



DIFI
Direktoratet for forvaltning og IKT



Kartlegging av rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge

Rapport nr 2008:1

Forord

På oppdrag fra Justisdepartementet gjennomførte Statskonsult en kartlegging av rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet på rettshjelpsområdet.

Vi takker alle informantene og respondentene som velvillig har bidratt med sin kunnskap og sine synspunkter i intervjuer og spørreskjema.

Statskonsult står ansvarlig for innholdet i rapporten. Avdelingsdirektør Vivi Lassen har vært prosjektansvarlig og arbeidet er utført av Ingunn Botheim, Elisabeth Hyllseth og Gudrun Vik.

Arbeidet er utført i 2007 av Statskonsult, men rapporten utgis som DIFI-rapport. Fra 1. januar 2008 inngår Statskonsult i det nyopprettede Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI).

Oslo, 5. februar 2008



Vivi Lassen
avdelingsdirektør

Innhold

1	Innledning	1
1.1	Bakgrunn	1
1.2	Mål med prosjektet.....	1
1.3	Metode.....	1
1.4	Oppbygging av rapporten.....	4
2	Oversikt over rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet	6
2.1	Innledning.....	6
2.2	Det offentlige rolle på rettshjelpsområdet	6
2.2.1	Offentlige rådgivnings- og konfliktløsningstiltak	6
2.2.2	Fri rettshjelp	7
2.2.3	Statstilskudd til særskilte virksomheter.....	10
2.3	Et omfattende rettshjelps- og konfliktløsningstilbud	11
2.4	Offentlige rådgivningstilbud	12
2.4.1	Sivilombudsmannen	13
2.4.2	Pasientombud	13
2.4.3	Helse- og sosialombud i kommunene	14
2.4.4	Likestillings- og diskrimineringsombudet	15
2.4.5	Barneombudet	16
2.4.6	Forbrukerombudet.....	18
2.4.7	Forbrukerrådet.....	18
2.4.8	Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre	19
2.4.9	Offentlige servicekontorer.....	19
2.4.10	Kontoret for fri rettshjelp	21
2.5	Private rådgivningstilbud	22
2.5.1	Brukerfinansierte tilbud.....	23
2.5.2	Gratis rådgivningstilbud.....	27
2.5.3	Medlems- og interesseorganisasjoner	33
2.6	Offentlige konfliktløsningstilbud	51
2.6.1	Domstolene.....	51
2.6.2	Namsmannen.....	54
2.6.3	Konfliktråd	56
2.6.4	Fylkesnemndene for sosiale saker.....	58
2.6.5	Familievernkontorene.....	59
2.6.6	Forbrukertvistutvalget	61
2.6.7	Husleietvistutvalget	61
2.6.8	Særskilte klagenemnder	62
2.7	Private konfliktløsningstilbud	68
2.7.1	Forbrukerklagenemnder	68
2.7.2	Advokatmekling	70
2.7.3	Røde Kors Gatemeglingsprosjekt.....	71
3	Hvordan er rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet bygget opp?	73
3.1	Innledning.....	73
3.2	Hva slags tilbud ytes?.....	74
3.2.1	Rådgivning eller konfliktløsning, eller begge deler?	74

3.2.2	Hvordan finansieres virksomheten?	74
3.3	Sakstyper og saksomfang	76
3.3.1	Antall realitetsbehandlede saker	76
3.3.2	Andel saker relatert til offentlig forvaltning	84
3.3.3	Antall saker løst.....	85
3.3.4	Ressursbruk knyttet til de ulike sakstypene	85
3.3.5	Henvisning	87
3.4	Brukere og brukerbehov	89
3.4.1	Kjønns- og aldersfordeling blant brukerne.....	89
3.4.2	Utdannings- og inntektsnivå.....	90
3.4.3	Brukerundersøkelser og brukertilfredshet.....	91
3.5	Brukernes finansiering av rådgivningen	91
4	Hvordan fungerer rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet?	93
4.1	Innledning.....	93
4.2	Tilbudet fungerer ikke fullt ut tilfredsstillende på alle saksfelt	93
4.3	Forvaltningens veiledningsplikt fungerer ikke godt nok.....	94
4.4	Alle brukergrupper ivaretas ikke godt nok.....	95
4.5	Ordningen med fri rettshjelp kan forbedres	96
4.6	Advokattjenester kan være dyre og ikke alltid av god kvalitet.....	97
4.7	Ulike syn på hvordan ordningen med advokatmekling fungerer	98
4.8	Flere muligheter for å forbedre dagens ordning.....	99
4.8.1	Relativt like synspunkter på enkelte forbedringsmuligheter.....	100
4.8.2	Ulike syn på andre forbedringsmuligheter	103
4.8.3	Utvidelse av ordningen med rettshjelpsforsikring?.....	106
5	Oppsummering og vurderinger	108
5.1	Hvordan er det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet?.....	108
5.2	Hvordan er tilbudene bygget opp?	108
5.3	Hvordan rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet?.....	111
5.4	Hvilke forbedringer bør prioriteres?	111

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

I Soria Moria-erklæringen har regjeringen satt som mål at rettshjelpsordningen i Norge skal gjennomgås og forbedres. Stortinget har også bedt regjeringen om å utrede dagens rettshjelpsordning.

Justisdepartementet (JD) skal derfor utarbeide en stortingsmelding om rettshjelpsordningen. Stortingsmeldingen skal klargjøre hvordan innbyggernes rettssikkerhet bedre kan ivaretas i sivile saker, slik at man får et forbedret og mer kostnadseffektivt tilbud for innbyggerne og det offentlige. Ved å gjennomgå det samlede eksisterende rådgivnings- og konfliktløsningstilbud i Norge, vil det være mulig å peke på sterke og svake sider ved dagens tilbud.

I forbindelse med arbeidet med stortingsmeldingen har JD bedt Statskonsult om bistand i forbindelse med et prosjekt som går ut på å kartlegge dagens rettshjelpstilbud.

1.2 Mål med prosjektet

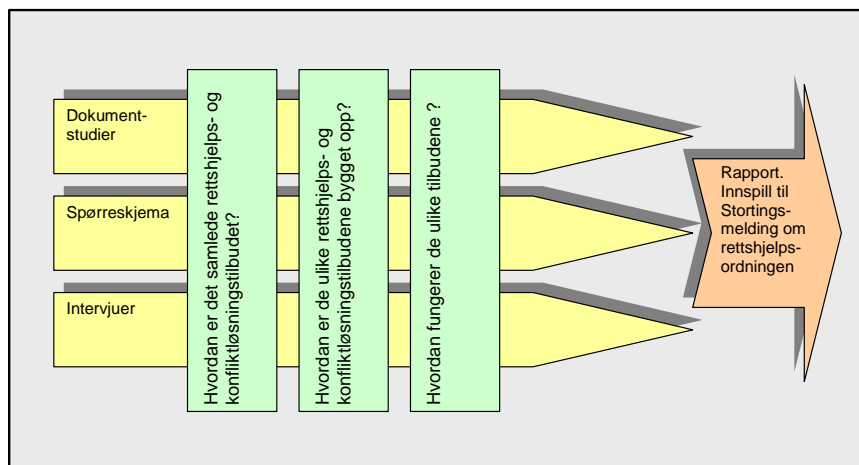
Målet med prosjektet har vært å få en oversikt over det samlede rettshjelps- og konfliktløsningstilbudet i Norge, samt kartlegge hvordan de ulike tilbud er bygget opp og hvordan de fungerer.

Kartleggingen skulle gi bedre kunnskap om:

- Det samlede tilbud som finnes
- Kunnskap om grupper av tilbud og enkelte utvalgte tilbud
 - Målgruppe (hensikt), og ev. begrensninger tilbudet har (geografisk/økonomisk/saklig)
 - Finansiering (andel statlig, kommunal, brukerfinansiering, annen privat)
 - Saksomfang og sakstyper
 - Antall behandlede saker per år fordelt på sakstyper
 - Kostnader og ressursbruk knyttet til ulike sakstyper
 - Brukernes tilfredshet
 - Kjennetegn ved brukerne (kjønn, alder, inntekts- og formuesforhold)
- Vurderinger av hvordan det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet fungerer

1.3 Metode

Sammenhengen mellom hovedproblemstillingene i kartleggingen og de metodene som har vært benyttet er illustrert i figuren under:



Både dokumentstudier, spørreskjema og intervjuer har vært benyttet for å belyse hovedproblemstillingene. I tillegg har det vært løpende informasjonsutveksling mellom Statskonsult og oppdragsgiver. Utforming av spørreskjema og utvalg av informanter er gjort i samråd med oppdragsgiver.

Dokumentanalyse

For mange av tiltakene har relevant informasjon og dokumentasjon vært tilgjengelig i form av internettsider, statistikk fra domstolene, årsrapporter, brukerundersøkelser o.l. I tillegg har vi brukt forskningsresultater og offentlig tilgjengelig informasjon som datagrunnlag. For flere av virksomhetene har imidlertid ikke all informasjon vært tilgjengelig på nettsider o.l., og i de tilfellene disse virksomhetene heller ikke har besvart spørreskjemaet har dette medført at beskrivelsen av virksomhetene ikke er fullstendig.

Spørreskjema

Spørreskjema har vært benyttet i kartleggingen av de ulike tiltakene. Advokatforeningen fikk anledning til å kommentere spørreskjemaet før det ble sendt ut. Foreningens merknader ble i stor grad tatt hensyn til. Advokatforeningen bisto også med å plukke ut et representativt utvalg advokater ”som gjenspeiler det totale rådgivningstilbudet advokatene representerer for private”, jf JDs brev av 25.05.07 til foreningen.

Det ble sendt en web-basert undersøkelse til et utvalg offentlige organer, frivillige organisasjoner, advokater og rettshjelpere. Undersøkelsen ble distribuert som to ulike undersøkelser – en til offentlige organer og frivillige organisasjoner (”den generelle undersøkelsen”) og en til advokater og rettshjelpere. Spørsmålene i de to undersøkelsene var i hovedsak like, med unntak av noen spørsmål Advokatforeningen ønsket inntatt i sistnevnte. Dette var spørsmål knyttet til advokaters og rettshjelperes syn på ordningen med fri rettshjelp og hvilke forutsetninger som vurderes som viktigst ved valg av rådgiver. Spørreskjemaene følger som vedlegg til rapporten.

Spørreundersøkelsen til offentlige organer og frivillige organisasjoner ble sendt til i alt 209 respondenter. Noen respondenter ønsket ikke å besvare undersøkelsen med begrunnelse i at den ikke var relevant for deres arbeid. Vi har mottatt i alt 106 svar, noe som utgjør en svarprosent på 51. Dette anser vi

som relativt tilfredsstillende tatt i betraktning at temaene i undersøkelsen ikke er like relevante for alle typene virksomheter, dvs at rådgivning eller konfliktløsning på rettshjelpsområdet ikke er virksomhetenes primære oppgave. Krisesentre og en del offentlige nemnder er blant disse.

