

RETSHJÆLP I DANMARK

Af Bettina Lemann Kristiansen

Delrapport II:

Brugerundersøgelsen

Dette projekt er støttet økonomisk af Justitsministeriets Forskningspulje. Projektets gennemførelse og resultater er alene forfatterens ansvar. De vurderinger og synspunkter, der fremsættes i rapporten, er forfatterens egne og de deles ikke nødvendigvis af Justitsministeriet.

Forord

Denne rapport indgår i afrapporteringen af en empirisk undersøgelse foretaget i en række udvalgte retshjælpstilbud. Rapporten skal indgå i det videre arbejde med det overordnede forskningsprojekt om ”Retshjælp i Danmark”.

Det er et centralt element i projektet om ”Retshjælp i Danmark”, at der foretages en empirisk undersøgelse af det eksisterende retshjælpsbehov. Undersøgelsen indgår i de videre undersøgelser af, hvordan og hvorvidt dette behov er dækket af de eksisterende retshjælpstilbud.

I *Delrapport I: Beskrivelse af retshjælpstilbuddene*, som er offentliggjort på Justitsministeriets Forskningsfonds hjemmeside i november 2009. (<http://www.justitsministeriet.dk/forskning/rapporter-vedr-forskningspuljen/>), beskrives det samlede projekt om Retshjælp i Danmark.

I første række bidrager denne undersøgelse til en afdækning af *de eksisterende retshjælpstilbud*: Hvem der anvender de forskellige retshjælpstilbud, hvad der spørges om, og hvilken form for retshjælp der modtages/ydes.

I denne *Delrapport II: Brugerundersøgelsen* redegøres for undersøgelsen af klienternes tilfredshed med retshjælpstilbuddene og den modtagne rådgivning og hjælp. Der er således udleveret et spørgeskema ved alle nye henvendelser i de forskellige retshjælpstilbud (retshjælpsinstitutioner og advokatvagter) i undersøgelsesperioden. Herudover har alle klienter i de sager, hvor der er indledt sagsbehandling (i Århus Retshjælp) fået udleveret eller tilsendt et skema ved sagens afslutning.

Disse to delrapporter følges op af yderligere en delrapport: *Delrapport III: Retshjælpens sagsbehandling*, hvor sagsbehandlingen i de oprettede sager undersøges nærmere.

Jeg vil gerne takke alle de medvirkende retshjælpsinstitutioner og advokatvagter samt medarbejderne og rådssøgende her, der velvilligt har udfyldt spørgeskemaerne. En særlig tak til Aarhus Retshjælp, hvor hovedundersøgelsen har foregået.

Jeg vil også gerne takke de mange studentermedhjælpere, som har deltaget i arbejdet med at opbygge kodesystem (Lajla Knudsen), indtastet data (Peter Astrup, Thomas Kure Jepsen, Andreas Christoffer Rubæk) samt gennemført analyser i SPSS samt udarbejdet tabelmateriale (Lasse Hønge Flarup, Iulia Marian, Morten Engsbye og Cæcilia Fogh Jensen). Denne delrapport er i vid udstrækning en afrapportering af disse studentermedhjælperes arbejde.

November 2010

Bettina Lemann Kristiansen

Indhold

Forord	2
Resume´	5
1) Indledning	6
2) Brugertilfredshed – efter første henvendelse	9
3) Brugertilfredshed med sagsbehandlingen	20
4) Konklusion	28

Resume´

Undersøgelsen, som behandles i denne rapport, har til formål at beskrive og undersøge de retshjælpstilbud der findes i Danmark. Undersøgelsen udgør et element i et større projekt, og vil indgå i det videre arbejde hermed.

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse i en række udvalgte retshjælpstilbud. Der er udvalgt dels nogle forskellige retshjælpsinstitutioner dels nogle advokatvagter. I første række bidrager denne undersøgelse til en afdækning af *de eksisterende retshjælpstilbud*: Hvem der anvender de forskellige retshjælpstilbud, hvad der spørges om, og hvilken form for retshjælp der modtages/ydes. Dermed bidrager undersøgelsen til at beskrive retshjælpsbehovet, og danner afsæt for overvejelser med hensyn til, om der er et udækket retshjælpsbehov. Ved at inddrage advokaternes retshjælpstilbud i både byer med og uden retshjælpskontorer kan undersøgelsen således belyse, hvorvidt det forhold, at der er et retshjælpskontor, betyder, at der her dækkes et retshjælpsbehov, som ellers ikke ville blive dækket.

Denne delrapport supplerer en allerede publiceret *Delrapport I: Beskrivelse af retshjælpstilbuddene* og følges op af en yderligere *Delrapport III: Retshjælpens sagsbehandling*.

1) Indledning

Denne delrapport skal ses i sammenhæng med *Delrapport I.: Beskrivelse af retshjælpstilbuddene*, som er offentliggjort på Justitsministeriets Forskningsfonds hjemmeside i november 2009. (<http://www.justitsministeriet.dk/forskning/rapporter-vedr-forskningspuljen/>). Her redegøres der for det samlede forskningsprojekt, ligesom hovedresultater fra undersøgelsen med hensyn til hvem der benytter de respektive retshjælpstilbud er behandlet.

I det følgende gengives konklusionerne fra *Delrapport I.: Beskrivelse af retshjælpstilbuddene*, for så vidt angår *hvem* der benytter retshjælpstilbuddene:

”Undersøgelsen viser, at der på en række punkter er forskelle mellem de to typer af retshjælpstilbud, henholdsvis retshjælpsinstitutionerne og advokatvagterne. Det fremgår også af undersøgelsen, at der er store forskelle mellem de forskellige grupper af rådssøgende/klienter – faktisk på alle punkter af undersøgelsen.

I det følgende gengives nogle af hovedresultaterne fra undersøgelsen.

Undersøgelsen viser, at der er lidt flere kvinder (53,9 %) end mænd (46,1 %) der bruger retshjælpstilbuddene.

Der er en klar tendens til, at de unge aldersgrupper og de ældre aldersgrupper er underrepræsenterede i populationen af rådssøgende. Aldersgruppen 40-49årige er derimod markant overrepræsenteret.

Sammenfattende ses, at gruppen af mellem uddannede udgør langt den største andel af de rådssøgende. De mellem uddannede er overrepræsenterede i forhold til befolkningsgrundlaget.

For Århus Retshjælp ses en generel overrepræsentation af højtuddannede i forhold til lavt uddannede. Gymnasiale og mellemlange videregående er overrepræsenteret i Københavns Retshjælp. For Gellerupparkens Retshjælp er billedet derimod, at de lavt uddannede er overrepræsenteret. Det samme gælder for Silkeborg Advokatvagt, mens det for de i øvrigt medvirkende advokatvagter er de højtuddannede, der er klart overrepræsenteret.

