan løse det pågældende problem.

Efter problemområderne er identificeret og alt relevant materiale er indhentet afgrænses det nærmere forløb ved hjælp af handleplanen.

Udfærdigelse af handleplan

Efter overblikdannelsen udarbejder rådgiverne en handleplan, som er en plan for klientens videre forløb hos Fængselsrejseholdet.

Handleplaner

Rådgiverne skal udfylde en handleplan for alle klienter på trin 2 og 3, dvs. hvor der er brug for en egentlig sagsbehandling. Handleplanen skal udarbejdes og godkendes af den ansvarlige leder i samarbejde med klienten selv. Hvis klienten ikke kan godkende handleplanen udarbejdes en ny ud fra klientens rettelser.

Handleplanen indeholder en oversigt over alle de forskellige problematikker, der skal behandles, samt hvilke sagsbehandlingsskridt rådgiverne har tænkt sig at foretage i forbindelse med sagsbehandlingen. Handleplanen er dermed med til at sikre, at både rådgiveren og klienten ved, hvilke skridt der skal tages for at løse hver enkel problematik, f.eks. om der skal indgives en klage eller skrives en ansøgning på klientens vegne. Handleplanen nævner også de problemstillinger, som Fængselsrejseholdet ikke kan være behjælpelige med, så klienten ved præcis, hvad han eller hun kan forvente og kræve af rådgivningen. Derudover bliver handleplanen også brugt til at måle, hvorvidt rådgivningen har været en succes eller ej.

Når sagsforløbet er færdigt, udarbejder rådgiveren en afsluttende handleplan, som samler op på, hvad der er sket i forløbet, og påpeger områder, som klienten skal være opmærksom på, herunder eventuelle indgåede aftaler m.v. Klientens sag bliver afsluttet, når den afsluttede handleplan er godkendt af en leder og sendt afsted til klienten.

Udførelsen af handleplan

Når handleplanen er godkendt af rådgiverens leder og klienten selv, udføres de planlagte skridt. Det kan f.eks. være indgivelse af en klage, indsigelse og ansøgning eller kontakt til kreditorer, kommuner og andre offentlige myndigheder. Hvilke skridt der tages, afhænger naturligvis fuldstændig af den pågældende problemstilling.

Afslutning af en sag

Når alle skridt i handleplanen er udført, og der er taget hånd om alle klientens problemstillinger, afslutter rådgiveren sagen. Rådgiveren foretager en afsluttende samtale med klienten, hvor det sikres, at der ikke er ubehandlede problemstillinger. Hvis alle er tilfredse, udarbejdes et afslutningsbrev, der orienterer klienten om, at sagen er blevet afsluttet, samt fremlægger de sagsbehandlingsskridt der er taget. Rådgiveren tilbageleverer også eventuelle relevante dokumenter til klienten, som Fængselsrejseholdet har haft i sin besiddelse.

Rådgiveren forsøger i alle tilfælde at afslutte sagen personligt eller telefonisk. På denne måde sikres det, at klienten har forstået, hvad der er foregået. I nogle tilfælde er det dog bedre, at klienten modtager svar skriftligt, f.eks. hvis klienten selv skal huske at foretage sig noget fremadrettet.

En tidskrævende rådgivning

Rådgivningen, som Fængselsrejseholdet yder, er enormt tidskrævende. Problemerne skal identificeres og relevante oplysninger og materiale indhentes, f.eks. screeninger for kreditorkrav eller strafberegning. Det er sjældent, at der kan rådgives på stående fod, og der er ofte brug for en dybere undersøgelse af problemstillingen, f.eks. ved at gennemgå relevant lovgivning eller tage kontakt til offentlige myndigheder.

Først herefter kan handleplaner udfærdiges, og der skal evt. indgives klager eller tages kontakt til kreditorer, kommuner og andre offentlige myndigheder. Specielt kontakten til tredje parter og andre instanser kan være tidskrævende.

Managerne har i sagsbehandlingsregi også en del administrative opgaver. Klienterne har typisk ikke de dokumenter, der skal bruges i sagsbehandlingen, og managerne skal derfor bruge tid på at indhente disse.

Derudover skal klientens post og al dialog - mellem eksempelvis kreditor og klient - foregå gennem rådgiverne, således at alt relevant information, når frem til rette vedkommende. Af disse grunde bliver sagsforløbet også mere tidskrævende. Det er derfor også en stor byrde Fængselsrådgivningen tager af Kriminalforsorgens skuldre ved at yde den rådgivning, de gør.