I den generelle undersøkelsen er det en overvekt av offentlige virksomheter som har besvart undersøkelsen. Av i alt 106 virksomheter som har svart er 52 prosent offentlige organer. Det dreier seg om konfliktråd, helse- og sosialombud, familievernkantor, forbrukerkontor, offentlige servicekontor (prøveprosjektet), fylkesnemnder for sosiale saker og rådgivningskontoret for kriminalitetsofre. De øvrige respondentene består av frivillige organisasjoner og medlemsorganisasjoner, bl.a en rekke krisesentre, interesse- og medlemsorganisasjoner som Huseiernes Landsforbund, Norges Automobilforbund, Funksjonshemmedes fellesorganisasjon, PION, NOAS o.l. I tillegg er særskilte rådgivningstilbud som flere av studenttiltakene og Gatejuristen representert og også bransjenemnder. Oversikt over de virksomhetene som har besvart spørreundersøkelsen (dvs de virksomhetene som har besvart med navn) følger vedlagt.

Det ble gjennomført en egen undersøkelsen for advokater og rettshjelpere som ble iverksatt knappe to uker etter den første undersøkelsen. Undersøkelsen ble distribuert til i alt 144 advokater og 48 rettshjelpere (det totale antall rettshjelpere vi var kjent med). Enkelte rettshjelpere ønsket ikke å besvare undersøkelsen med den begrunnelse at de nylig har startet sin virksomhet. Enkelte advokater meldte også tilbake at de ikke opplevde at undersøkelsen var relevant for dem.

I alt har 35 prosent av advokatene og rettshjelperne besvart undersøkelsen - 44 advokater og 23 rettshjelpere, dvs henholdsvis 31 og 48 prosent. Dette er lavere svarprosent enn ønskelig, særlig for advokatene. ECONs undersøkelse i 2006 om advokatutgifter (på oppdrag fra Advokatforeningen) hadde til sammenligning en oppslutning på 53,5 prosent. Advokatforeningen sendte egen e-post til respondentene med oppfordring om å besvare undersøkelsen. Av metodiske hensyn har vi forespurt foreningen om å få tilgang til innholdet i e-posten, men foreningen har ikke lyktes med å finne den igjen.

Med bistand fra Finansnæringens Hovedorganisasjon har Statskonsult også gjennomført en skriftlig spørreundersøkelse rettet til forsikringsselskapene Gjensidige, If skade, Sparebank 1 Gruppen og Vesta. Deres tilbakemeldinger er lagt til grunn for omtalen av rettshjelpsforsikring i kapittel 2.5.1.

En utfordring i kartleggingen har vært å ivareta JDs behov for både bred og detaljert kunnskap om rettshjelpstilbud med ønsket om en høy svarprosent og robuste data. Erfaringsvis vil spørreundersøkelser med et stort antall spørsmål og spørsmål som krever detaljkunnskap eller på annen måte er krevende å besvare, gi lavere svarprosent og dårligere datakvalitet enn mer begrensede undersøkelser. Selv om vi har forsøkt å begrense antallet spørsmål og hovedsakelig valgt spørsmål med faste svaralternativer, ser vi nok at spørsmålene har vært for omfattende og for vanskelige å svare på for flere av respondentene.

Intervjuer

Selv om hovedtyngden av kartleggingsarbeidet har vært gjennomført ved dokumentstudier og bruk av spørreskjema, har det vært nødvendig å gjennomføre intervjuer med representanter for de ulike typene tilbud.

Intervjuene har vært viktige for å få frem synspunkter på hvordan dagens tilbud fungerer, hva som er brukernes behov og hvilke forbedringsmuligheter som finnes.

Intervjuguide har blitt brukt som ledetråd for samtalen og hjelp til å systematisere svarene. Intervjuguide ble utarbeidet i samråd med oppdragsgiver. Utvalget av advokater ble gjort etter samtale med Advokatforeningen.

Vi har gjennomført intervjuer med i alt 16 virksomheter:

- 4 advokater
- 1 rettshjelper
- 2 domstoler (Follo tingrett og Skien og Porsgrunn tingrett. Kristiansand tingrett ble også forespurt per e-post, uten at vi fikk tilbakemelding)
- Forbrukerrådet
- Gatejuristen
- JussBuss
- Gjeldsofferalliansen
- Rettighetscenteret (FFO)
- Norsk forbund for utviklingshemmede
- Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS)
- Finansnæringens Hovedorganisasjon
- Justissekretariatene

For noen av tilbudene har vi gjennomført gruppeintervjuer.

1.4 Oppbygging av rapporten

Denne rapporten skal gi en oversikt over det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet, samt ulike gruppers vurderinger av hvordan dette tilbudet fungerer.

I kapittel 2 gir vi en oversikt over rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet. Kapitlet inneholder en beskrivelse av det offentliges rolle på rettshjelpsområdet samt en nærmere beskrivelse av de ulike rådgivnings- og konfliktløsningstilbudene som finnes i Norge. Det enkelte tilbud eller grupper av tilbud er beskrevet mht formål, saksområder, finansiering, brukere osv. Beskrivelsene i kapittel 2 er basert delvis på foreliggende informasjon (internett, årsmeldinger, rapporter o.l.) og delvis på informasjon innsamlet gjennom spørreundersøkelsen og intervjuer.

I kapittel 3 gir vi en samlet presentasjon av hvordan de ulike gruppene tilbud – offentlige organer, frivillige organisasjoner, advokater og rettshjelpere – er bygget opp, dvs. hvilke type tilbud som ytes av de ulike, saksomfang,

sakstyper, ressursbruk og kjennetegn ved brukerne. Kapitlet er i hovedsak basert på resultatene fra Statskonsults spørreundersøkelse samt intervjuer.

Kapittel 4 inneholder funn relatert til hvordan rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet fungerer. Funnene er basert på Statskonsults spørreundersøkelse, intervjuer samt andre relevante undersøkelser. Det dreier seg i hovedsak om en presentasjon av respondentenes og informantenes synspunkter på hvordan det samlede tilbudet fungerer.

Kapittel 5 gir en kort oppsummering av hovedfunnene i kartleggingen samt Statskonsults vurdering av de forbedringsforslagene som har fremkommet.

2 Oversikt over rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet

2.1 Innledning

I dette kapitlet vil vi gi en oversikt over rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge. Beskrivelsene av de enkelte tilbud og grupper av tilbud er basert på foreliggende informasjon fra hjemmesider, årsrapporter o.l. samt fra Statskonsults spørreundersøkelse.

Vi har etterstrebet å få en så likeartet omtale som mulig av de ulike tilbudene. Datagrunnlaget har imidlertid ikke vært like omfattende for alle tilbudene – bl.a. har ikke alle besvart spørreundersøkelsen. Flere tilbud fører heller ikke statistikk over antall henvendelser, sakstyper o.l. Der hvor denne type informasjon har vært tilgjengelig gjennom årsrapporter, hjemmesider besvarelse av spørreskjema o.l. så er dette tatt med i presentasjonen.

I det følgende vil vi først i punkt 2.2 gi en kort generell omtale av det offentliges rolle på rettshjelpsområdet. Vi vil deretter gi en nærmere omtale av de ulike kategoriene rådgivnings- og konfliktløsningstilbudene i Norge.

2.2 Det offentliges rolle på rettshjelpsområdet

Det offentlige har en viktig rolle for at innbyggernes rettssikkerhet skal ivaretas. Denne rollen søkes blant annet ivaretatt ved å tilrettelegge for og finansiere tilbud som kan bidra til å dekke innbyggernes behov for å løse juridiske spørsmål og konflikter. Slik tilrettelegging og finansiering skjer i hovedsak gjennom:

- offentlige rådgivnings- og konfliktløsningstilbud, herunder det offentliges informasjons- og veiledningsplikt
- statsstøtte til særskilte rådgivningstilbud
- fri rettshjelpsordningen

2.2.1 Offentlige rådgivnings- og konfliktløsningstiltak

Forvaltningslovens § 11 og fastslår en alminnelig veiledningsplikt for forvaltningen. Formålet med veiledningen er å gi parter og andre interesserte adgang til å ivareta sine behov i bestemte saker på best mulig måte. Forvaltningsorganet skal av eget tiltak vurdere partenes behov for veiledning. Omfanget av veiledningen skal i følge loven likevel tilpasses det enkelte forvaltningsorgans situasjon og kapasitet til å påta seg slik virksomhet. Det er bare ”innenfor sitt område” forvaltningsorganene ifølge § 11 har veiledningsplikt. Skulle noen henvende seg til feil organ, skal forvaltningsorganet likevel om mulig vise vedkommende til riktig instans.

Forvaltningsloven § 27 pålegger forvaltningen en særlig veiledningsplikt i forbindelse med underretning om forvaltningsvedtak. Det skal gis opplysning om klageregler mv. I underretningen skal det, når forholdene gir grunn til det, opplyses om adgangen til å søke om fritt rettsråd, forvaltningens generelle

veiledningsplikt etter lovens § 11 og adgangen til bli tilkjent saksomkostninger etter forvaltningsloven § 36.¹

I tillegg til den generelle veiledningsplikten som gjelder for alle offentlige virksomheter, finnes det flere særskilte offentlige rådgivnings- og konfliktløsningstilbud.

Rådgivning vil være en del av den generelle veiledningsplikten som statlige og kommunale virksomheter har. Det er imidlertid noen statlige virksomheter som har et særskilt ansvar for juridisk rådgivning, bl.a Sivilombudsmannen og de øvrige ombudene.

Når det gjelder *konfliktløsning* har virksomheter som domstolene og konfliktrådene et bredt saksfelt, mens f.eks. Trygderetten, Fylkesnemndene, Forbrukertvistutvalget og de særskilte klagenemndene har et snevrere saksfelt.

De offentlige rådgivnings- og konfliktløsningsorganene er nærmere omtalt under pkt 2.4 og 2.6.

2.2.2 Fri rettshjelp

Støtte til rettshjelp etter lov om fri rettshjelp av 13. juni 1980 (rettshjelpsloven)² er en sosial ordning med formål å sikre nødvendig bistand til personer som ikke har økonomiske forutsetninger for fullt ut å dekke utgifter til juridisk bistand selv. Ordningen skal ivareta innbyggernes rettssikkerhet ved å gi støtte til nødvendig juridisk bistand i saker som har stor personlig betydning for den enkelte. Spesielt er en del viktige saker som gjelder familie, bolig, arbeid, personskade og trygd prioritert i rettshjelpsloven.

I tillegg kan det i en del helt spesielle tilfeller innvilges fri rettshjelp uten hensyn til den enkeltes inntekt og formue. Dette gjelder saker hvor særlige rettssikkerhetshensyn gjør seg gjeldende, som ved inngrep fra det offentlige overfor private, for eksempel i barnevernssaker og ved tvangsinnleggelse.

Rettshjelpsloven er subsidiær i forhold til andre ordninger som dekker eller erstatter juridisk bistand, dvs. at man alltid må undersøke muligheten for å få hjelp etter andre ordninger før man søker fri rettshjelp, jf. rettshjelpsloven § 5. Dette betyr at det ikke vil gis fri rettshjelp til bistand som kan dekkes ved andre ordninger.

Fri rettshjelp kan gis som fritt rettsråd eller fri sakførsel. Fritt rettsråd er i hovedsak bistand som gis utenfor rettergang, mens fri sakførsel er bistand som gis fra og med stevning.

Hvilke saker omfattes av ordningen?