Lønmodtagere udgør klart den største gruppe af rådssøgende, idet godt 48 % af alle retshjælpsbrugerne er lønmodtagere. Selvom lønmodtagere udgør klart den største gruppe af rådssøgende, er der dog tale om en underrepræsentation i forhold til befolkningsgrundlagene i de respektive kommuner.

Førtidspensionister, efterlønsmodtagere, dagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere er derimod lidt overrepræsenterede.

Gennemsnitsindkomsten blandt de rådssøgende i retshjælpsinstitutionerne er generelt lavere end gennemsnitsindkomsten i den pågældende kommune. Det er cirka 2/3 af de rådssøgende i Århus Retshjælp og Gellerupparkens Retshjælp, der har indkomster, der ligger under kommunegennemsnittet. For Københavns Retshjælp er det 3/4 af de rådssøgende, der ligger under kommunegennemsnittet.”

Nærværende *Delrapport II: Brugerundersøgelsen* er en afrapportering af undersøgelsens resultater for så vidt angår *brugernes tilfredshed* med retshjælpsinstitutionerne og den hjælp, de har modtaget her.

Ved alle nye henvendelser i undersøgelsesperioden i de medvirkende retshjælpstilbud (retshjælpsinstitutioner og advokatvagter) har *de rådssøgende/klienterne* fået udleveret et spørgeskema (Klient skema 1), som skal belyse, hvorvidt den pågældendes retshjælpsbehov er dækket, samt graden af tilfredshed med retshjælpstilbuddet. Dette skema

supplerer et spørgeskema, som er udfyldt af *rådgiverne*. I skemaet indgår en række spørgsmål vedrørende den rådssøgende med henblik på at kortlægge, *hvem* der bruger de forskellige retshjælpstilbud, og hvorfra den rådssøgende har *kendskab* til det konkrete retshjælpstilbud. Herudover registreres, *hvad* der spørges om samt *resultatet* af denne første henvendelse, herunder hvorvidt der rejses sag (i de retshjælpstilbud, som tilbyder egentlig sagsbehandling). (Se *Delrapport I.: Beskrivelse af retshjælpstilbuddene*).

Klienterne er blevet bedt om at udfylde spørgeskemaet umiddelbart efter første rådgivning, og derefter aflevere dette i en lukket boks opstillet i retshjælpsinstitutionen. Skemaerne er herefter indsamlet af mig og analyseret.

Nogle af retshjælpsinstitutionerne tilbyder hjælp i form af egentlig sagsbehandling. Dette gælder blandt andet *Århus Retshjælp*, hvor hoveddelen af den empiriske undersøgelse er foregået. Her er de ovennævnte spørgeskemaundersøgelser suppleret med nogle mere kvalitativt orienterede undersøgelser. Alle nye sager, der er oprettet i undersøgelsesperioden (262 sager), er blevet fulgt fra start til slut, dvs. de tilfælde, hvor der indledes *egentlig sagsbehandling*. I disse sager har rådgiverne ført journal over, hvilke sagsbehandlingsskridt der er foretaget. Når sagen er afsluttet, redegør rådgiverne blandt andet for kommunikationen med henholdsvis klienten og modparten, resultatet i sagen samt grundlaget for sagens afslutning. (se *Delrapport III: Retshjælpens sagsbehandling*).

Der er ved sagens afslutning udleveret/tilsendt rådssøgende/klienten endnu et spørgeskema (Klient skema 2), indeholdende en række spørgsmål vedrørende den modtagne retshjælp.(Se denne delrapport).

Formålet med dette skema har været at belyse klientens tilfredshed med sagsbehandlingen og med sagens resultat.

I det følgende vil jeg først redegøre for resultaterne fra det første spørgeskema til klienterne – altså skemaet vedrørende den første rådgivning. Der redegøres for resultaterne fra de enkelte institutioner. Hvorefter resultaterne sammenfattes med henblik på en generel vurdering af klienternes tilfredshed med denne første rådgivning.

Derefter redegøres for resultaterne fra det andet spørgeskema til klienterne – altså skemaet vedrørende de tilfælde, hvor der er oprette sag og indledt sagsbehandling. Først gengives resultaterne fra de enkelte spørgsmål i dette skema. Dernæst undersøges, hvilken betydning sagens udfald har for klientens tilfredshed. Endelig undersøges, hvorvidt klienternes tilfredshed er ændret fra udfyldelsen af det første skema til udfyldelsen af det andet skema – altså om den konkrete sagsbehandling har ændret på brugertilfredsheden.

2) Brugertilfredshed – efter første henvendelse

Ved alle nye henvendelser i undersøgelsesperioden er klienterne blevet bedt om at udfylde et spørgeskema med følgende spørgsmål:

- 1) Har du fået svar på dit spørgsmål?
- 2) Var rådgivningen forståelig?
- 3) Vil du gøre brug af Retshjælpen en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt?
- 4) Vil du anbefale Retshjælpen til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?

Formålet med disse spørgsmål er at belyse klienternes tilfredshed med den modtagne hjælp.

I det følgende gengives resultaterne for de enkelte retshjælpstilbud. Dog er besvarelsene for de 6 advokatvagter lagt sammen for at få tilstrækkeligt mange observationer, idet antallet af henvendelser (og dermed også antallet af besvarelser af spørgeskemaet) har været markant lavere end det af de medvirkende advokatvagter anslåede.

I **Århus Retshjælp** er der i undersøgelsesperioden 1286 nye henvendelser (det vil sige ud over henvendelser i verserende sager og telefoniske henvendelser).

Fig. 2.1.

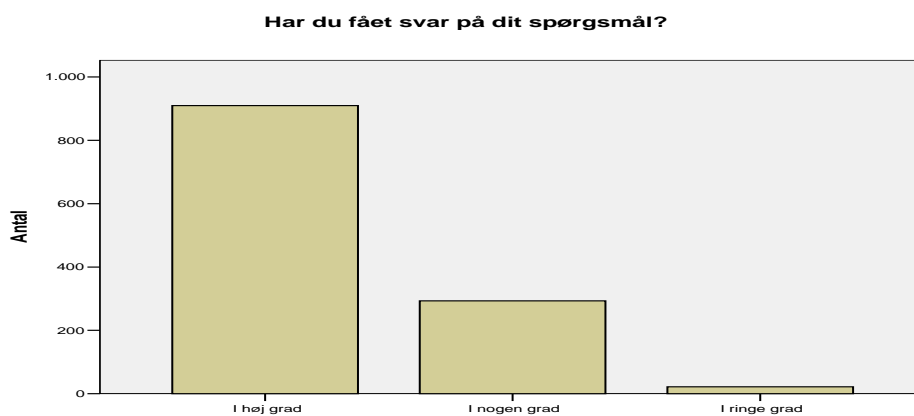


Fig. 2.2.