Fase 7 - Dokumentation

Det er essentielt at samtlige rådgivninger og aktiviteter dokumenteres. Herved kan det godtgøres, at der arbejde udføres forsvarligt, og det kan bevises, at der er stort behov for tilbuddet. Dokumentationsarbejdet skaber gennemsigtighed for tilskudsgivere, samarbejdspartnere, medarbejdere og klienterne. Udover at gøre status over hvor mange, der retter henvendelse til Fængselsrejseholdet, samt hvad der hjælpes med, er dokumentationen også med til at effektivisere det daglige arbejde i projektet og belyse inden for hvilke områder, der skal være særlig opmærksomhed på at efteruddanne rådgiverne.

Logbog for Fængselsrejseholdet

Logbogen giver mulighed for, at alle som deltager i projektet kan få adgang til relevante oplysninger forinden et rejseholdsbesøg. Det er vigtigt, såfremt der er dokumenter, der skal medbringes på et rejseholdsbesøg.

Logbogen bruges også til at give referater af det seneste besøg i institutionen, så alle ved, hvilke klienter der blev talt med, eller får besked hvis der er en midlertidig ændring i forhold til afholdelse af rejseholdsbesøg.

Målet med udførelsen af faserne

- Forebyggelse af tilbagefald blandt målgruppen

Der er flere grunde til, at Fængselsrejseholdet tager ud i landets fængsler, arrester, KiF-afdelinger og pensioner for at tilbyde rådgivning. At reducere risikoen for recidiv er en af de vigtigste. Det gælder om at fange folk så tidligt som muligt, så der kan blive taget hånd om deres problemer hurtigst muligt. Det gælder om at forberede de indsatte bedst muligt, så de kan overskue og håndtere det liv, som venter dem uden for murerne. Hvis de indsatte ikke har fået overblik over deres gæld eller fået løst deres juridiske problemer, er de mere tilbøjelige til at falde tilbage i gamle vaner, da de ikke har redskaberne til at leve et andet liv.

Fængselsrejseholdet gør derved et vigtigt stykke samfundsarbejde. *Alle* tidligere kriminelle har en risiko for tilbagefald. Det er ikke nemt at bryde gamle mønstre og handlingsvaner, og man skal lære en hel ny måde at overleve i samfundet. Man skal bryde gamle venskaber og bygge et liv op på ny. Men jo mere hjælp de kriminelle får til at håndtere livets udfordringer, des mindre bliver denne risiko for recidiv.

Vigtigheden af at de indsatte får *hurtig* hjælp er også værd at pointere. Hvis klienterne bare lader stå til, vokser problemerne sig kun større – og hvis de indsatte først får hjælp, når de har afsonet deres straf, bliver vejen til en kriminalitetsfri tilværelse dermed både længere og mere besværlig. Hvis de kriminelle derimod får taget hånd om deres problemer mens de afsoner, så er de klar til at påbegynde en ny tilværelse samme dag, som de bliver løsladt – og dermed er vejen til at blive en god samfundsborger væsentlig kortere, da forhindringerne hertil allerede er blevet ryddet af vejen.

Bilag 1 – Kriminalforsorgens institutioner

Arrest

En arrest kan bedst beskrives som et lille lukket fængsel. Der er 36 arrester fordelt rundt omkring i landet med plads til omkring 1150 indsatte. Arrestanterne er varetægtsfængslede og bliver tilbageholdt fordi deres sag er under efterforskning eller behandling. Arrestanterne skal blive i arresten til der enten falder dom i deres sag, eller der opgives at rejse en sag imod dem. I tilfælde af korte straffe med frihedsberøvelse – under seks måneder – kan hele straffen fuldbyrdes i en arrest, da varetægten også tæller som led i afsoningen. En arrestant får typisk besøg af en socialrådgiver fra KiF indenfor de første to uger af varetægtsfængslingen. Her kan de sammen danne sig et overblik over, hvilke typer af problemstillinger, arrestanten måtte have, samt lægge en mere langsigtet plan, både i forhold til eventuel fortsat fængsling og eventuel snart forestående løsladelse.

Fængselsrejsesholdet tager hver måned på opsøgende besøg hos de af landets arresthuse, hvor der er indgået en samarbejdsaftale. I efteråret 2017 har Fængselsrejsesholdet samarbejdsaftaler med 5 forskellige arrester, der besøges en gang om måneden, og der er desuden store muligheder for at udvide projektet til landets resterende arrester, hvis projektet får tildelt midler, der tillader dette.

Fængsel

Ifølge Kriminalforsorgens nuværende tal, er der fem lukkede og otte åbne fængsler i Danmark. Yderligere findes Københavns Fængsler, en samlebetegnelse for tre arresthuse i København, og institutionen Ellebæk, hvori frihedsberøvede asylansøgere og udlændinge huses. Det er i disse, at frihedsstraf typisk udføres. I specielle tilfælde kan straffen udstås i andre institutioner, fx ved behandlingsbehov. Den enkelte dom, længde af straf og kriminalitetstypen, der er tale om, er med til at determinere, hvilken institution den dømte anbringes i.