I rettshjelpsloven skiller det mellom prioriterte saker uten behovsprøving, prioriterte saker med økonomisk behovsprøving og uprioriterte saker med

¹ St. meld. Nr. 25 (1999-200) Om fri rettshjelp

² Omtalen er i hovedsak basert på nettsiden <http://www.justissekretariatene.no/nb/> og intervju med Justissekretariatene

behovsprøving. I saker uten økonomisk behovsprøving gis bistand uavhengig av søkerens økonomi, dvs. uten prøving av søkers inntekts- og formuessituasjon.

Prioriterte saker uten behovsprøving

De prioriterte sakstypene uten behovsprøving er nevnt i rettshjelploven § 11 første ledd, § 16 første ledd og § 17. Dette er sakstyper som har stor betydning for den enkelte, for eksempel barnevernssaker, enkelte utlendingssaker, erstatning for strafforfølgning, erstatningssak mot gjerningsmann, mishandling fra nærstående og tvangsekteskap. Det er også tvangssaker og saker som gjelder militærnekting mv. I tillegg gis det etter rettshjelpsloven § 7 fritt rettsråd til personer som har vært utsatt for voldtekt eller menneskehandel for å vurdere anmeldelse til politiet.

Prioriterte saker med behovsprøving

I en del saker kan man søke om behovsprøvd fri rettshjelp. De prioriterte behovsprøvede sakene er nevnt i rettshjelploven § 11 annet ledd pkt. 1-7 og gjelder først og fremst: ekteskaps- og familiesaker (saker om felleseieskifte/økonomisk oppgjør etter ugift samliv og saker om foreldreansvar/daglig omsorg og samværsrett), arbeidssaker i forbindelse med oppsigelse/avskjed, oppsigelse i husleieforholderstatning for personskade, voldsoffererstatningssaker og trygde- og pensjonsklager

Uprioriterte saker med behovsprøving

Etter rettshjelploven § 11 tredje ledd og § 16 tredje ledd kan det unntaksvis innvilges behovsprøvd fri rettshjelp i andre typer saker enn de som er nevnt ovenfor. Saken må likne på de prioriterte sakstypene nevnt ovenfor og den må objektivt berøre søker i spesiell stor grad.

Økonomiske vilkår

Grunnvilkåret for fri rettshjelp er at søker ikke må ha en årlig bruttoinntekt over 230 000 kroner eller nettoformue over 100 000 kroner. For ektefeller og andre som lever sammen og har felles økonomi skal samlet inntekt og formue legges til grunn. Inntektsgrensen i er dag 345 000 kroner.

Først når utgiftene til juridisk bistand blir ansett for å være betydelige i forhold til søkerens økonomiske situasjon, kan det bli gitt dispensasjon fra de økonomiske vilkårene.

Egenandel

Det betales ikke egenandel i saker der fri rettshjelp gis uten behovsprøving. Den som får behovsprøvd fri rettshjelp og som har en årlig bruttoinntekt på 100 000 kroner eller mer skal derimot betale en egenandel av bistanden. Egenandelen beregnes etter den årlige salærsatsen, som fra 1. januar 2008 er 850 kroner.

I saker som gjelder rådgivning utenfor rettssak (fritt rettsråd) er egenandelen en gang salærsatsen (850 kroner fra 1. januar 2008). Beløpet tilsvarer den offentlige timesatsen (salærsatsen) advokatene får i slike saker. I saker som går for domstolene (fri sakførsel), utgjør egenandelen 25 prosent av kostnadene,

oppad begrenset til 5 ganger salærsatsen (fra 1. januar 2008 utgjør dette 4250 kroner).

Egenandelen kreves inn av advokaten og skal i utgangspunktet betales på forskudd.

Hvem kan innvilge fri rettshjelp?

Alle privatpraktiserende advokater kan yte fri rettshjelp. Fritt rettsråd kan også gis av rettshjelpere.

I enkelte prioriterte sakstyper kan advokaten og rettshjelperen selv innvilge fritt rettsråd dersom inntekts- og formuesgrensen er oppfylt, jf. rettshjelpsloven § 11 første og annet ledd. I andre saker kan søker eller advokat søke fylkesmannen, domstolen eller det aktuelle forvaltningsorgan om bistand.

Søknader om fritt rettsråd og søknader i uprioriterte fri sakførelssaker behandles av fylkesmannen. Som følge av endringer i rettshjelpsloven som trådte i kraft 1.1.2006, er domstolenes avgjørelseskompetanse utvidet til å omfatte alle søknader om fri sakførelse i prioriterte sakstyper. For enkelte sakstyper som går for spesielle forvaltningsorganer, avgjøres søknader om fri sakførelse av forvaltningsorganet selv, bl.a. fylkesnemndene for sosiale saker.

Justissekretariatene behandler klager over avslag på søknad om fri rettshjelp. Klagebehandlingen er begrenset til saker som behandles av fylkesmennene og fylkesnemndene. Klage over domstolens rettshjelpsavgjørelser påkjæres til overordnet domstol. Justissekretariatene behandler også klager over alle salærfastsettelse som ikke er truffet av en domstol.

Omfanget av fri rettshjelp

For 2006 ble det brukt i alt 174 mill kroner til fritt rettsråd og bortimot 386 mill kroner til fri sakførelse. Staten brukte altså nesten 600 mill kr på ordningen med fri rettshjelp. Utgiftene ved ordningen går i det vesentlige til å dekke salær til advokater.

Fylkesmennene førte i 2006 manuell statistikk over innvilgelse av fri rettshjelp. Rapporteringen til Justissekretariatene fra fylkesmennene viser at det grovt anslått ble innvilget ca 21 000 søknader om fritt rettsråd i 2006. Av disse ble det store flertallet av saker (ca 14 500) innvilget av advokat. I tillegg anslås det at det ble innvilget dekning av utgifter til tolk eller sakkyndig i ca 3200 saker.

Anslagsvis ble 3000 søknader om fritt rettsråd avslått i 2006. Justissekretariatene får ca 800-900 klager per år. Klager får medhold i ca 8 prosent av sakene.

Fritt rettsråd er innvilget i en rekke ulike type saker. Oversikten nedenfor gir ikke uttrykk for det nøyaktige antallet saker under de ulike sakskategoriene, jf. omtalen ovenfor, men angir hvordan sakene i store trekk fordelte seg i 2006 på utvalgte sakstyper .

Sakstype	Antall saker innvilget i 2006
Prioriterte utlendingssaker	3 934
Saker om barnefordeling	3 060
Skiftesaker	2 263
Klagesaker om trygd og pensjon	1 364
Kombinerte familiesaker (barnefordeling og skifte/økonomisk oppgjør)	1 253
Separasjon og skilsmisse ³	1 058
Mishandling fra nærstående	912
Barnevernssaker	783
Oppsigelse/avskjed i arbeidsforhold	699
Voldsoffererstatning	681
Personskadeerstatning	678
Oppsigelse/utkastelse fra bolig	606
Erstatning etter strafforfølgning	491
Tvangsekteskap	65

Fri sakførsel innvilges vanligvis av domstolene. Fri sakførselsstatistikk som gir et samlet bilde av fordelingen av slike innvilgete saker på de ulike saksområdene har ikke vært tilgjengelig for Statskonsult.

2.2.3 Statstilskudd til særskilte virksomheter

Staten (ved Justisdepartementet) gir også tilskudd til enkelte virksomheter/tiltak som yter rettshjelp. Virksomheter som fikk tilskudd i 2006 var:

- Studentiltak
 - Juridisk Rådgivning for Kvinner (JURK)
 - Juss-Buss
 - Jussformidlingen
 - Jushjelpe i Midt-Norge
 - Jushjelpe i Nord-Norge
- Oslo kommune fri rettshjelp
- Rettshjelpskontoret Indre Finnmark
- Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS)
- Organisasjon mot offentlig diskriminering (OMOD)
- Prostituertes interesseorganisasjon i Norge (PION)
- Gatejuristen
- «Rett på gata» i Trondheim
- Menneskerettighetsalliansen og Landsforeningen for lesbisk og homofil frigjøring
- Offentlig servicekontorer (forsøksvirksomhet med fri rettshjelp)
- Advokatvakt ved Krisesentrene/Dixie senteret (forsøksordning med fri rettshjelp)
- EFLA (European Free Legal Aid)

Justisdepartementets totale tilskudd til de ovennevnte såkalte ”spesielle rettshjelpstiltak” var 2006 var på om lag 20,3 mill. kr. I tillegg gis det bevilgninger over andre departementers budsjetter til en frivillige organisasjoner som yter rådgivning av ulik type.

³ Denne sakstypen dekkes ikke lengre etter rettshjelpsloven, da fylkesmannen informerer og veileder den enkelte om utfylling av de nødvendige skjema

De fleste av disse virksomhetene er nærmere beskrevet under pkt 2.5.

2.3 Et omfattende rettshjelps- og konfliktløsningstilbud

Rettshjelps- og konfliktløsningstilbudet som eksisterer er omfattende, både i antallet ulike typer tilbud og i antallet innenfor det enkelte type tilbud (f.eks. antallet advokater). Domstoler, advokater, ombud, forbrukerkontorene, frivillige organisasjoner og alternative konfliktløsningstilbud som konfliktrådene er alle deler av det totale rettshjelpstilbudet.

Områdene for bistand varierer, og det samme gjør hvordan de ulike tilbud finansieres. Enkelte tilbud er fullt ut offentlig finansiert, noen tilbud er basert kun på frivillig innsats, mens andre betales i sin helhet av klienten eller har en viss andel offentlig finansiering. Noen tilbud gir juridisk rådgivning/partsrepresentasjon, noen driver med nøytral konfliktløsningsbistand/meklingsbistand mens andre igjen gjør begge deler.

Tilbudene kan deles inn på ulike måter. I denne forbindelse har vi valgt å kategorisere de virksomhetene vi har identifisert etter om de er private eller offentlige og om de primært yter rådgivning eller konfliktløsning.

	Offentlig	Privat
Rådgivning	<ul style="list-style-type: none">• Forbrukerkontorene• Sivilombudsmannen• Øvrige ombud• Forbrukerrådet• Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre• Offentlige rettshjelpskontorer• Oslo kommune fri rettshjelp	<ul style="list-style-type: none">• Advokater• Rettshjelpere• Studenttiltak• Frivillige organisasjoner• Medlems- og interesseorganisasjoner• Krise- og incestsentre
Konfliktløsning	<ul style="list-style-type: none">• Domstoler• Namnsmannen• Forliksråd• Konfliktråd• Fylkesnemndene• Husleietvistutvalget• Særskilte klagenemnder• Familievernkontor	<ul style="list-style-type: none">• Forbrukerklagenemnder• Advokatmekling• Røde Kors Gatemeglingsprosjekt

Når det gjelder *rådgivningstjenestene* kan det skilles mellom førstelinjerådgivning og annenlinjerådgivning.⁴ Førstelinjerådgivning kan ligge både innenfor og utenfor begrepet rettshjelpsvirksomhet i domstollovens forstand. Det dreier seg ofte om saker der brukeren har behov for å få avklart et

⁴ NOU 2002:18 Rett til rett

enkelt juridisk spørsmål eller å få avklart om det er en sak som det er mulig å gå videre med. Det dreier seg også ofte om standardisert informasjonsvirksomhet som ikke nødvendigvis er individuelt tilpasset klienten. Foruten at offentlige virksomheter yter denne typen tjenester på sine områder (f.eks. skatteetaten, offentlige servicekontor, Forbrukerrådet osv) gir både advokater, rettshjelpere, interesse- og brukerorganisasjoner og særskilte rettshjelpstiltak denne typen rådgivning.