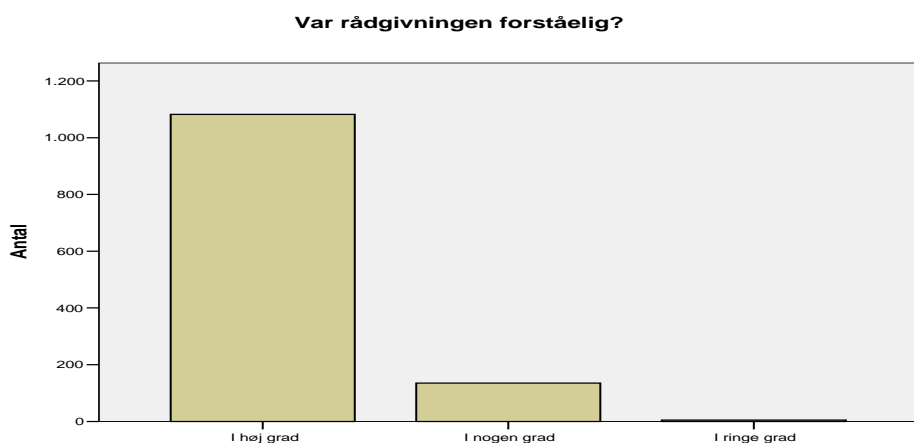


Fig. 2.3.

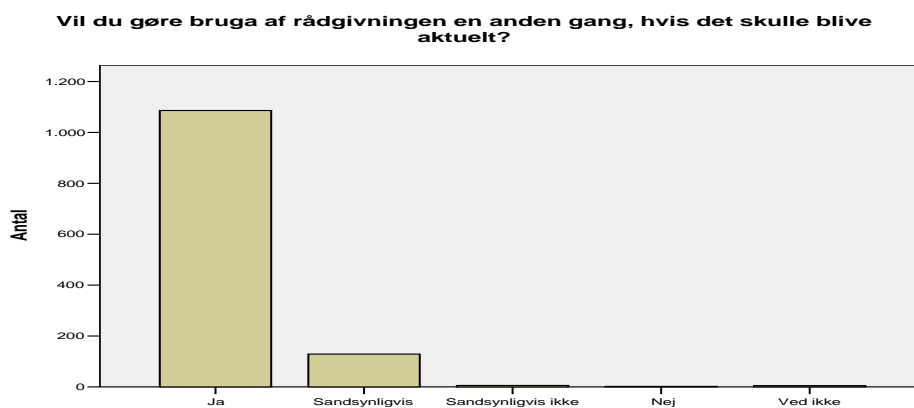
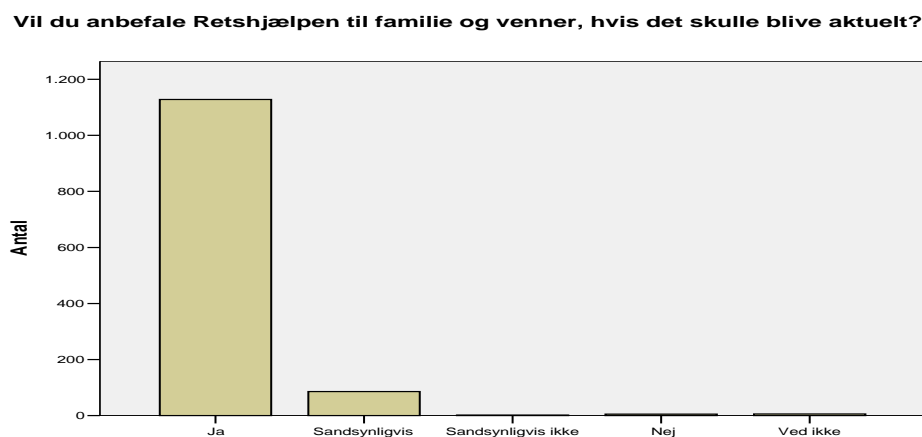


Fig.2.4.



Besvarelsene viser, at klienterne er meget tilfredse med den hjælp, de har fået i Århus Retshjælp.

I **Gellerupparkens Retshjælp** er der i undersøgelsesperioden 118 nye henvendelser.

Der er dog desværre en del af klienterne, som ikke har afleveret spørgeskemaet, hvorfor jeg har taget kategorien ”missing” med i figurerne nedenfor. Den i sammenligning med de øvrige retshjælpstilbud lavere svarprocent hænger sandsynligvis sammen med, at en betydelig andel af Gellerupparkens Retshjælps klienter er fremmedsprogede, og derfor kan have haft vanskeligt ved at udfylde skemaet. Jeg forsøgte at tage højde herfor ved at udarbejde spørgeskemaet både på dansk og engelsk til brug for denne retshjælp – og ved at rådgiverne blev instrueret i at gennemgå spørgsmålene for klienterne i de tilfælde, hvor de fandt det påkrævet. Klienterne skulle naturligvis fortsat efterfølgende udfylde skemaet selv og aflevere dette i fortrolighed.

Fig. 2.5.