Ifølge loven er frihedsstraffen noget de indsatte fortjener, men der findes projekter til at hjælpe de indsatte når de først løslades (hovedsageligt Projekt God Løsladelse). Dog er der mangel på både gældsrådgivning og juridisk rådgivning, mens de indsatte er i fængslerne. De indsatte oplever, at mange af socialrådgiverne er overbebyrdede, og derfor ikke har mulighed for at hjælpe dem. Det er her Fængselsrejsesholdet kan træde til, og Fængselsrejsesholdet aflaster således de ansatte. Fængselsrejsesholdet har aftaler om månedlige besøg hos 10 af de danske fængsler – både åbne og lukkede, med en enkelt undtagelse, der kun ønsker besøg hver anden måned.

Pension

Med undtagelse af eventuelle KiF besøg (Kriminalforsorgen i Frihed, den afdeling af Kriminalforsorgen der fører tilsyn med blandt andet nyligt løsladte) er pensionerne den sidste mulige destination for indsatte. Strafaforsonere kan, når de nærmer sig afslutningen af deres straf, overføres fra et fængsel til en pension, hvis de ønsker det, og der er mulighed for det. Ideen med pensionerne er at genopfriske sociale normer og kompetencer,

samt lade beboeren finde sig til rette uden for murene igen. Dette indebærer, at beboeren kan forlade pensionen og gå på arbejde eller i skole, og kan endda enkelte steder have sine børn boende. Alt er dog fortsat under opsyn, og beboerne skal overholde reglementet, inklusiv tider de skal være tilbage på pensionen. Bryder beboeren reglerne sendes beboeren tilbage til fængslet.

Fængselsrejseholdet har aftaler om månedlige besøg hos 7 af landets 8 pensioner. Eftersom beboerne på pensionerne har mulighed for at forlade institutionen ligger rejseholdets besøg om aftenen, gerne omkring klokken 18. Managerne spiser sammen med beboerne, og ved nogle af pensionerne laver beboerne endda god mad til managerne også. I nogle tilfælde afholdes der nogle korte oplæg om typiske problemstillinger, eksempelvis information om gældssanering, og herefter starter den egentlige rådgivning. Managerne vises ind i et rum, og beboerne kommer ind en efter en og fremlægger deres spørgsmål og ønsker. Henvendelserne og informationen om den enkelte beboer tages herefter med tilbage til kontoret, hvor sagen behandles. Beboeren får herefter svar på sine spørgsmål via mail, telefon, post eller ved næste besøg. Der er generelt stor taknemmelighed blandt beboerne på de forskellige pensioner, samt personalet som flere steder anderkender, at Fængselsrejseholdet udfører en vigtig funktion og ydelse, som ikke ellers ville blive gjort.

KiF – Kriminalforsorgen i Frihed

Kriminalforsorgen i Frihed (kaldet KiF) har 13 afdelinger landet over, samt 8 lokalkontorer med ansatte, der hovedsageligt er socialrådgivere eller udfører administrativt arbejde. KiF er den afdeling af Kriminalforsorgen, der har ansvaret for dømte udenfor fængslerne. Dette betyder, at hvis en dømt løslades eller prøveløslades fra en frihedsberøvelsesdom, har afsonet med fodlænke, samfundstjeneste eller behandlingsdom, er det KiF der fører tilsyn med den pågældende. KiF's opgave er at følge op på de dømte, samt sørge for at disse overholder betingelserne for deres domme. KiF står også for eventuelle personundersøgelser såfremt politiet eller retten ønsker sådan en lavet. Yderligere samarbejder KiF også med eksempelvis politi og skoler, hvor de laver kriminalitetsforebyggende arbejde.

Da de individer, der er tilknyttet KiF, er løsladte, kommer de oftest i kontakt med Den Sociale Retshjælps Fond og Fængselsrejseholdet fordi deres sagsbehandlere/socialrådgivere henviser dem til os. Fængselsrejseholdet tager på månedlige besøg hos de 7 forskellige KiF-afdelinger, de har aftaler med rundt omkring i landet. Når et besøg nærmer sig, tages der kontakt til den pågældende KiF-afdeling og bedes om en liste med navne på dem, der ønsker rådgivning. Managerne ankommer herefter til en KiF-afdeling på den pågældende dag og henvises til et lokale, hvori de kan rådgive de næste par timer. Klienten fremlægger sine problemstillinger og stiller de relevante spørgsmål, mens managerne sørger for at få den relevante information, så henvendelsen efterfølgende kan behandles tilbage på kontoret. Samtalerne er meget afslappede, og gerne med the eller kaffe til. Når samtalen afsluttes takker klienten ofte for hjælpen, og forklarer hvordan rejseholdet har kunnet hjælpe med svar på spørgsmål, de ikke har kunnet få andre steder.