Annenlinjerådgivning er mer omfattende enn den enklere eller mer generelle rådgivningen og informasjonen som gis i førstelinjen. I tillegg til advokater er det bare de som har særskilt tillatelse til å drive rettshjelpsvirksomhet som kan yte juridisk annenlinjerådgivning på kommersiell basis.

Konfliktløsningstilbudene er i stor grad offentlige, men det finnes også private tilbud. Flere av tilbudene omtaler seg selv både som rådgivnings- og konfliktløsningstilbud. Det vil også i mange tilfeller være en glidende overgang mellom rådgivning og konfliktløsning.

Vi har kategorisert tilbudene ut fra det vi mener er deres hovedoppgave. Imidlertid vil flere tilbud kunne yte både rådgivning og konfliktløsning.

2.4 Offentlige rådgivningstilbud

Det offentlige rådgivningstilbudet består av statlige forvaltningsorganer med en særlig fri stilling som ombud o.l. samt enkelte kommunale rådgivningskontor. Alle offentlige organer har som tidligere nevnt en veiledningsplikt på sitt fagområde. Det er derfor et definisjonsspørsmål hvorvidt en offentlig virksomhet skal kategoriseres som en del av det offentlige rådgivningstilbudet. I denne sammenheng har vi avgrenset det offentlige rådgivningstilbudet til å gjelde virksomheter som har et særskilt ansvar for *juridisk rådgivning* enten dette er på et bredt saksfelt eller innenfor et avgrenset område.

Felles for de offentlige tilbudene er at de er finansiert over statsbudsjettet eller kommunale budsjetter og at tilbudet som ytes er gratis for brukeren. For øvrig er tilbudene ulike mht hvilke saksområder de dekker og i hvilken form rådgivningen gis. Mange av offentlige tilbudene har også klare konfliktløsningsoppgaver.

Følgende virksomheter kan sies å utgjøre det offentlige rådgivningstilbudet:

- Sivilombudsmannen (Stortingets ombudsmann for forvaltningen)
- Pasientombudet
- Helse- og sosialombud i kommunene
- Likestillings- og diskrimineringsombudet
- Barneombudet
- Forbrukerombudet
- Forbrukerrådet
- Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre
- Familievernkontorene (se under konfliktløsning)
- Offentlige servicekontor (forsøk med fri rettshjelp i fem kommuner, men det er nå 7 kommuner som omfattes av ordningen)

-
- Oslo kommune Fri rettshjelp

I det følgende vil vi gi en nærmere omtale av disse tilbudene.

2.4.1 Sivilombudsmannen

Organisering og målgruppe

Sivilombudsmannen (Stortingets ombudsmann for forvaltningen) er en offentlig virksomhet direkte underlagt Stortinget.⁵ Sivilombudsmannen kan undersøke de fleste typer saker og forhold som offentlige myndigheter har behandlet og avgjort. Statens, fylkeskommunenes og kommunenes forvaltning hører således til Sivilombudsmannens arbeidsområde.

Klager kan rettes både mot myndighetsorganer (forvaltningsorganer) og mot tjenestemenn eller andre som handler i forvaltningens tjeneste. Private tvister faller utenfor arbeidsområdet. Sivilombudsmannens kontor gir nødvendig veiledning, råd og hjelp til dem som skal bruke Stortingets ombudsmannsordning. Når det gjelder skjønsmessige forvaltningsavgjørelser, har ombudsmannen bare begrenset adgang til å uttale kritikk. Sivilombudsmannen tar også opp saker av eget initiativ.

Per 31. desember 2006 hadde ombudsmannens kontor 40 årsverk (inklusive Ombudsmannen). Av dette er det 22 juridiske saksbehandlerstillinger. Virksomheten er i sin helhet finansiert over statsbudsjettet og tjenestene som ytes er gratis for brukerne.

Saksomfang, sakstyper o.l.

I 2006 mottok Sivilombudsmannen 2027 klager. 979 ble avvist på formelt grunnlag, 763 saker avsluttet uten at saken ble tatt opp med forvaltningen og 161 saker resulterte i en eller annen form for kritikk eller henstilling til forvaltningen. I tillegg tok Sivilombudsmannen opp 40 saker på eget initiativ.

Sakene handler blant annet om rett til innsyn i forvaltningens saksdokumenter, ansattes ytringsfrihet, asylsaker, tilsetning, helserett, fengselsforhold, skatt- og ligningsbehandling og bygge- og reguleringssaker. På alle saksområder er flere av sakene knyttet til spørsmål om saksbehandlingen (saksbehandlingstid, saksomkostninger osv). For nærmere opplysninger om fordelingen på saksområder, se Sivilombudsmannens årsmelding.

2.4.2 Pasientombud

Organisering og målgruppe

Pasientombudet⁶ skal arbeide for å ivareta pasientens behov, interesser og rettsikkerhet overfor helsetjenesten, og for å bedre kvaliteten i helsetjenesten. Pasienter eller pårørende kan ta kontakt med pasientombudet dersom de har hatt

⁵ Beskrivelsene av virksomheten er basert på Sivilombudsmannens nettsider og Årsmeldingen for 2006 (Dokument nr 4 (2006-2007)).

⁶ Beskrivelsene er hentet fra <http://www.shdir.no/pasientombudet/> og felles årsrapport for pasientombudene for 2006.

opplevelser i helsevesenet som de ønsker å ta opp. Pasientombudet kan gi informasjon om rettigheter som pasient eller pårørende. Pasientombudet kan også bistå med å formulere og videreformidle spørsmål eller klage til rette instans. Pasientombudet tar også opp saker av eget initiativ.

Fra 2003 ble pasientombudene statlige og det er Sosial- og helsedirektoratet administrerer ordningen. Ombudene utfører virksomheten sin selvstendig og uavhengig.

Det finnes pasientombud i alle fylker. Det er felles pasientombud for Hedmark/Oppland og i Oslo er det bystyret som gir instruks for helse- og sosialombudet som ivaretar pasientombudsordningen i Oslo.

Ordningen med pasientombud gjelder per i dag for den *offentlige spesialisthelsetjenesten*. Helse- og omsorgsdepartementet foreslår å utvide pasientombudsordningen slik at den også gjelder kommunale helse- og sosialtjenester.⁷ En utvidelse skal bidra til styrket rettsikkerhet og likhet i tjenestene. Departementet foreslår også å endre navn fra Pasientombud til Helse- og sosialombud. Dette vil også innebære at dagens helse- og sosialombudene i kommunene vil inngå i det nye ombudet (se punktet under).

Saksomfang, sakstyper o.l.

I 2006 hadde pasientombudene over 11 200 henvendelser på landsbasis. Mange henvendelser er knyttet til psykiatri, nødvendig helsehjelp, individuell behandlingsfrist, rus og valg av sykehus.

Befolkningen bruker i økende grad pasientombudenes tjenester, og det er et økende antall henvendelser relatert til kommunehelsetjenesten. Pasientombudene opplever at pasientene blir stadig mer kvalitetsbevisste. Pasientene forventer kvalitet i alle ledd i helsetjenesten. De etterspør bl.a. informasjon om faglig kvalitet, men i dag finnes det for få indikatorer som måler kvaliteten i helsetjenesten.

Pasientombudene har vært inkludert i vår spørreundersøkelse. 12 av i alt 18 pasientombud har besvart undersøkelsen. Ikke alle ombudene har besvart alle spørsmål i undersøkelsen. Blant de ombudene som har besvart spørsmål om kjennetegn ved brukerne oppgir et klart flertall at utdanningsnivået varierer og at ingen gruppe skiller seg ut. Det er videre et klart flertall som oppgir at det er litt flere kvinner enn menn blant brukerne og at hovedtyngden av brukerne er mellom 40 og 59 år. Det er kun to av ombudene som har besvart spørsmålet om brukernes inntektsnivå.

2.4.3 Helse- og sosialombud i kommunene

Enkelte kommuner har de senere årene opprettet egne helse- og sosialombud, brukerombud eller byombud som skal påse at det ikke blir gjort feil eller urett mot den enkelte borger. Det er noe ulikt hvor bredt saksområde de ulike kommunale ombudene har, men de fleste har hovedfokus på helse- og sosialsektoren.

⁷ http://www.shdir.no/vp/multimedia/archive/00015/hoeringsnotat_pasien_15971a.pdf

Som nevnt i punktet over har Helse- og sosialombudet i Oslo også ivaretatt rollen som statlig pasientombud. Pasientombudet i Vestfold har også fungert som ombud for Larvik kommune forbrukere av helse- og sosialtjenester. Liknende ordning har Hamar kommune hatt.

Bergen og Kristiansand har egne byombud. En stor del av arbeidet til byombudet i Bergen består i å gi informasjon, råd og veiledning til de som henvender seg. Henvendelsene gjelder både klager på kommunens saksbehandling av enkeltsaker og forespørsel av mer generell karakter. Byombudet har spesiell fokus rettet mot eldre og særlig pleietrengende, og mot barn og unge. Byombudet skal informere publikum om kommunal saksbehandling og klageordninger og kan hjelpe med utforming av klager.

Også i Kristiansand skal Byombudet, som uavhengig kontrollorgan på vegne av bystyret, arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte borger og at kommunens ansatte og andre som virker i kommunens tjeneste, ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter overfor kommunens innbyggere. Selv om byombudet har som sin primære oppgave å ivareta innbyggernes interesser og påse at spillereglene blir fulgt, er imidlertid ikke byombudet en partsrepresentant for de som tar kontakt.

Trondheim har eget helse- og omsorgsombud som skal fremme interessene til brukerne av helse- og omsorgstjenester i Trondheim kommune, uansett alder. Ombudet behandler henvendelser fra brukerne eller pårørende vedrørende det kommunale tjenestetilbudet eller andre forhold i kommunen som berører brukernes velferd, men kan også ta opp forhold av eget tiltak eller på bakgrunn av henvendelser fra publikum. Ombudets uttalelser er av rådgivende karakter.

Fredrikstad og Ullensaker har egne brukerombud som skal arbeide for at offentlige instanser ikke gjør urett mot eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede bosatt i kommunen. Brukerombudene utfører sitt arbeid selvstendig og uavhengig av kommunen.

Det er foreslått at de ulike kommunale ombudene vil inngå i de nye (statlige) helse- og sosialombudene (jf. punktet om Pasientombud).

2.4.4 Likestillings- og diskrimineringsombudet

Organisering og målgruppe

Det nye Likestillings- og diskrimineringsombudet⁸ ble opprettet 1. januar 2006. Det tidligere Likestillingsombudet, Likestillingscenteret og Senter mot etnisk diskriminering inngår i det nye ombudet. Ombudet skal bekjempe diskriminering og fremme likestilling uavhengig av blant annet kjønn, etnisitet, funksjonshemming, språk, religion, seksuell orientering og alder. Ombudet er

⁸ Beskrivelsen er basert på resultatrapport 2006 samt omtale fra BLD og hjemmesiden: <http://www.ldo.no/no/>

faglig uavhengig, men administrativt underlagt Barne- og likestillingsdepartementet.