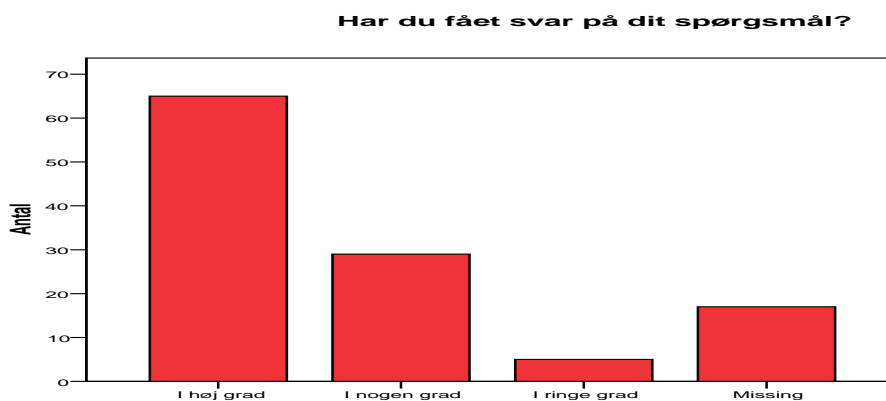


Fig.2.6

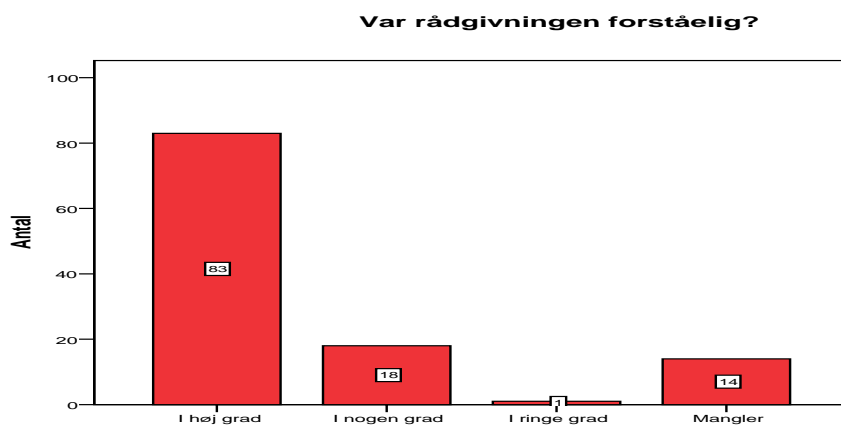


Fig.2.7.

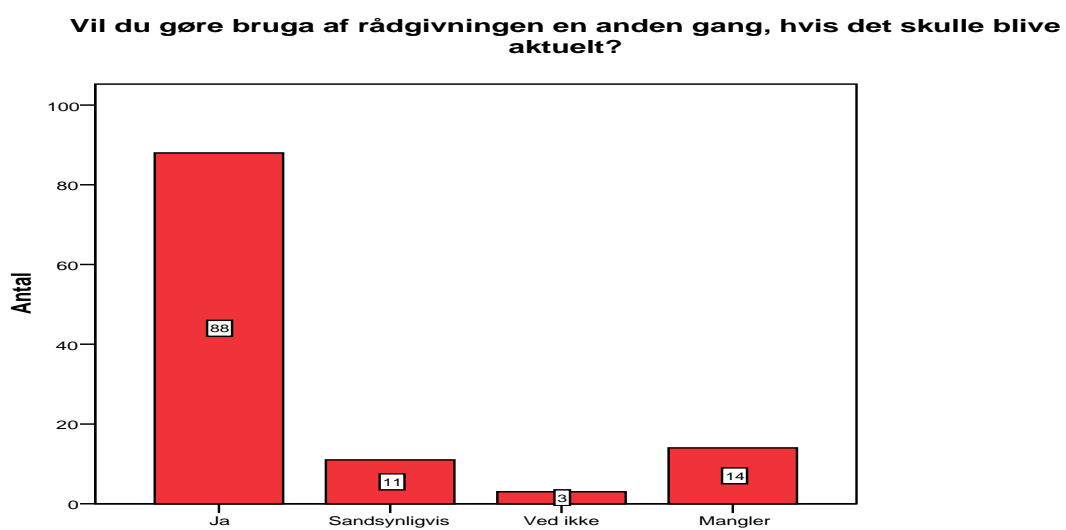
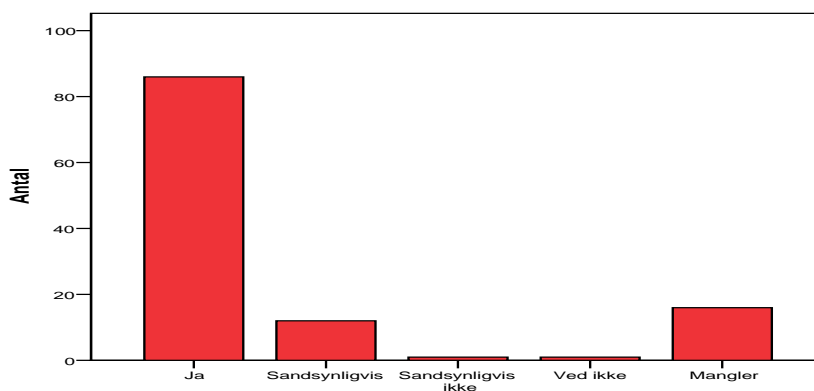


Fig.2.8.

Vil du anbefale Retshjælpen til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?



Også i denne retshjælp ses en høj grad af tilfredshed med den modtagne rådgivning.

I **Københavns Retshjælp** er der i undersøgelsesperioden 283 nye henvendelser

Fig.2.9.

Har du fået svar på dit spørgsmål?

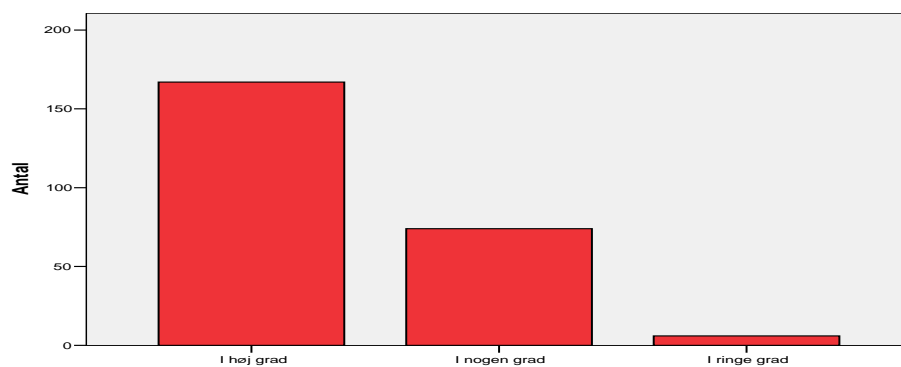


Fig.2.10.



Fig.2.11.