Bilag 2 – Ethiske regler

- juridisk rådgivning

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

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

2. Reglernes anvendelsesområde

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

3. Krav til den ansvarlige organisation

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Titlen Juridisk Manager

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

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

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

En Juridisk Manager skal have en relevant faglig baggrund, jf. DSRF's bemyndigelseskema.

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

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

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

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

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

5. Titlen Social Manager

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

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

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

6. God juridisk rådgivningsskik

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

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

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

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

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

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

7. Almene oplysninger

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

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

8. Tavshedspligt

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

9. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler

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

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

10. Minimumskrav for juridisk rådgivning

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

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

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

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

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

11. Dagligt virke

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

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

12. Grænser for Juridiske og Sociale Manageres bistand

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

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

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

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

13. Interessekonflikter

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

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

Sådanne situationer foreligger:

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

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

Hvis DSRF's repræsenterer både klienten og dennes modpart i samme sag.

Hvis DSRF repræsenterer klienter i flere sager, der har forbindelse med hinanden, og hvis der er risiko for, at fortrolige oplysninger, som DSRF har modtaget i en af sagerne, kan have skadende betydning for en klient i en anden af sagerne.

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

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

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

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

14. Udtræden

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

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

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

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

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

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

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

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

16. Kollegial kultur

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

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

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

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

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

- gældsrådgivning

Formålet med de etiske regler for gældsrådgivning

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

Reglernes anvendelsesområde

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

Krav til den ansvarlige organisation (Den Sociale Retshjælps Fond)

- DSRF er forpligtet til at have en erhvervsansvarsforsikring samt eventuelt anden tilsvarende garanti mod erstatningskrav.
- DSRF er forpligtet til at ansætte kvalificerede og kompetente medarbejdere, jf. DSRF's bemyndigelseskemaet samt er forpligtet til at undervise alle medarbejdere, der yder gældsrådgivning og sagsbehandling på trin 1-3, samt til at sikre, herunder at medarbejderne løbende efteruddannes.
- DSRF er forpligtet til at sørge for, at Managerne altid har de seneste opdaterede samt relevante værktøjer, herunder for eksempel brev- og mailskabeloner, budgetskemaer, vejledninger, arbejdsgange, relevante juridiske håndbøger og juridiske værker mv.
- DSRF er forpligtet til altid at holde sig orienteret om nye lovændringer, processer mv. samt til at sikre, at disse videreformidles til medarbejderne.
- DSRF er forpligtet til at tilbyde løbende supervision af Managersnes faglige kompetencer og velbefindende, jf. DSRF's supervisionsprogram.
- DSRF er forpligtet til at sikre sig driftsmidler til at kunne yde gratis gældsrådgivning på trin 1-3 til udsatte borgere samt borgere under indtægtsgrænsen for fri proces.
- DSRF er forpligtet til at sikre, at alle klienter afsluttes forsvarligt, hvis det ikke længere er muligt at opretholde en forsvarlig drift af DSRF, herunder også at alle relevante parter informeres.
- DSRF er forpligtet til at opbevare relevante sagsakter, herunder elektronisk data, i en periode på 5 år, efter at sagen er afsluttet.
- DSRF er, hvis muligt, forpligtet til at henvise en sag, som ligger uden for DSRF's sagsområder, til en anden kompetent rådgivningsinstans. Ved henvisning af klienten til anden rådgivningsinstans er DSRF forpligtet til at henvise til et gratis og kvalificeret rådgivningstilbud, såfremt muligt.

Titlen Gældsmanager

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

DSRF certificerer Gældsmanageren, når denne opfylder nedenstående betingelser:

- En Gældsmanager skal opfylde et krav om egnethed over for klienter såvel som private og offentlige kreditorer samt myndigheder.
- En Gældsmanager må ikke tidligere have været straffet for alvorlige formueforbrydelser som eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv. Det beror på et konkret skøn, hvorvidt tidligere strafforhold gør Gældsmanageren uegnet til at gældsrådgive.
- En Gældsmanager skal have styr på sin privatøkonomi, og må ikke udvise en uansvarlig økonomisk adfærd eller have været erklæret konkurs inden for de sidste tre år.
- En Gældsmanager skal have en relevant faglig baggrund, jf. DSRF's bemyndigelseskemaet.
- En Gældsmanager skal opfylde de krav og procesbeskrivelser, der stilles for at kunne yde gældsrådgivning på henholdsvis trin 1, trin 2 og/eller Trin 3 jf. DSRF's gældsrådgivningstrin, ved at have modtaget undervisning med et tilfredsstillende resultat inden for de(t) trin, som Gældsmanageren skal yde rådgivning på.
- En Gældsmanager skal endvidere have modtaget juridisk og etisk undervisning samt relevant kompetenceajourførende efteruddannelse, alt med et tilfredsstillende resultat. Det vil i særlige tilfælde være muligt at få merit for tidligere undervisning eller praktisk erfaring inden for undervisningsområderne, hvilket afgøres individuelt af DSRF.
- En Gældsmanager må ikke være dømmende eller fordomsfuld og skal være opmærksom på kulturelle forskelle, idet DSRF hjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politiske holdninger mv.
- En Gældsmanagers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning inden for gældsområdet, samt at modvirke vilkårlig og ukvalificeret gældsrådgivning.
- En Gældsmanager skal aktivt varetage sin klients juridiske rettigheder samt være klientens fortrolige rådgiver.
- En Gældsmanager har både juridiske og etiske forpligtelser over for såvel klienten som kreditorerne.

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

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

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

God gældsrådgivningsskik

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

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

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

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

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

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

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

Almene oplysninger

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

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

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

Tavshedspligt

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

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

Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler

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

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

Minimumskrav til gældsrådgivning

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

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

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

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

En Gældsmanager skal som udgangspunkt behandle alle kreditorer ensartet.

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

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

Dagligt virke

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

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

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

Grænser for Gældsmanagerens bistand

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

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

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

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

Interessekonflikter

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

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

Sådanne situationer foreligger:

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

Ad punkt 1), 4) og 5)

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

Ad punkt 2) og 3)

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

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

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

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

Udtræden

DSRF kan kun under særlige omstændigheder udtræde af gældssagerne, da dette kan få store konsekvenser for klienten.

Hvis klienten gentagne gange har udvist manglende vilje til at fremme gældssagerne, herunder gentagne gange ikke overholdt aftaler med Gældsmanageren, vil DSRF udtræde af klientens gældssag(er).

Hvis klienten udviser en adfærd, som ikke er forenelig med almindelig hæderlighed, for eksempel taler bevidst usandt over for Gældsmanageren eller kreditor, vil DSRF udtræde af klientens gældssag(er).

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

Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for gældsrådgivning

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

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

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

Bilag 3 - Statsfængslet Enner Mark

Institutionschef	Niels Kløve Larsen
Mail	ennermark.faengsel@kriminalforsorgen.dk
Kontaktperson	Tatjana Borup Misfelt TatjanaBorup.Misfelt@kriminalforsorgen.dk
Tidsrum	Første tirsdag hver måned kl. 9.00-11.00 (kan forlænges til kl 12.00 hvis der er flere henvendelser, dette skal dog videreformidles til Nr. Snede)
Adresse	Frodesdalsvej 3 8700 Horsens Direkte tlf.: +45 72 55 56 00

Det er under ingen omstændigheder tilladt at medbringe mobiltelefon!!

Kontakt

Fredagen inden besøget kontaktes Tatjana Borup Misfelt ift. Oplysning om medarbejdere der tager med på næste besøg samt en efterspørgsel efter antallet af henvendelser. Desuden skal vi oplyse i denne mail, hvis der er indsatte vi ønsker at komme i kontakt med. Der kan være indsatte der er underlagt brev- og besøgskontrol.

Den Fængselsrejseholdsansvarlige skal i dagene op til, samt på dagen for besøget tjekke rejseholdet@socialeretshjaelp.dk for henvendelser. Eventuelle henvendelser skal noteres i institutionens tilknyttede bookingskema. Dette er vigtigt, blandt andet i forbindelse med dataregistrering.

Ankomst ved Enner Mark



Vi ankommer til Østjylland ca. kl. 09.00. Man kan parkere på parkeringspladsen ude foran porten (gul cirkel). Her efterlader vi vores personlige ejendele **inklusiv mobiltelefon**, i bilen. Det er dog tilladt at tage madpakke med. Man går ind af hovedindgangen (orange cirkel). Det er vigtigt at have legitimation med i form af kørekort eller pas, for at vi kan få lov til at komme ind. Vi skal igennem et sikkerhedstjek på den anden side, så det er altid en god idé at have så lidt på sig som muligt.

Når vi kommer ind, skal Tatjana kontaktes. Den nye procedure er, at vi skal rundt på de forskellige afdelinger, og derfor få hvert "hold" en telefon/overfaldsalarm med sig. Dette ændrer ikke på, at vi alligevel skal forsøge at

placere os så tæt på døren som muligt og den "faste alarm" i samtlige lokaler. Dette er blot for vores egen sikkerheds skyld.