Ombudets hovedformål er, ved siden av å være en pådriver ift utvikling av nytt regelverk, å gi veiledning i diskrimineringsaker som omfattes av andre regler enn de ombudet håndhever. For eksempel i forbindelse anmeldelse av rasistisk motivert kriminalitet, oppsigelsessaker som behandles etter andre bestemmelser enn arbeidsmiljølovens likebehandlingskapittel eller ved søknad om fri sakførsel. Ombudet gir juridisk veiledning om likestillingsloven, diskrimineringsloven, arbeidsmiljølovens likebehandlingskapittel og ikke-diskrimineringsbestemmelsene i boliglovgivningen. Ombudet gir også veiledning i saker som berører diskriminerings spørsmål, men som ikke direkte faller inn under diskrimineringslovene.

Ombudets virksomhet er finansiert gjennom statsstøtte. Enhver som opplever diskriminering kan gratis søke juridisk bistand innenfor ombudets saksområde.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Likestillings- og diskrimineringsombudet gir uttalelser og veiledning i juridiske spørsmål men fatter bare unntaksvis bindende rettslig vedtak. Ombudet kan bare behandle saker som faller innenfor deres mandat. Andre saker avvises eller henvises videre til andre instanser.

I 2006 mottok ombudet til sammen 1230 juridiske saker. Ombudet har videre som særskilt oppgave å utgjøre et alternativ til domstolsbehandling av saker om diskriminering. I 2006 har ombudet påbegynt en kontradiktorisk klagesaksbehandling av 286 saker med henblikk på å gi en uttalelse om et forhold er i strid med det lovverket ombudet omfatter (jf. Resultatrapport 2006).

2.4.5 Barneombudet

Organisering og målgruppe

Barneombudet⁹ er et uavhengig, selvstendig og partipolitisk nøytralt organ som formelt sorterer under Barne- og familiedepartementet. Verken Storting eller Regjering har instruksjonsmyndighet over Barneombudet. Barneombudet er ingen rettshjelpsinstusjon som sådan, men skal sørge for barns rettigheter. Ombudets hovedoppgave er å fremme barns interesser overfor det offentlige og private, og følge med i utviklingen av barns oppvekstkår. I den sammenheng får de mange juridiske spørsmål og gir mye veiledning om hva barn kan gjøre selv og hvilke rettigheter foreldre har på barns vegne (jf. spørreundersøkelsen). Barneombudet driver både rådgivning og konfliktløsning.

Barneombudets overordnede oppgave er å fremme barns interesser i samfunnet, herunder om lovverket, forvaltning og rettspraksis samsvarer med de forpliktelser Norge har etter FNs konvensjon om barns rettigheter. I motsetning til de andre ombudene har Barneombudet ikke ansvaret for konkret forvaltning av lovverket i form av enkeltvedtak, men skal overvåke alle deler av barn og

⁹ Beskrivelsen er basert på Årsrapport fra 2005 og svar på Statskonsults spørreundersøkelse

unges oppvekstvilkår. Et unntak fra dette er Ombudets ansvar i henhold til Lov om Film og Videogram.

Ombudets virksomhet er finansiert gjennom statsstøtte og tilbudet om rettshjelp er gratis. Ved utgangen av 2005 hadde Barneombudet 12,5 faste stillinger, inkludert Ombudet. Av disse er 8 årsverk relatert til rådgivning og konfliktløsning.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Antall skriftlige henvendelser til Barneombudet er økende, dette til tross for at stadig mer informasjon blir hentet fra Internettssidene. I 2006 fikk Ombudet totalt 2000 henvendelser.

Hovedtyngden av saker ligger innenfor:

- barnevern (mer enn 500 saker)
- barnefordeling/omsorg (mellom 251-500 saker)
- saker etter sosialtjenesteloven (mellom 100-250 saker)
- helse/pasientrettighetsloven (mellom 100-250 saker)
- saker etter opplæringsloven (mellom 100-250 saker)

Mellom 51-70 prosent av sakene er relatert til offentlig forvaltning.

Barneombudet bruker opp til 5 timer per sak. For de fleste sakstypene bruker mellom 1-2 timer per sak.

Barneombudets tre hovedbrukergrupper er: barn og unge, voksne enkeltpersoner, private og offentlige institusjoner/organisasjoner. Det er en jevn kjønnsmessig fordeling blant brukerne og den største gruppen er fra 25-39 år. Mht utdanningsbakgrunn er det ingen gruppe som skiller seg ut.

Barneombudet forvalter i motsetning til Likestillings- og diskrimineringsombudet ingen bestemt lov, men har ansvar for hele det ”barnefaglige feltet”. Dette berører alle departementer og de fleste profesjoner.

Barneombudet kan virke av eget tiltak eller etter henvendelser fra andre. Ombudet avgjør selv om en henvendelse gir tilstrekkelig grunn til behandling.

Barneombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker eller omstøte vedtak i forvaltningen. Ombudet kan ikke behandle henvendelser om konkrete enkeltkonflikter mellom et barn og dets foresatte, mellom foresatte innbyrdes om utøvelse av foreldreansvar og lignende saker. I slike tilfeller skal saken avvises fra Barneombudet. Barneombudet kan ikke uttale seg om lovligheten av et forhold når spørsmålet enten er avgjort av domstolene eller saken er brakt inn for domstolene til avgjørelse. Ombudet kan likevel kritisere den faktiske og rettslige tilstand som domstolenes avgjørelse eller Sivilombudsmannen uttalelse avdekker.

2.4.6 Forbrukerombudet

Organisering og målgruppe

Forbrukerombudet¹⁰ skal, ut fra hensyn til forbrukerne, føre tilsyn med at markedsføringen av varer og tjenester skjer i samsvar med markedsføringsloven.

Forbrukerombudet er et frittstående forvaltningsorgan som skal søke å påvirke de næringsdrivende til å følge regelverket. Forbrukerombudet er fullt finansiert over statsbudsjettet og har en stab på 24 medarbeidere.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Forbrukerombudet behandler årlig ca 3500 saker. De fleste sakene tas opp på grunnlag av klager fra forbrukere og næringsdrivende, men også på eget initiativ. Gjennom forhandlinger med næringsdrivende søker en å komme fram til frivillig ordninger. Dersom en slik løsning ikke oppnås, kan Forbrukerombudet eller den næringsdrivende bringe saken inn for Markedsrådet¹¹. Forbrukerombudet kan også legge fram prinsippaker for Markedsrådet, selv om det ikke foreligger noen tvist med den næringsdrivende.

2.4.7 Forbrukerrådet

Organisering og målgruppe

Forbrukerrådet¹² er organisert som et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, egne vedtekter og et styre. Forbrukerrådet arbeider for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet og fremmer tiltak som kan bedre forbrukernes stilling. En viktig målsetning er å bidra til at folk tar de rette valgene som forbrukere. Hovedfokuset er "*hjelp til selvhjelp*". Grunntanken er at det skal gis betydelige elementer av bistand til den enkelte, slik at forbrukerne kan tilegne seg mestringskompetanse. Rådgivningen er åpen for alle og er gratis. Det er opprettet ti regionskontorer (forbrukerkontorer) for å effektivisere rettshjelpen.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Forbrukerrådet og forbrukerkontorene behandler klagesaker mellom forbrukere og leverandører av varer og tjenester. I hovedsak dreier dette seg om kjøpsrett/forbrukersaker. Hovedkontakten med forbrukerne skjer per telefon.

I 2006 mottok Forbrukerrådet ca. 130.000 telefonhenvendelser. I tillegg skjer kontakten gjennom personlig fram møte, brev og e-post. Et økende antall forbrukere benytter også *forbrukerportalen.no* og dennes nettbaserte klageveileder. *Forbruker-rapporten* er også en viktig informasjonskanal. I tillegg gir Forbrukerrådet informasjon og hjelp til forbrukerne gjennom et samarbeidsprosjekt med ca. 150 offentlige servicekontor og bibliotek

¹⁰ Basert på informasjon på Forbrukerombudets nettsider.

¹¹ Markedsrådet er nærmere omtalt under pkt 3.4.9 Særskilte klagenemnder

¹² Basert på informasjon fra Forbrukerrådets nettsider, svar på Statskonsults spørreundersøkelse samt intervju.

(Forbrukerinfoprojektet). Forbrukerportalen.no har rundt 140 000 unike brukere per måned.

Et hovedinntrykk er at det er litt flere kvinner enn menn som tar kontakt med Forbrukerrådet. Den største gruppen er fra 40 - 59 år og brukere med høy utdanning utgjør et lite flertall.

I utgangspunktet opptrer Forbrukerrådet som et rådgivende organ, men i mange tilfeller løses saker gjennom forhandlinger. De har en nøytral og meklende rolle basert på gjeldende rett. For å få belyst de faktiske forhold i en sak brukes sakkyndige undersøkelser, befaringer og lignende.

2.4.8 Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre

Organisering og målgruppe

Rådgivningskontoret for kriminalitetsofre (RKK)¹³ er et tilbud til personer som har opplevd vold eller annen kriminalitet og til personer som skal vitne i rettssaker.

Rådgivningskontoret for kriminalitetsofre (RKK) skal være et supplement til offentlige instanser og hjelpeapparat, og er politisk og religiøst nøytralt. Tjenesten er gratis, og driften er statlig finansiert. Det er Kontoret for Voldsoffererstatning i Vardø som har det administrative og faglige ansvaret for rådgivningskontorene.

Det til sammen fjorten ansatte fordelt på de ti kontorene. Hovedtyngden av de ansatte er pensjonerte polititjenestemenn. Per i dag er det en jurist ansatt.

RKK gir både råd, veiledning og praktisk hjelp. Det gis informasjon og hjelp til å kontakte det øvrige hjelpeapparatet, politi og rettsvesen. Kontorene gir også informasjon om gangen i en straffesak fra anmeldelse til dom og hvilke rettigheter man har som offer for kriminalitet. Kontorene gir også bistand til å utarbeide søknad om voldsoffer- og billighetserstatning.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre mottok i 2005 henvendelser fra 1334 personer. Av disse var 735 kvinner og 597 menn. Hovedtyngden av henvendelsene kommer fra personer mellom 20 og 55 år.

2.4.9 Offentlige servicekontorer

Organisering og målgruppe

Etter initiativ fra Justisdepartementet ble det i 2002 satt i gang et prøveprosjekt med gratis juridisk bistand ved fem offentlige servicekontorer i Akershus og Hedmark. Prosjektet ble finansiert over Arbeids- og administrasjonsdepartementets budsjett det første året. Kommunene fikk tildelt kr 100 000 hver i denne perioden. Prosjektet er videreført og forlenget med bevilgninger over Justisdepartementets budsjett og omfatter nå 7 kommuner i Østlandsområdet.

¹³ Beskrivelsen er basert på informasjon fra nettsiden <http://www.kriminalitetsofre.no>

¹⁴Bevilgningene varierer i tråd med tilbakemeldinger fra kommunene om hvor mye som skal til for å opprettholde tilbudet i kommunene.