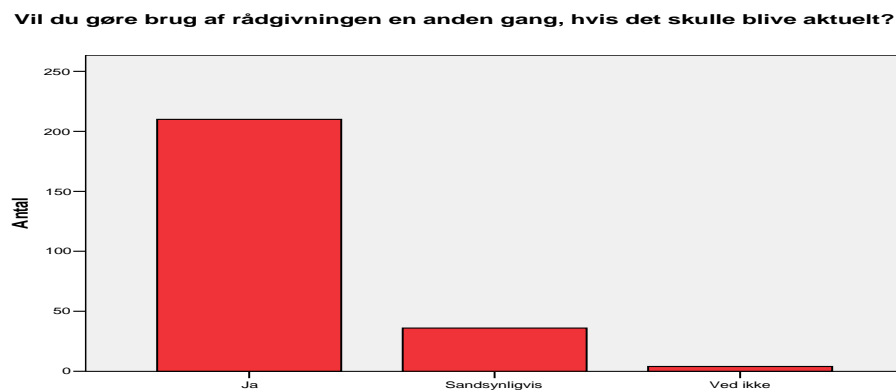
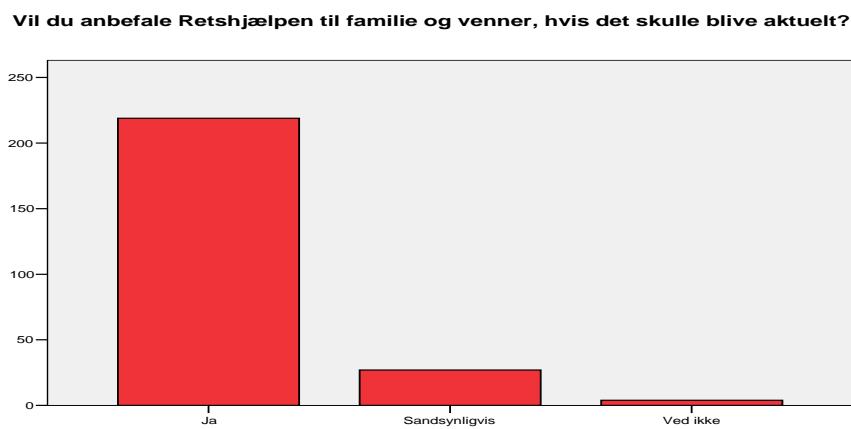


Fig.2.12.



I **Silkeborg Retshjælp** (juridisk del) er der i undersøgelsesperioden 76 nye henvendelser.

Fig.2.13.

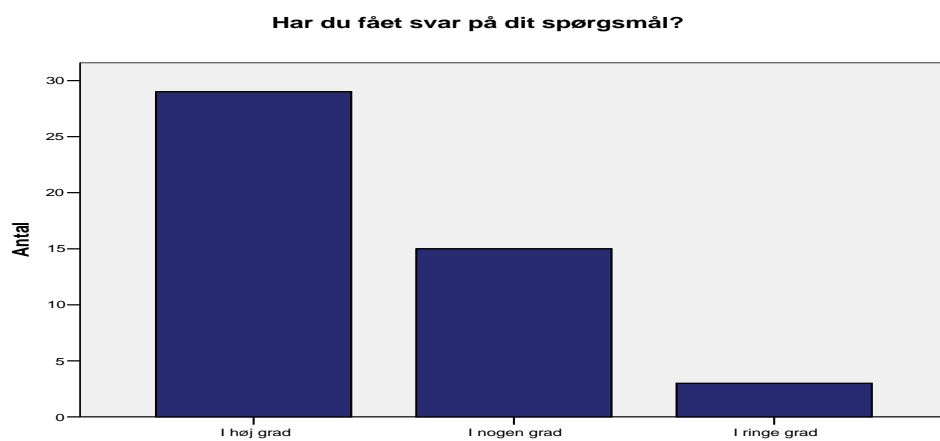


Fig.2.14.



Fig.2.15.

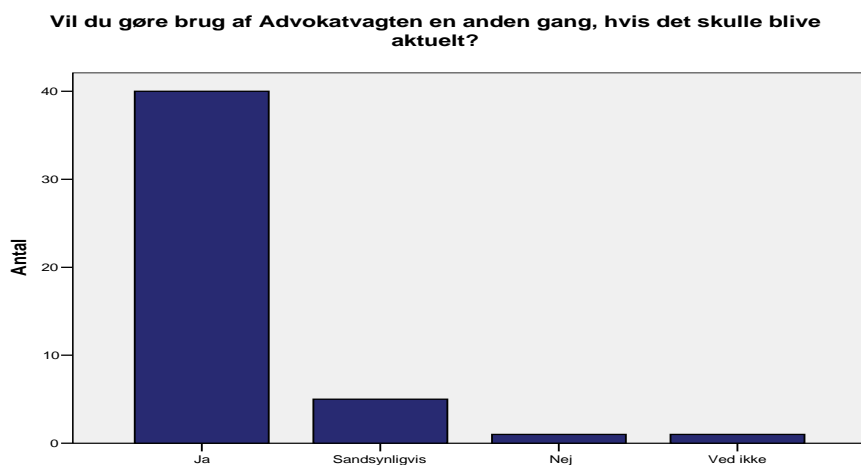
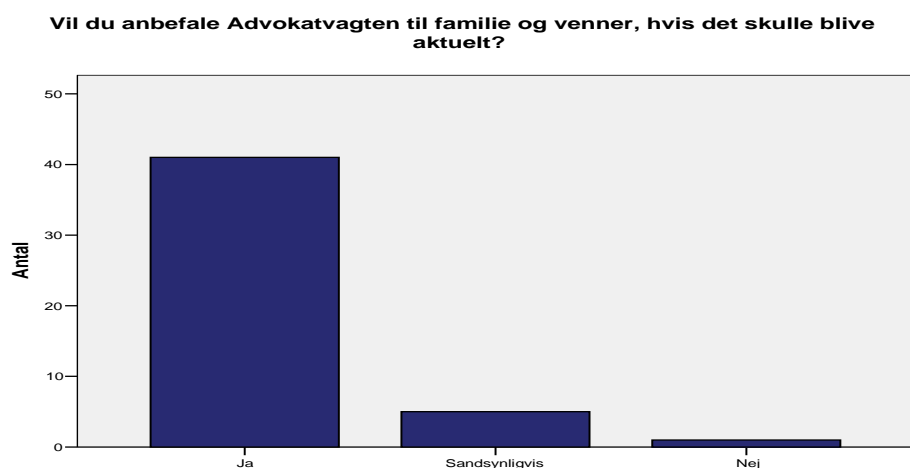


Fig.2.16.



Det generelle billede er således, at klienterne i meget høj grad er tilfredse med den modtagne rådgivning i retshjælpsinstitutionerne.

I de 6 **Advokatvagter** (Silkeborg, Holstebro, Gentofte, Roskilde, Bjerringbro og Esbjerg) er der tilsammen 260 nye henvendelser i undersøgelsesperioden.

Fig.2.17.



Fig.2.18.



Fig.2.19.

Vil du gøre brug af Advokatvagten en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt?