Det er her vigtigt, at vi kommer rundt til de forskellige afdelinger, da det sparer tid for både os og de ansatte. Tirsdag er ikke den bedste dag i ugen, da de indsatte også skal handle i butikken inde i fængslet den dag, og det går der rigtig mange ansatte til. Samtidig må de indsatte fra de forskellige afdelinger ikke se hinanden, og derfor er det nemmere, at vi kommer til dem frem for omvendt. Tatjana går som udgangspunkt med os rundt, men måske det senere bliver procedure, at vi går selv.

Der er forskellige mødelokaler mv. på de forskellige afdelinger, og dem kan vi benytte til vores møder. De ansatte på afdelingerne har fået at vide på forhånd, at vi kommer, og hvem vi skal snakke med. Hvis der er flere på én afdeling kan vi gå på samme afdeling alle samme, hvis ikke, så kan vi sætte et hold af, som så tager den henvendelse på den ene afdeling, imens det andet hold går videre sammen med Tatjana. Det er ret nemt at finde rundt på afdelingerne, da de, som vist på kortet, ligger rundt om søen, så man følger blot vejen rundt. De ansatte kan så lukke det første hold ud fra den ene afdeling, og Tatjana kan lukke dem ind på den næste, hvor hold nr. to så befinder sig. Til venstre for indgangen ses på kortet afdeling E, og fortsætter man venstre om søen har vi A, B, C og D i rækkefølge. Det sidste, som er placeret umiddelbart bagved hovedindgangen, er besøgsafdelingen.

Indsatte i afdeling E, er indsatte som ikke på nogen måde må komme i kontakt med resten af de indsatte (dette kan være personer fra særlige grupperinger eller radikaliserede indsatte). Vi kommer også sammen med Tatjana på denne afdeling, hvis der er nogle her, som ønsker at snakke med os, men det er blot rart at vide, at man er på en særlig sikret afdeling her.

Der kan til tider være nogle, som har kommunikation og brev forbud, og det skal godkendes af politiet, hvis de ønsker at snakke med os. Det kan ofte lade sig gøre, hvis enten en fængselsbetjent eller en socialrådgiver er til stede under mødet.

Vi skal være opmærksomme på, at vi altid skal sørge for at få de informationer, som vi skal bruge fra de indsatte samt en fuldmagt i langt de fleste tilfælde. Husk endvidere at angive hvilket afsnit de ansatte sidder på, så det er nemmere at finde dem igen. Det kan være en god idé at spørge til kontaktperson, som ofte vil være en fængselsbetjent. Samtidig skal vi **aldrig** have originale dokumenter med hjem på kontoret fra de indsatte, men personalet plejer at være behjælpelige med at kopiere, hvis det bliver nødvendigt.

Bilag 4 - Klientsagsforløb i korte træk

- gæld

Et gældssagsforløb på f.eks. trin 3 kan afhængigt af blandt andet antal kreditorer, og om hvorvidt klienten er socialt udsat, indsat eller bare har tabt overblikket fuldstændigt og derfor ikke selv har ressourcerne til at skabe et overblik over sin økonomi, tage alt fra 25 til 100(+) timer samt strække sig over 3 måneder til ét år.

1. Klienten retter henvendelse første gang enten telefonisk -, skriftligt eller ved personlig henvendelse på kontoret eller via et opsøgende besøg f.eks. boform, pension eller fængsel, hvor klienten fremlægger sine problemstillinger.
2. Rådgiveren vurderer i første omgang om klienten er inden for målgruppen for gratis gældsrådgivning samt om hvorvidt vi kan hjælpe klienten eller om denne skal viderehenvises, herunder også hvortil samt hvad klienten eventuelt skal medbringe m.v.
3. Rådgiveren udfylder registreringsskemaer samt påbegynder udarbejdelse af handleplan ud fra de oplysninger klienten har oplyst samt eventuelt medbragt eller fremsendt ved/efter første henvendelse, såfremt klienten er indenfor målgruppen, og vi kan hjælpe med problematikkerne.
4. Rådgiver indhenter repræsentationsfuldmagt hos klienten – enten i forbindelse med første personlige henvendelse, opsøgende besøg eller fremsendes efterfølgende med brev eller mail.
5. Rådgiveren er i løbende kontakt med klienten i den indledende fase for at skabe et overblik over klientens situation, herunder i forbindelse med indhentelsen af klientdokumenter i forhold til udarbejdelse af budget ud fra klientens indtægter og udgifter samt eventuelle øvrige sagsdokumenter som klienten er i besiddelse af.
6. Rådgiveren udarbejder et budget ud fra de indhentede oplysninger for at vurdere om, hvorvidt klienten har en betalingsevne herunder undersøge om hvorvidt der er positiv eller negativ betalingsevne.
7. Rådgiveren påbegynder screening hos blandt andet RKI, Debitor registeret, Skat, kommunen, Udbetaling Danmark samt i enkelte tilfælde også hos politiet og fogedretten. Rådgiveren får dermed belyst gæld, som klienten ikke selv måtte have oplyst.
8. Rådgiveren vejleder klienten i det gode fogedretsmøde, herunder hvad klienten skal medbringe til mødet samt efter mødet gennemgås, hvad der er sket med klienten og sikre at eventuelle aftaler m.v. følges op.
9. Rådgiveren vejleder eventuelt klienten i et bankskift, herunder også hjælper med at klienten får skiftet bank f.eks. hvis banken foretager modregning til trods for klientens negative betalingsevne samt rådgiverens mange