Prøveprosjektet er rettet mot alle innbyggere. Innbyggerne får gratis tilbud om hjelp til enkle juridiske oppgaver. Det er uavhengige advokater som ikke har tilknytning til kommunen eller andre offentlige instanser som står for den juridiske rådgivningen. Da det startet opp fikk kommunene selv ansvaret for å innrette tilbudet både fysisk og organisatorisk. De fikk også ansvaret for å finne frem til egnede samarbeidspartnere, dvs. advokater eller jurister, inngå avtaler om bistand, stille gratis kontor plass, telefon og annet nødvendig utstyr. Servicekontorene administrerte "timebestilling" for advokatene.

Bistanden er gratis og hver konsultasjon begrenset i tid fra 30 min til maksimum en time. Det gis kun rettsråd. Ved videre behov for konfliktløsning gjennom domstolsapparatet el. blir brukerne henvist videre til å inngå avtale med advokat/rettshjelper.

Saksomfang, sakstyper o.l.

En evaluering foretatt av Statskonsult i 2004¹⁵ viser at ordningen med fri rettshjelp i offentlige servicekontorer var vellykket på mange måter. Evalueringen viser bl.a. at brukerne av ordningen i stor grad var personer som også ville fått dekket utgiftene til rettshjelp gjennom den ordinære ordningen med fri rettshjelp, slik at forsøket klarte å fange opp den ønskede målgruppen både med tanke på inntekt og hvilke saksområder som er mest etterspurt.

Evalueringsrapporten viser at brukerne av tjenesten hadde en gjennomsnittsinntekt som lå godt under gjennomsnittet i den enkelte kommune. På sakstyper traff man også godt med området familiesaker, ektefelle, samboer, arv og skifte som det klart mest etterspurte. Et viktig funn i evalueringen var tidsbruken. De fleste sakene kunne avklares i løpet av en halvtime, og at to av tre saker ble avsluttet etter første konsultasjon uten videre henvisning.

Etter evalueringen fortsatte servicekontorene sin rettshjelpvirksomhet, med unntak av et kontor som falt fra.. De fem opprinnelige kontorene har fått tilsendt Statskonsults spørreundersøkelse våren 2007. Det er kun to av de fem kontorene som har besvart spørreskjemaet og vi kan derfor ikke generalisere noe videre utover dette utvalget.

Ut fra de som har besvart Statskonsults undersøkelse i 2007 synes det å være relativt jevn kjønnsfordeling på de som oppsøker rettshjelpen ved servicekontorene i dag. Den største gruppen var mellom 40 og 59 år, og et flertall hadde en inntekt mellom 100.000 og 230.000. Flertallet av sakene behandles på mindre enn en time. Det må imidlertid også her tas høyde for at det er kun to av servicekontorene som har besvart undersøkelsen.

¹⁴ I løpet av 2007 er ytterligere fem kommuner kommet med i prøveprosjektet.

¹⁵ Statskonsult Notat 2004:04 Fri rettshjelp i offentlige servicekontorer

2.4.10 Kontoret for fri rettshjelp

Organisering og målgruppe

Kontoret for fri rettshjelp¹⁶ sorterer administrativt under Oslo kommune og består av 15 tilknyttede advokater. Rettshjelpvirksomheten ved kontoret drives i i hovedsak innenfor rettshjelplovens rammer. Advokatene ved Kontoret for fri rettshjelp fører ikke rettsaker. Hovedfokuset er på rettsråd. Ved behov for ytterligere bistand, herunder domstolsbehandling, henvises brukerne til å inngå avtale med advokat/rettshjelper.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Kontoret gir bistand innenfor følgende områder:

- Arv og skifte
- Benådningssøknad
- Erstatning for personskade
- Familiesaker: ekteskap, separasjon og skilsmisse, skifte mellom ektefeller, samboerforhold, barnefordeling, samvær og bidragsplikt, barnevern
- Militærnekting
- Oppsigelse av leiekontrakt eller utkastelse fra bolig
- Oppsigelse eller avskjed i arbeidsforhold
- Pasientskadeerstatning
- Trygd og pensjon
- Tvangsinnleggelse
- Utlendingssaker: utvisning, bortvisning, tilbakekalling av oppholdstillatelse, asylsaker
- Voldsofferbistand

Kontoret er åpent for klienter fra Oslo og Akershus og har både timeavtaler på dagtid samt kølappordning på ettermiddagstid fire dager i uken. I 2006 hadde kontoret 4846 konsultasjoner.

Oslo kommune mottar betydelige statlige tilskudd til drift av et kommunalt rettshjelpskontor. Det har alltid vært en forutsetning for dette tilskuddet at virksomheten er tilpasset lov om fri rettshjelp. En evalueringsrapport i 2005 viste at en stor del av henvendelsene ved kontoret for fri rettshjelp i Oslo falt utenfor rettshjelpslovens dekningsområde, og at klientene ikke ville fått fri rettshjelp gjennom den alminnelige ordningen med fri rettshjelp. Som følge av dette reduserte Justisdepartementet bevilgningene til virksomheten med den begrunnelse at Justisdepartementet ikke kan gi tilskudd til den del av virksomheten som faller utenfor rettshjelpslovens rammer. Ved utgangen av 2006 kom Justisdepartementet og Oslo kommune til enighet om kontorets videre finansiering i 2007 for å sikre videre drift av virksomheten.

¹⁶ Beskrivelsen av virksomheten er basert på http://www.storby.oslo.kommune.no/fri_rettshjelp/ og omtale i pressen av Storberget sin reduksjon i bevilgningen til kontoret.

2.5 Private rådgivningstilbud

De private rådgivningstilbudene utgjør den mest omfattende gruppen tilbud. Gruppen omfatter tilbud som er gratis for brukeren og tilbud der brukeren må finansiere rådgivningen selv – enten gjennom egen inntekt/formue, gjennom fri rettshjelp eller gjennom forsikringsordninger.

Private rådgivningstilbud yter både det som kalles førstelinjerådgivning og det som kalles annenlinjerådgivning.¹⁷

Følgende virksomheter kan sies å utgjøre det private rådgivningstilbudet:

Brukerfinansierte tilbud

- Advokater
- Rettshjelpere

Gratis rådgivningstilbud

Felles for denne gruppen virksomheter er at tilbudet er gratis og at de har et relativt bredt saksfelt. Virksomheter som Juridisk rådgivning for kvinner (JURK) og Gatejuristen har imidlertid en avgrenset målgruppe.

- Studenttiltak
 - JussBuss
 - Juridisk rådgivning for kvinner (JURK)
 - Jussformidlingen
 - Jusshjelpa i Midt-Norge
 - Jusshjelpa i Nord-Norge
- Den uavhengige sosialrådgivningen (ved Høgskolene i Oslo, Bergen og Finnmark)
- Rettshjelpskontoret Indre Finnmark
- Gatejuristen
- ”Rett på gata” i Trondheim
- Advokatvakten

Medlems- og interesseorganisasjoner

Medlems- og interesseorganisasjoner yter juridisk bistand til sine medlemmer i betydelig omfang. Ofte er en første konsultasjon dekket via medlemskontingenten, mens ytterligere hjelp som regel må betales for. I tillegg tilbyr mange av organisasjonene forsikringer som omfatter rettshjelp til rabatterte priser. Dvs. at organisasjonene både opererer som rettshjelpstilbydere samtidig som hjelp til finansiering av rettshjelp tilbys som medlemsfordel.

Vi har identifisert følgende virksomheter i denne gruppen:

- Fagorganisasjoner (og deres medlemsorganisasjoner)
 - Landsorganisasjonen (LO)
 - Akademikerne
 - UNIO
 - Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund (YS)

¹⁷. Se punkt 2.3 ovenfor for begrepsforklaring.

-
- Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO)
 - 67 medlemsorganisasjoner
 - Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO)
 - Norges Blindeforbund
 - Norges Handikapforbund
 - Foreningen Norges Døvblinde
 - Norsk Forbund for Utviklingshemmede
 - Huseiernes Landsforbund
 - Leieboerforeningen
 - Norges Automobilforbund (NAF)
 - Skattebetalerforeningen
 - Bondelagets Servicekontor AS
 - Gjeldsoffer-Alliansen
 - Stiftelsen Rettsferd for taperne
 - Seniorsaken
 - Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS)
 - Organisasjon mot offentlig diskriminering (OMOD)
 - Selvhjelp for innvandrere og flyktninger
 - Flyktningehjelpen
 - Prostituertes interesseorganisasjon i Norge (PION)
 - Krise- og incestsentrene
 - Reform – ressursenter for menn
 - Landsforeningen for lesbisk og homofil frigjøring (LLH)

Vi vil i det følgende gi en nærmere omtale av de ulike gruppene av tilbud.

2.5.1 Brukerfinansierte tilbud

2.5.1.1 Advokater

Privatpraktiserende står for en stor del av rettshjelpstilbudet i Norge. Advokater regnes som hovedleverandør av det som kan kalles juridiske rådgivningstjenester til private, ikke minst fordi advokatene har den største andelen såkalt annenlinjerådgivning.¹⁸ Ca 90 prosent av advokatene er medlemmer av Advokatforeningen. Ved utgangen av 2006 hadde Advokatforeningen 6261 advokater og fullmektiger som medlemmer.

Omfanget av advokattjenester

Advokatforeningens bransjeundersøkelse i 2005¹⁹ omfatter 1835 virksomheter med 4613 advokater ansatt i disse virksomhetene. I tillegg kommer 935 bedriftsadvokater.

Undersøkelsen viser at totalmarkedet for advokattjenester i 2005 var på 7 920 millioner kroner, en total økning på 17,7 prosent – eller 8,5 prosent pr år –

¹⁸ For begrepsavklaring se pkt 2.3.

¹⁹ Advokatforeningens bransjeundersøkelse 2005 ble sluttført september 2006. Undersøkelsen gjennomført i et samarbeid mellom analyseselskapet TNS Gallup og rådgivningsselskapet Saga Corporate Advisors.

sammenlignet med 2003. Økningen skyldes økt etterspørsel etter advokatjenester og en viss økning i gjennomsnittlige timepriser.

Virksomheten i Oslo står for mer enn 50 prosent av den totale omsetning. På de neste plassene følger Hordaland og Rogaland med ca. 6 prosent av omsetningen hver.

En fordeling av omsetning på hovedsegmentene næringsliv på den ene siden og private og offentlige klienter på den andre, viser at private klienter står for ca 35 prosent. Det største enkeltsegment i det privat/offentlige området er "Ikke offentlig salærsats" som står for 17 prosent av totalomsetningen

Priser

I henhold til bransjeundersøkelsen for 2005 er gjennomsnittlig utfakturert timepris for privatklienter kr 1027. Når det kun ses på gjennomsnittlig utfakturert timepris for privatklienter i de virksomhetene som i overveiende grad arbeider med privatklienter, var beløpet noe lavere, nemlig kr 975.

På oppdrag fra Advokatforeningen gjennomførte ECON våren 2006 en undersøkelse om timepriser og tidsbruk for de advokatene som primært har privatpersoner som klienter.²⁰ Undersøkelsen viser at den gjennomsnittlige timeprisen varierer mellom lagdømmene fra i overkant av kr 900 i Agder og Eidsivating til rundt kr 1100 per time i de øvrige lagdømmene. Det er også slik at timeprisene varierer med rettområder. Høyest timepris oppnås innenfor personskadesaker (over kr 1100 per time), mens gjennomsnittlig timepris innenfor f.eks sosialhjelp, trygd og foreldreansvar ligger på rundt kr 950 per time.