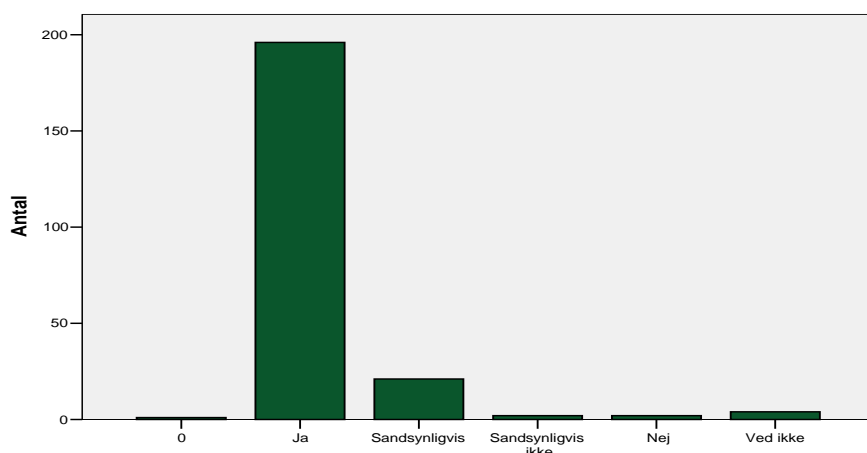
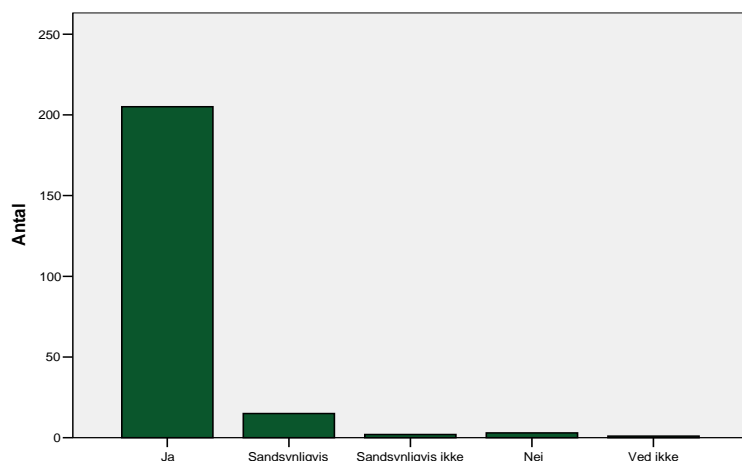


Fig.2.20.

Vil du anbefale Advokatvagten til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?



Sammenfattende bemærkes, at resultaterne for de enkelte retshjælpstilbud ganske vist varierer lidt – men det helt overordnede billede er, at klienterne meget tilfredse med den modtagne hjælp. De føler at de i høj grad har fået svar på deres spørgsmål, og at rådgivningen var forståelig. Langt de fleste vil benytte samme retshjælpstilbud igen, hvis de får brug for hjælp, ligesom de vil anbefale denne til familie og venner.

For så vidt angår spørgsmål 1: ”Har du fået svar på dit spørgsmål?” Bemærkes, at svar-kategorien ” i nogen grad” kan dække over forskellige forhold. Dette svar kan skyldes, at

klienten kun mener at have fået en delvis besvarelse af sit spørgsmål. Det kan dog også skyldes, at der er indledt sagsbehandling eller iværksat undersøgelser med henblik på senere at kunne besvare spørgsmålet.

Svarprocent varierer lidt på de enkelte spørgsmål, der er således indkommet mellem 1862 og 1872 besvarelser, hvilket sammenholdt med det samlede antal nye henvendelser 2398 giver en svarprocent på ca. 78. I parentes er angivet andelen af den samlede population, mens procentangivelsen med fed skrift udgør procentandelen af de afgivne svar. Der er således 100 klienter, som ikke har besvaret det første spørgsmål (der er 1762 svar i en population af 1862).

Fig.2.21.

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad
Frekvens (%)	1249 (56,3 %)	475 (19,8 %)	38 (1,6 %)
	71 %	27 %	2 %

Har du fået svar på dit spørgsmål?

N: 1862

Fig.2.22.

Var rådgivningen forståelig?

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad
Frekvens (%)	1644 (68,6 %)	210 (8,8 %)	10 (0,4 %)
	88,2 %	11,3 %	0,5 %

N: 1864

Fig.2.23.

Vil du gøre brug af Retshjælpen en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt?

	Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
Frekvens	1638	205	8	4	16
(%)	(68,3 %)	(8,5 %)	(0,3 %)	(0,2 %)	(0,7 %)
	87,5 %	11 %	0,4 %	0,2 %	0,8 %

N: 1872

Fig.2.24.

Vil du anbefale Retshjælpen til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?

	Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
Frekvens	1700	144	5	8	12
(%)	(70,9 %)	(6 %)	(0,2 %)	(0,3 %)	(0,5 %)
	91 %	7,7 %	0,2 %	0,4 %	0,6 %

N: 1869

3) Brugertilfredshed med sagsbehandlingen

I Århus Retshjælp er alle sager, hvor der er indledt egentlig sagsbehandling (262 sager) blevet fulgt fra start til slut (se nærmere om denne sagsbehandling *Delrapport III: Retshjælpens sagsbehandling*).

I de tilfælde, hvor der indledtes sagsbehandling, er der ved sagens afslutning sendt endnu et spørgeskema ud til klienterne indeholdende følgende spørgsmål:

- A) I hvilken grad føler du dig orienteret om sagens forløb?
- B) Har du fået medhold i sagen?
- C) I hvilken grad føler du dig orienteret om grundlaget for sagens afslutning?
- D) Vil du gøre brug af Retshjælpen en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt?
- E) Vil du anbefale Retshjælpen til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?
- F) Ville du have henvendt dig til Retshjælpen, hvis du skulle have betalt et gebyr på 200 kr. for dette?

Besvarelserne viser også her stor tilfredshed med den modtagne hjælp. Der er dog kun indkommet 90 besvarelser, hvilket betyder en svarprocent på 34 %. Dette er en noget lavere besvarelsesprocent end ved skema 1. Dette kan skyldes flere forhold. Skema 1 blev udleveret og afleveret umiddelbart efter rådgivningen på stedet, hvorimod skema 2 enten er udleveret eller tilsendt klienten. Denne skulle så efter besvarelsen poste et brev (i medfølgende frankeret svarkuvert). Det forhold, at der således var et ”merarbejde” forbundet med at aflevere skemaet kan have fået nogle klienter til at undlade dette. Den manglende besvarelse kan også skyldes utilfredshed med den modtagne hjælp, eller at klienten efter sagens afslutning blot har villet lægge sagen bag sig. Procentangivelserne i tabellerne nedenfor udgør andelen af de afgivne svar.

Fig. 3.1. I hvilken grad føler du dig orienteret om sagens forløb?

I høj grad	I nogen grad	I ringe grad
68 (75 %)	21(23 %)	2 (2 %)

3 ud af 4 klienterne føler sig altså generelt velorienterede om sagens forløb.