forsøg på at indgå en realistisk aftale med banken. Hvis klienten har et godt forhold til banken, da behandles eventuelle gæld til banken først grundet bankens mulighed for modregning.

9.1. Rådgiveren forhandler en ny aftale med den nu tidligere bank, såfremt det er vurderet nødvendigt at skifte bank, da banken nu er en "normal kreditor" blandt klientens i forvejen mange private såvel som offentlige kreditorer.

10. Rådgiveren vejleder klienten om dennes (typisk ingen) muligheder for eftergivelse om offentlig gæld eller gældssanering ud fra de indhentede oplysninger og dokumenter, da klienten typisk allerede ved første henvendelse har spurgt om, hvorvidt det ville være muligt.

11. Rådgiveren kontakter kreditorerne i takt med de bekræftes via screening for kreditorkrav for at orientere om klientens situation samt for at få oplyst klientens gæld pr. dagsdato og eventuelt et aftalegrundlag, såfremt klienten ikke selv ligger inde med det/dem og det vurderes nødvendigt for det videre sagsforløb. Hvis klienten ingen betalingsevne har og har en udsigtsløs høj gæld uden mulighed for eftergivelse, vil det som udgangspunkt ikke være nødvendigt.

12. Rådgiveren vurderer hvert enkelt kreditorkrav om hvorvidt der skal gøres indsigelse, forhandles om renter eller rykker gebyr, indgås afdragsordning (hvis positiv betalingsevne) m.v.

13. Rådgiveren gør indsigelse over for de kreditorkrav som klienten ikke accepterer samt orienterer kreditorerne såfremt det vurderes, at en gæld er forældret.

14. Rådgiveren står typisk for al kreditorhåndtering, hvilket vil sige, at al kontakt foregår mellem rådgiver og kreditor og ikke via klienten – her forhandles renter, gebyrer, afdragsordninger m.v.

15. Rådgiveren opdaterer løbende klientens vedrørende gældsposternes størrelse og om hvordan klienten stiller sig til de respektive kreditorkrav i forhold til den videre håndtering af kreditorkravet.

16. Rådgiveren forhandler eventuelt med SKAT, som typisk varsler om lønindeholdelse og der fremsendes derfor budget med relevant dokumentation med henblik på henstand til SKAT. Såfremt der allerede foretages lønindeholdelse, vurderes der om Skat skal ansøges om en ny afdragsordning.

17. Rådgiveren forhandler med kommunen, som har ret til at inddrive klientens gæld (modregne i ydelser), om en afdragsordning eller om henstand grundet klientens manglende betalingsevne. Gæld til kommunen kunne f.eks. være børnepenge eller betalingen for institutionsplads, parkeringsbøder m.v., som klienten ikke har betalt. Det vurderes derudover om hvorvidt det er hensigtsmæssigt at få samlet gælden hos Skat.

18. Rådgiveren gennemgår den endelige kreditoroversigt med klienten, hvor der aftales hvad der videre skal ske med de forskellige kreditorer samt om eventuelle aftaler der allerede er indgået.

19. Rådgiveren forestår herefter den endelige kreditorforhandling med de restende private og offentlige kreditorer ud fra klientens positive/negative betalingsevne samt jævnfør den godkendte handleplan af klienten.

20. Rådgiveren genforhandler flere gange med flere af de forskellige kreditorer for at indgå en gunstig afdragsordning eller aftale om henstand grundet negativ betalingsevne.

21. Når alle afdragsordninger er indgået eller det ikke er muligt grundet manglende vilje hos kreditor / klientens manglende betalingsevne afslutter rådgiveren klienten efter at have sikret, at alle involverede parter er orienteret om, at al kontakt fremadrettet foregår direkte med klienten.

22. Rådgiveren sikrer, at klienten har fået en endelig oversigt over alle kreditorer, herunder hvilke aftaler der er indgået samt hvad klienten skal være opmærksom på fremadrettet herunder også i forhold til eventuelle kommende fogedretsmøder.