Vår spørreundersøkelse viser at 80 prosent av advokatene har en timepris på over kr 1000. Mer om dette i kapittel 3.

Finansiering

Juridisk rådgivning fra private advokater finansieres som hovedregel fullt ut av klienten, enten ved midler fra egen inntekt/formue, fra rettshjelpsforsikring eller fra ordningen med fri rettshjelp. I tillegg yter en del advokater pro bono bistand eller gratis bistand gjennom Advokatvakten eller organisasjoner som Gatejuristen (se også pkt. 2.5.2).

Omfanget av de ulike formene for finansiering, samt informasjon om sakstyper og brukere er nærmere omtalt i kapittel 3.

2.5.1.2 Rettshjelpere

I 1992 ble det etablert en ny yrkesgruppe som kalles "rettshjelpere"²¹. I likhet med advokater selger rettshjelpere juridisk rådgivning. Rettshjelpere gjør alt juridisk arbeid som en advokat gjør, men dersom saken ender i retten, må

²⁰ ECON Notat 2006-050 Hvor mye utgjør advokatkostnadene av de totale utgiftene for klienten i en sak

²¹ Beskrivelsen er basert på www.jussportalen.no samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

rettshjelperen ha samtykke fra domstolen for å prosedere saken. Rettshjelpere kan også ta fri rettshjelp-saker som dekkes av staten.

I følge Tilsynsrådet for advokatvirksomhet er det per mai 2007 registrert 48 jurist-rettshjelpere. Rettshjelpernes timepriser er generelt en god del lavere enn timeprisene til advokatene, jf. Statskonsults undersøkelse (nærmere omtalt i kap 3).

Rettshjelperne utgjør en liten gruppe sammenlignet med advokatene, og det finnes til nå lite eller ingen dokumentasjon om hvordan dette tilbudet fungerer. Enkelte av rettshjelperne i vårt utvalg har gitt tilbakemelding om at de nylig har startet opp sin virksomhet og derfor ikke har kunne besvare Statskonsults spørreundersøkelse.

Mange rettshjelpere baserer seg i hovedsak på bistand via e-post og internett. De færreste har kontorlokaler der de kan ta imot klienter, og baserer seg derfor primært skriftlig kommunikasjon via internett eller telefonsamtaler. Mange av rettshjelperne tilbyr ”pakkepriser” på f.eks. ektepakter eller testament.

Rettshjelpernes sakstyper, ressursbruk, priser og brukere er nærmere omtalt i kap. 4.

2.5.1.3 Rettshjelpsforsikring

Organisering og målgruppe

Rettshjelpsforsikring er ikke et eget rettshjelpstilbud, men en måte brukere/klienter kan finansiere rettshjelpen de har behov for. Med rettshjelpsforsikring²² menes en forsikring som består i, mot betaling av en premie, å bære kostnadene ved rettergang og yte andre tjenester som er direkte knyttet til forsikringsdekningen, særlig med henblikk på:

- a. å sikre erstatning for skade påført den forsikrede, ved forlik eller ved sivil sak eller straffesak
- b. å forsvare eller representere den forsikrede i en sivil sak, straffesak, forvaltningssak eller annen saksbehandling eller ved eventuelle erstatningskrav som blir reist mot den forsikrede. (Jf. Forskrift om rettshjelpsforsikring)

Saksomfang, sakstyper o.l.

Rettshjelpsforsikring inngår i dag i de alminnelige forsikringer og prises som hovedregel ikke særskilt. De fleste forsikringsselskaper har innført rettshjelpsforsikring som en obligatorisk del av noen typer forsikringer som kombinerte villa-, landbruk og hjemforsikringer. Også for bil- og lystbåtforsikring er det innført rettshjelpsforsikring.

Rettshjelpsforsikringene dekker ikke juridisk assistanse for alle typer tvister, men primært tvister som har sammenheng med forsikringstakers stilling som

²² Beskrivelsen er basert på informasjon fra Finansnæringens Hovedorganisasjon samt egen skriftlig spørreundersøkelse fra Statskonsult rettet til forsikringsselskapene Gjensidige, If skade, Sparebank 1 Gruppen og Vesta.

eier av et forsikringsobjekt. Vilkårene har derfor unntaksbestemmelser som avgrenser mot andre typer tvister.

Rettskjøpsforsikringene dekker nødvendige utgifter til advokat, registrerte rettskjøpere, domstolsbehandling, sakkyndige og vitner i tvist i egenskap av privatperson innenfor et nærmere angitt maksimumsbeløp, normalt satt til kr 100 000,-.

Det trekkes en egenandel for hver tvist, vanligvis 3-4000 kroner + 20 % av det som overstiger egenandelen. Erstatningen som ytes tilsvarer således ikke alle omkostninger, men dekker som regel en så stor andel av kostnadene at de fleste vil være i stand til å ta en tvistesak.

Forsikringsselskapenes fører ikke statistikk som gjør det mulig å få svar som kan oppsummeres på spørsmål som bl.a.:

- hvor mange av kundenes saker ble løst utenfor domstolsapparatet
- hvor mange av sakene ble tatt til domstolene
- gjennomsnittlig antall timer advokatbistand i den enkelte sak
- advokatenes gjennomsnittlige timepris
- hvor stor del av kundenes utgifter dekket rettskjøpsforsikringen

Forsikringstaker velger selv advokat, og advokatens salær beregnes på vanlig måte. Det opereres med andre ord ikke med faste timesatser. Etter Advokatforeningens innføring av oppdragsbekreftelse for nye oppdrag i 2005, får både forsikringstakeren og selskapet lettere tilgang på informasjon enn tidligere om rettskjøpsens art og omfang, og hvordan salæret blir beregnet. Forsikringsselskapene har også forbeholdt seg retten til å overprøve forsikringstakerens krav, dersom de mener utgiftene overstiger det som må antas å være nødvendig eller rimelig.

Siden rettskjøpsforsikringen følger automatisk på en rekke forsikringsprodukter synliggjøres den ikke som egen dekning gjennom markedsføring. Og selv med god informasjon vil forsikringstakerne i ulik grad være kjent med hva deres respektive forsikringer dekker. Advokatene, som kjenner de ulike forsikringsavtalene godt, er derfor ofte dem som gjør forsikringstaker oppmerksom på hvilken rettskjøp de har krav på å få dekket, og de fleste sakene meldes selskapene fra advokat.

Antall rettskjøpssaker og erstatninger i privatforsikring har ligget på 11-12 tusen saker de siste 10 årene, mens erstatningene har økt fra drøyt 100 millioner til snaut 200 millioner kroner. Det høye antallet har generelt en viss sammenheng med at terskelen for å gå retts vei med en tvistesak er blitt lavere de siste 10 årene, men har mer spesielt sammenheng med ikraftsettelsen av Lov om avhending av fast eiendom, satt i kraft 1.1.92. Antallet saker økte kraftig i de påfølgende år. Spesielt dreier det seg om kjøpers krav i forbindelse med kjøp og salg av eiendom.

I medhold av rettskjøpsloven § 4 annet ledd er den offentlige fri rettskjøpsordningen gjort subsidiær i forhold til private rettskjøpsforsikringer.

Siden det i dag er lite, eller ingen, overlapp mellom hva fri rettshjelp og rettshjelpsforsikringer dekker, har dette i praksis liten betydning.

2.5.2 Gratis rådgivningstilbud

2.5.2.1 Studentrettshjelpstiltak

Det finnes fem studenttiltak²³:

- JussBuss
- Juridisk rådgivning for kvinner (JURK)
- Jussformidlingen i Bergen
- Jusshjelpe i Midt-Norge
- Jusshjelpe i Nord-Norge

Studenttiltakene har inngått i Statskonsults spørreundersøkelse. Vi har mottatt svar fra alle unntatt JURK.

Organisering og målgruppe

Felles for studenttiltakene er at de ikke opererer med formelle inntektsgrenser for brukerne, men rettshjelpstilbudene er rettet inn mot ressursvake grupper. Studenttiltakene prioriterer saksfelt som har stor velferdsmessig betydning for den enkelte klient. Rettshjelpen er gratis for brukerne. Hoveddelen av virksomheten er finansiert av staten over Justisdepartementets budsjett. Universitetene yter også støtte i form av lokaler o.l. og i tillegg mottar studenttiltakene kommunal og annen støtte.

I tillegg til konkret rettshjelp arbeider studenttiltakene med rettspolitiske spørsmål og forskning. Studentene mottar noe lønn, men mye av arbeidet er basert på frivillig innsats.

Saksomfang, sakstyper o.l.

JussBuss

JussBuss er drevet av jusstudenter ved Universitetet i Oslo. I 2006 hadde JussBuss 25 årsverk til rådgivningstjenester (30 ansatte studenter til enhver tid). Virksomheten fikk i alt 3939 henvendelser. I henhold til svarene på spørreundersøkelsen gjelder hovedtyngden av sakene:

Fengselssaker	Mer enn 500
Utlendingssaker	Mer enn 500
Husleiesaker	Mer enn 500
Arbeidsrett	Mer enn 500
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	251-500
Gjeld/konkurs	251-500
Saker etter sosialtjenesteloven	100-250
Trygd og pensjon	100-250
Barnefordeling	100-250
Arv/dødsboskifte	100-250

²³ Beskrivelsen av studenttiltakene er basert på nettsider, årsrapporter, St. meld. nr 25 (1999-2000) samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse.

Det er få saker som går for domstolene og det varierer sterkt hvor ressurskrevende sakene er. Studentene kan selv ikke føre saker for domstolene. Disse sakene dreier seg således om saker som JussBuss hadde på rettsrådsstadiet, men som ble henvist videre til advokat på sakførselsstadiet.

Den største gruppen brukere er i aldersgruppen 25-39 år og brukere med lav utdanning utgjør et stort flertall. Det er noen flere menn enn kvinner blant brukerne. Hovedtyngden av brukerne har en inntekt på mindre enn kr 230.000 per år. Mange av brukerne er innvandrere med dårlige norskkunnskaper.

JussBuss gjennomfører brukerundersøkelser og oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får.

Juridisk rådgivning for kvinner (JURK)

Juridisk rådgivning for kvinner (JURK) er en uavhengig rettshjelps- og likestillingspolitisk organisasjon bestående av 21 kvinnelige jusstudenter.. Organisasjonen har siden opprettelsen i 1974 gitt gratis rettshjelp til kvinner over hele landet. Virksomheten er ikke inntektsbegrenset.

JURK mottok i 2005 i alt 3045 saker.

JURK er inndelt i følgende saksbehandlingsgrupper:

- Gjeld, fengsel, vold og mishandling
- Arbeid, trygd og sosial
- Bolig, odel og innvandrerkvinner

De fleste sakene er relatert til samlivsbrudd, dvs ekteskap/samboerskap, barnerett og arverett, men JURK har også flere saker relatert til arbeidsrett, boligrett, fremmedrett, gjeld og trygd/pensjon.

Hovedtyngden av klientene er i aldersgruppen 31-50 år og flertallet har en relativt lav inntekt.