Fig. 3.2. Har du fået medhold i sagen?

Ja	Delvis	Nej
48 (53 %)	24 (27 %)	18 (20 %)

Godt halvdelen mener altså at have fået fuldt ud medhold i sagen. Andre 27 % mener at have fået delvis medhold. Dette betyder, at sagsbehandlingen tilsyneladende ofte fører til et for klienten gunstigt resultat. Nedenfor sammenholdes dette med rådgivernes vurdering af, hvorvidt klienten har fået medhold, ligesom betydningen af medhold for klientens tilfredshed undersøges.

Fig. 3.3. I hvilken grad føler du dig orienteret om grundlaget for sagens afslutning?

I høj grad	I nogen grad	I ringe grad
56 (62 %)	23 (26 %)	6 (7 %)

Der er 5 klienter der ikke har svaret på dette spørgsmål.

Når svarene på dette spørgsmål sammenholdes med besvarelsen af spørgsmål A ses, at klienterne generelt føler sig bedre orienteret om sagens forløb end grundlaget for at sagen afsluttes. Dette kan skyldes forskellige forhold. Man kan forestille sig, at rådgiverne mener, at årsagen eller grundlaget for sagens afslutning er indlysende, og at der derfor ikke er behov for rådgivning herom. Eller det kan skyldes klientens utilfredshed eller undren over at sagen afsluttes.

Fig. 3.4. Vil du gøre brug af Retshjælpen en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt?

Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
73 (81 %)	12 (13 %)	1 (1 %)	1 (1 %)	3 (3 %)

Fig. 3.5. Vil du anbefale Retshjælpen til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?

Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
75 (83 %)	11 (12 %)	1 (1 %)	1 (1 %)	2 (2 %)

Besvarelsen af disse to spørgsmål viser, at klienterne er meget tilfredse med den modtagne hjælp idet ca. 95 % vil benytte Århus Retshjælp igen og anbefale dette til familie og venner.

Fig. 3.6. Ville du have henvendt dig til Retshjælpen, hvis du skulle have betalt et gebyr på 200 kr. for dette?

Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
43 (48 %)	20 (22 %)	7 (7 %)	7 (7 %)	13 (14 %)

Af besvarelsene ses, at selv et meget beskedent gebyr vil have stor indvirkning på klienternes overvejelser med hensyn til at søge hjælp i retshjælpen. Dette altså uanset at de har meget positive erfaringer hermed.

Når besvarelsen af de respektive spørgsmål sammenholdes med spørgsmål B: Har du fået medhold i sagen? ses, at sagens udfald tilsyneladende spiller en rolle for besvarelsen af de andre spørgsmål. I hvert fald er graden af tilfredsheden størst blandt de klienter, der har fået medhold.

Andelen af klienter, som vil anvende retshjælpen en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt, eller som vil anbefale retshjælpen til familie og venner, er i begge skemaer stor. De klienter, der har fået fuldt ud medhold i sagen, er dog nu endnu mere tilbøjelige til at ville bruge retshjælpen igen eller anbefale denne, hvorimod hver femte, der ikke fik

medhold i sagen, enten ikke vil eller ikke ved, om de vil benytte retshjælpen igen, ligesom de sandsynligvis ikke vil anbefale retshjælpen til andre.

Fig.3.7. Vil du gøre brug af Retshjælpen en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt?

Medhold	Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
Ja	45(93,8 %)	2 (4,2 %)	0	0	1 (2,1 %)
Delvis	21 (87,5 %)	3(12,5 %)			
Nej	7 (28,9 %)	7 (28,9 %)	1 (5,6 %)	1 (5,6 %)	2 (11,1 %)
Total	73	12	1	1	3

Fig.3.8. Vil du anbefale Retshjælpen til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?

Medhold	Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
Ja	45(93,8 %)	3 (6,2 %)			
Delvis	21 (87,5 %)	3(12,5 %)			
Nej	9 (50 %)	5 (27,8 %)	1 (5,6 %)	1 (5,6 %)	2 (11,1 %)
Total	75	11	1	1	2

Samme mønster ses ved spørgsmålet om, i hvilken grad klienterne føler sig orienteret om sagens forløb og grundlaget for sagens afslutning. Blandt de klienter, som fik fuldt ud medhold i sagen, føler mere end 85 % sig i høj grad orienteret om sagens forløb,

mens dette kun gælder 50 % af de klienter, der ikke fik medhold. Ca. 80 % af dem, der fik fuldt ud medhold, føler sig i høj grad orienteret om grundlaget for sagens afslutning, mens dette kun gælder knap hver tredje af de klienter, der ikke fik medhold. Det er dog kun ca. 17 % af disse, der oplyser, at de i ringe grad er orienteret.

Fig.3.9. I hvilken grad føler du dig orienteret om sagens forløb?

Medhold	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad
Ja	41 (85,4 %)	4 (8,3 %)	0
Delvis	18 (75 %)	10 (25 %)	0
Nej	9 (50 %)	7 (38,9 %)	2 (11,1 %)
Total	68	21	2

Fig. 3.10. I hvilken grad føler du dig orienteret om grundlaget for sagens afslutning?

Medhold	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad
Ja	38 (79,2 %)	4 (8,3 %)	2(4,2 %)
Delvis	13 (54,2 %)	10 (41,7 %)	1 (4,2 %)
Nej	5(27,7 %)	9 (50 %)	3 (16,7 %)
Total	56	23	6

Der er i øvrigt forskelle i opfattelserne hos henholdsvis rådgiver og klienter af, hvorvidt klienter har fået medhold i sagen.

Fig. 3.11. Opfattelse af ”medhold” i sagen hos hhv. klient og rådgiver

	Medhold ifølge rådgiver	Delvist medhold ifølge rådgiver	Ikke medhold ifølge rådgiver
Medhold ifølge råde-søgende	22 45,8 %	2 4,2 %	7 14,6 %
Delvist medhold ifølge råde-søgende	4 16,7 %	2 8,3 %	7 29,2 %
Ikke medhold ifølge råde-søgende	0	3 16,7 %	12 66,7 %

Klienterne har altså oftere en mere positiv opfattelse af udfaldet end rådgiverne. Dette må antages at skyldes, at rådgiverne har fokus på, om klienter ud fra en juridisk forståelse har fået medhold, mens klienterne formentlig har lagt vægt på, om de har opnået det ønskede resultat, hvilket godt kan være noget andet end juridisk medhold.

Fig.3.12. Ville du have henvendt dig til Retshjælpen, hvis du skulle have betalt et gebyr på 200 kr. for det?