23. Klienten afsluttes foruden relevante klientdokumenter m.v. tilbagesendes eller makuleres og resten arkiveres, såfremt klienten senere vender tilbage med problemstillinger samt til dokumentation.

- Juridisk

Et juridisk sagsforløb på f.eks. trin 3 kan, afhængigt af blandt andet problemstillingens kompleksitet, og om hvorvidt klienten er socialt udsat, indsat eller bare har tabt overblikket fuldstændigt og derfor ikke selv har ressourcerne til at skabe et overblik over sin sag, tage alt fra 25 til 100(+) timer samt strække sig over 3 måneder til ét år.

1. Klienten retter henvendelse første gang enten telefonisk -, skriftligt eller ved personlig henvendelse på kontoret eller via et opsøgende besøg f.eks. boform, pension eller fængsel, hvor klienten fremlægger sine problemstillinger.
2. Rådgiveren vurderer i første omgang om klienten er inden for målgruppen for gratis juridisk rådgivning samt om hvorvidt vi kan hjælpe klienten eller om denne skal viderehenvises, herunder også hvortil samt hvad klienten eventuelt skal medbringe m.v.
3. Rådgiveren udfylder registreringskemaer samt påbegynder udarbejdelse af en foreløbig handleplan ud fra de oplysninger klienten har oplyst samt eventuelt medbragt eller fremsendt ved/efter første henvendelse, såfremt klienten er indenfor målgruppen, og vi kan hjælpe med problematikkerne.
4. Rådgiver indhenter repræsentationsfuldmagt hos klienten – enten i forbindelse med første personlige henvendelse, opsøgende besøg eller fremsendes efterfølgende med brev eller mail.

5. Rådgiveren er i løbende kontakt med klienten i den indledende fase for at skabe et overblik over klientens situation, herunder i forbindelse med indhentelsen af klientdokumenter i forhold til udarbejdelse af enten klageskrivelse, partshørings svar eller anmodning, herefter skrivelsen.
6. Rådgiveren starter med at læse den fremsendte eller medbragte dokumentation, det kan være en afgørelse, et partshøringsbrev eller en aktindsigt.
7. Er der ikke selv medbragt dokumentation, vil rådgiveren indhente dokumentationen fra relevante parter. Det kan være Statsforvaltningen, Kommunen eller anden afgørende myndighed.
8. Når materialet er gennemlæst, træffes der beslutning om sagens videre forløb. Klienten kontaktes med en snak om de faktuelle muligheder i sagen. Er der udsigt til at få medhold, eller er afgørelsen korrekt. Er der tale om anmodning, vurderes sagens jus ud fra de relevante bestemmelser i loven, således klienten vejledes på et oplyst og realistisk grundlag.
9. Skal der ske aktiv sagsbehandling, vil der blive udarbejdet en ny handleplan der nøje beskriver, hvad vi kan hjælpe med og hvad vi ikke kan hjælpe med. Klienten skal godkende handleplanen, før sagsbehandlingen kan startes.
10. Når klienten har godkendt handleplanen, vil rådgiveren begynde sagsbehandlingen, enten i form af udarbejdelse af en klageskrivelse, et partshørings svar eller en anmodning.
11. Når første udkast af skrivelsen er udarbejdet, sendes den til godkendelse hos klienten. Såfremt klienten godkender skrivelsen, sendes denne afsted til rette myndighed. Har klienten rettelser, tales der om disse og det vurderes i fællesskab om disse er relevante for sagen.
12. Skrivelsen sendes til rette myndighed og sagen lukkes, da der for nuværende ikke er mere der kan gøres. Fuldmagten beholdes, da denne ofte kan efterspørges af den afgørende myndighed, nogle gange flere måneder efter modtagelsen af sagen. Dette aftales altid i samarbejde med klienten, at fuldmagten forbliver aktiv.
13. Når der kommer afgørelse i sagen, vurderes det, om der skal klages, eller om sagens afgørelse accepteres. Dette gøres ud fra samme vurdering, som ved opstart af sagen, således klienten handler på et oplyst grundlag.
14. Skal der påklages yderligere, hjælpes der hermed, såfremt der er relevans herfor, skal der ikke foretages videre, lukkes sagen.
15. Sagen afsluttes foruden relevante klientdokumenter m.v. tilbagesendes eller makuleres og resten arkiveres, såfremt klienten senere vender tilbage med problemstillinger samt til dokumentation. Derudover fremsendes en afsluttende handleplan der nøje opsummerer, hvad vi har hjulpet med og hvad vi ikke har kunne hjælpe med, og hvem vi eventuelt har kunne henvise til.