Medhold	Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
Ja	29 (60,2 %)	8 (16,7 %)	1 (2,1 %)	3 (6,2 %)	7 (14,6 %)
Delvis	8 (33,3 %)	7 (29,2 %)	4 (16,6 %)	2 (8,3 %)	3 (12,5 %)
Nej	6 (33,3 %)	5 (27,8 %)	2 (11,1 %)	2 (11,1 %)	3 (16,7 %)
Total	43	20	7	7	13

Når besvarelsene fra den første henvendelse (skema 1) sammenlignes med besvarelsen ved sagens afslutning (skema 2) ses ligeledes, at tilfredsheden til en vis grad har sammenhæng med det udfald, sagen har fået.

Fig. 3.13. Vil du gøre brug af Retshjælpen en anden gang, hvis det skulle blive aktuelt?

Medhold		Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
Ja	Start	41(85,4%)	3 (6,2%)	0	0	0
	Slut	45(93,8%)	2 (4,2%)	0	0	1 (2,1%)
Delvis	Start	21 (87,5%)	1 (4,2%)			
	Slut	21 (87,5%)	3(12,5%)			
Nej	Start	15 (83,3%)	2 (11,1%)	0	0	0
	Slut	7 (28,9%)	7 (28,9%)	1 (5,6%)	1 (5,6%)	2 (11,1%)

Fig.3.14. Vil du anbefale Retshjælpen til familie og venner, hvis det skulle blive aktuelt?

Medhold		Ja	Sandsynligvis	Sandsynligvis ikke	Nej	Ved ikke
Ja	Start	43 (78,6 %)	3 (6,2 %)			

	Slut	45 (93,8 %)	3 (6,2 %)			
Delvis	Start	19 (79,2 %)	3 (12,5 %)			
	Slut	21 (87,5 %)	3 (12,5 %)			
Nej	Start	16 (88,9 %)	1 (5,6 %)			
	Slut	9 (50 %)	5 (27,8 %)	1 (5,6 %)	1 (5,6 %)	2 (11,1 %)

Af tabellerne ses, at de klienter, der har fået medhold i sagen nu er endnu mere tilbøjelige til at ville benytte Århus Retshjælp en anden gang og anbefale denne, mens nogle af de klienter som ved sagens start oplyser at de vil benytte retshjælpen igen og anbefale denne er blevet lidt mere skeptiske, efter at de ikke har fået medhold i sagen. Men det helt overordnede billede er dog en meget høj gradtilfredshed med Århus Retshjælp – og den modtagne hjælp.

4) Konklusion

Denne delrapport omhandler afrapportering af en empirisk undersøgelse foretaget i en række udvalgte retshjælpstilbud. Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse i en række udvalgte retshjælpsinstitutioner og advokatvagter.

I denne delrapport redegøres for undersøgelsen af *klienternes tilfredshed med retshjælpstilbuddene og den modtagne rådgivning og hjælp*. Der er således udleveret et spørgeskema ved alle nye henvendelser i de forskellige retshjælpstilbud (retshjælpsinstitutioner og advokatvagter) i undersøgelsesperioden. (Klient skema 1)

Herudover har alle klienter i de sager, hvor der er indledt sagsbehandling (i Århus Rets-
hjælp) fået udleveret eller tilsendt et skema ved sagens afslutning. (Klient skema 2)

I det følgende gengives nogle af hovedresultaterne fra undersøgelsen:

Brugertilfredsheden varierer lidt for de enkelte retshjælpstilbud – men det helt overord-
nede billede er, at klienterne meget tilfredse med den modtagne hjælp. De føler at de i
høj grad har fået svar på deres spørgsmål, og at rådgivningen var forståelig. Langt de
fleste vil benytte samme retshjælpstilbud igen, hvis de får brug for hjælp, ligesom de vil
anbefale denne til familie og venner.

Der er en meget stor grad af tilfredshed med rådgivningen i retshjælpstilbuddene.

88 % af de klienter, der har udfyldt spørgeskemaet (og godt 68 % af den samlede popu-
lation) finder den modtagne rådgivning i høj grad forståelig, mens kun 0,5 % fandt råd-
givningen i ringe grad forståelig. Hertil kommer at 71 % af klienterne (og godt 56 % af
den samlede population) mener, at de ved den første rådgivning har fået svar på deres
spørgsmål. Næsten alle svarer, at de vil benytte retshjælpstilbuddet igen, hvis det bliver
aktuelt, ligesom de vil anbefale dette til familie og venner.

Selv et meget beskedent gebyr vil have stor indvirkning på klienternes overvejelser med
hensyn til at søge hjælp i retshjælpen. Dette er også tilfældet i de situationer, hvor klien-
ten har fået egentlig sagsbehandling med et positivt udfald – altså hvor klienten har fået
medhold i sagen.

Af besvarelserne af spørgeskemaet angående *sagsbehandlingen* ses, at 75 % af de klien-
ter der har svaret, føler sig generelt velorienterede om sagens forløb. Godt halvdelen
mener at have fået fuldt ud medhold i sagen. Andre 27 % mener at have fået delvis med-
hold. Dette betyder, at sagsbehandlingen tilsyneladende ofte fører til et for klienten gun-
stigt resultat. Undersøgelsen viser, at klienterne ofte har en mere positiv opfattelse af

udfaldet end rådgiverne. De mener oftere at have fået fuldt ud medhold, end rådgivernes svar giver udtryk for. Dette kan dels være et udtryk for, at klienterne har en anden målestok for ”medhold” – at dette for klienterne ikke kun omhandler at have fået juridisk medhold. Næsten alle (ca. 95 %) vil benytte Århus Retshjælp igen og anbefale dette til familie og venner.

Sagens udfald spiller dog en rolle for brugertilfredsheden. I hvert fald er graden af tilfredsheden størst blandt de klienter, der har fået medhold.

Når det besvarelserne af det første skema (brugertilfredshed efter første henvendelse) sammenholdes med besvarelserne af skema 2 (brugertilfredshed efter sagsbehandling er afsluttet) ses, at de klienter, der har fået fuldt ud medhold i sagen, nu er endnu mere tilbøjelige til at ville bruge retshjælpen igen eller anbefale denne, hvorimod hver femte, der ikke fik medhold i sagen, enten ikke vil eller ikke ved om de vil benytte retshjælpen igen, ligesom de sandsynligvis ikke vil anbefale retshjælpen til andre. Samme mønster ses ved spørgsmålet om, i hvilken grad klienterne føler sig orienteret om sagens forløb og grundlaget for sagens afslutning.

Rapportens resultater indgår i et større forskningsprojekt om Retshjælp i Danmark. (se *Delrapport I: Beskrivelse af retshjælpstilbuddene*).