Jussformidlingen i Bergen

Jussformidlingen drives av studenter ved Universitetet i Bergen. I 2006 hadde Jussformidlingen i alt 25 årsverk til rådgivningstjenester. Virksomheten fikk i alt 4594 henvendelser. I henhold til svarene på vår spørreundersøkelse gjelder hovedtyngden av sakene:

Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	Mer enn 500
Andre saker	Mer enn 500
Utlendingssaker	251-500
Husleiesaker	251-500
Annen fast eiendomsrett	251-500
Arbeidsrett	251-500
Andre forvaltningssaker	251-500
Trygd og pensjon	100-250
Saker etter sosialtjenesteloven	81-99
Kjøpsrett/forbrukersaker	81-99

Den største gruppen brukere er i aldersgruppen 25-39 år og det er ingen utdanningsgruppe som skiller seg ut. Det er også en jevn kjønnsfordeling blant brukerne. Hovedtyngden av brukerne har enn inntekt på mindre enn kr 330.000 per år.

Jussformidlingen gjennomfører brukerundersøkelser og oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får.

Jushjelpe i Midt-Norge

Jushjelpe i Midt-Norge drives av jusstudenter i Trondheim. I 2006 hadde virksomheten mellom 15-20 ansatte saksbehandlere. Jushjelpe i Midt-Norge fikk i alt 1251 henvendelser. I henhold til svarene på vår spørreundersøkelse gjelder hovedtyngden av sakene:

Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	251-500
Husleiesaker	251-500
Arbeidsrett	100-250
Kjøpsrett/forbrukersaker	51-80
Gjeld/konkurs	51-80
Andre saker	51-80

Den største gruppen brukere er i aldersgruppen 25-39 år og brukere med lav utdanning utgjør et lite flertallt. Det er en jevn kjønnsfordeling blant brukerne. Jushjelpe har ikke oppgitt informasjon om brukernes inntektsnivå.

Jushjelpe gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får.

Jusshjelpe i Nord-Norge

Jusshjelpe i Nord-Norge drives av jusstudenter ved Universitet i Tromsø. I 2006 hadde virksomheten 9,4 årsverk til rådgivnings- og konfliktløsningstjenester. Virksomheten fikk i alt 2056 henvendelser. I henhold til svarene på Statskonsults spørreundersøkelse gjelder hovedtyngden av sakene:

Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	251-500
Arv/dødsboskifte	251-500
Husleiesaker	100-250
Annen fast eiendomsrett	100-250
Arbeidsrett	100-250
Fengselssaker	100-250
Barnefordeling/omsorg	100-250
Andre saker	100-250

Den største gruppen brukere er i aldersgruppen 25-39 år og det er ingen utdanningsgruppe som skiller seg ut. Det er litt flere kvinner enn menn blant brukerne. Hovedtyngden av klientene har en inntekt under kr 330.000 og den største gruppen har under kr 230.000.

Jussformidlingen gjennomfører brukerundersøkelser og oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får.

2.5.2.2 Den uavhengige sosialrådgivningen (DUS)

Organisering og målgruppe

Den uavhengige sosialrådgivningen (DUS) er et studenttiltak i likhet med de ovennevnte tilbudene. DUS drives av sosionomstudenter i Oslo, Stavanger, Bergen (BUS), Bodø, Trondheim og Alta. DUS gir ikke juridisk bistand, men rådgivning i forhold til det sosiale hjelpeapparatet og informasjon om rettigheter, plikter og saksbehandlingsregler i forhold til sosialkontor, barnevern og andre sosiale kontorer. DUS gir også bistand til å skrive søknader om offentlige ytelser eller til å klage på ulike vedtak.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Statskonsult har ikke kjennskap til saksomfang, sakstyper eller brukergruppene til DUS. Bergen uavhengige sosialrådgivning (BUS) oppgir at de som henvender seg har vært fra 18 til over 70 år, men de fleste er i alderen 30-50.

2.5.2.3 Rettshjelpskontoret Indre Finnmark

Organisering og målgruppe

Rettshjelpskontoret Indre Finnmark (RIF)²⁴ ble etablert som et prosjekt i 1987 i samarbeid mellom Forbrukerrådet, Fylkesmannen i Finnmark og kommunene Tana, Karasjok og Kautokeino. Nesseby ble med i ordningen fra 1994 og fra 1997 ble ordningen permanent. Kommunene har senere trukket seg fra samarbeidet.

Målsettingen med prosjektet var å utvikle en modell for rettshjelpstilbud i utkantstrøk. Ved etableringen ble det også understreket det særlige ansvaret Norge har overfor den samiske befolkningen. Kontoret følger hovedprinsippene i rettshjelpsloven mht hvilke saker kontoret tar til behandling og hvilke klienter som får bistand, men retningslinjene er tilpasset de særskilte behov som gjør seg gjeldende hos den samiske befolkning. De som ikke faller inn under ordningen med fri rettshjelp, får tilbud om rettshjelp mot å betale et vederlag.

RIF er i det vesentlige finansiert ved statstilskudd fra Justisdepartementet. Hovedkontoret ligger i Karasjok, men RIF har også kontordager i de andre kommunene. Kontoret har i alt tre stillinger. I 2005 hadde virksomheten et forbruk på om lag 1,2 mill kr.

Saksomfang, sakstyper o.l.

RIF mottok 215 skriftlige saker i 2005 og i tillegg ble det gitt rådgivning ved 104 muntlige henvendelser. Hovedtyngden av sakene gjelder erstatning/forsikring, gjeld, trygd/pensjon, avtalerett, arv/familierett, skatter/avgifter og fast eiendom. Kontoret tar ikke saker med direkte knytning til brukerens næringsvirksomhet, med unntak av saker med tilknytning til primærnæringene fiske, landbruk og reindrift.

²⁴ Beskrivelsen er basert på årsmelding fra 2005 samt St meld nr 25 (1999-2000).

Inntekts- og formuesvilkåret rettshjelpsloven gjør at det fortrinnsvis er personer med relativt lav inntekt som benytter seg av deres tilbud. En stor del av brukerne er samisktalende.

2.5.2.4 Gatejuristen

Organisering og målgruppe

Prosjektet Gatejuristen²⁵ er et samarbeidsprosjekt mellom Kirkens Bymisjon og Fransiskushjelpen. Prosjektet startet i 2004 og tema er rettssikkerhet for folk med rusproblemer. Målgruppen er særlig de som har tunge rusproblemer, men tilbudet tar også imot saker for folk som har hatt tunge rusproblemer tidligere, og som nå er rusfrie. Det er to forhold som gjør Gatejuristen unik – det frivillige arbeidet og den oppsøkende virksomheten.

I tillegg til å gi rettshjelp til enkeltpersoner, arbeider Gatejuristen med undersøkelser av de behov for rettshjelp folk med rusproblemer har, og om det offentliges praktisering av de reglene og rettighetene som gjelder i dag. Gatejuristen holder også en del kurs og foredrag for å heve kompetansen hos ansatte i hjelpeapparatet og driver rettspolitisk arbeid rettet mot myndighetene for å endre regelverket når det trengs.

Det er i dag fire ansatte i Gatejuristen, og i tillegg en midlertidig ansatt. Mange frivillige advokater og jurister arbeider i prosjektet, ca. 45 personer som saksbehandlere/rettshjelpere og andre som ressurspersoner som kan kontaktes ved behov for deres kompetanse. I alt ble de nedlagt 5,6 årsverk i 2006.

Tilbudet er gratis for brukeren og er finansiert i hovedsak gjennom tilskudd fra staten (Justisdepartementet og Sosial- og helsedirektoratet) og Oslo kommune. Ved siden av dette har Stiftelsen Helse og Rehabilitering fullfinansiert tre prosjekter i 2006. I tillegg finansieres ca 20 prosent av virksomheten gjennom gaver o.l.

Regnskapet for 2006 viser at kostnadene til rettshjelpsaktiviteten var på vel 2,1 millioner kr og til helse- og rehabiliteringsprosjektene i underkant av kr 400 000.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Gatejuristen tar i mot telefonhenvendelser i kontortiden hele uken. I tillegg har de saksmottak en gang i uken i to timer. Ut over dette driver Gatejuristen oppsøkende virksomhet i Oslo samt at de sammen med JussBuss har felles saksmottak på Blå Kors en gang i uken. Gatejuristen kan gi veiledning om regelverket eller representere klienten overfor motparten. Gatejuristen kan ta saken selv, henvise videre til annen rettshjelpsaktivitet som JussBuss, JURK eller Kontoret for fri rettshjelp, eller overføre saken til en advokat under fri rettshjelpsordningen eller via Advokatvaktjen.

²⁵ Beskrivelsen er basert på Gatejuristens årsrapport, svar på Statskonsults spørreundersøkelse samt intervju

I 2006 tok Gatejuristen i mot 253 klienter og 328 saker. En del av klientene har ønsket juridisk bistand med mer enn én sak, og antallet saker er derfor høyere enn antallet klienter.

Gatejuristen tar imot saker på alle rettsområder. I 2006 hadde Gatejuristen i alt 284 henvendelser om bistand. Om lag halvparten av sakene gjelder rettsspørsmål på velferdsrettens område. Det klart største saksområdet er helse- og sosialrett, som omfatter ca. 1/3 av sakene.

I årsrapporten for 2006 er dette konkretisert på følgende måte:

- Sosialrett, helserett (herunder psykiatri): 107 saker
- Straffe-, politi- og fengselsrett: 44 saker
- Gjeldsrett: 25 saker
- Trygderett: 26 saker

I 2006 hadde Gatejuristen i henhold til vår spørreundersøkelse flest antall saker på følgende områder:

Saker etter sosialtjenesteloven	51-80
Helserett/pasientrettigheter	31-50
Trygderett	11-30
Fengselssaker	11-30
Straffesaker	11-30
Husleiesaker	11-30
Saker om rett til egen bolig	11-30
Personskade	11-30
Arv/dødsboskifte	11-30
Gjeld/konkurs	11-30
Andre saker	11-30

Av Gatejuristens klienter er ca. 1/3 kvinner og 2/3 menn. Dette er omtrent i samsvar med andelen kvinner og menn som antas å ha tunge rusproblemer. Hovedtyngden av klientene er mellom 35 og 55 år, en del er mellom 25 og 35 år, men få av klientene er under 25 år og over 55 år. Som hovedinntektskilde oppgir ca. 1/4 uføretrygd og ca. 1/4 økonomisk sosialhjelp, mens de øvrige har andre former for inntekt eller ikke har oppgitt hovedinntektskilde.

Av de sakene som ble tatt imot i 2006 var ca. 1/3 av sakene representasjonssaker, der Gatejuristen har opptrådt som representant for klienten, og der det gjennomgående er lagt ned mye arbeid i hver enkelt sak. Ca. 1/4 av sakene var veiledningssaker, der klienten har fått rettsråd.

2.5.2.5 ”Rett på gata”

Organisering og målgruppe

”Rett på gata”²⁶ i Trondheim er et tiltak i regi av Kirkens Bymisjon på samme måte som Gatejuristen. ”Rett på gata” bistår rusmisbrukere til å ta i bruk sine juridiske rettigheter og setter søkelys på ordninger, systemer og praksis som

²⁶ Beskrivelsen er basert på virksomhetens statusrapport per 9.11.06 samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

ikke fungerer godt nok. Per 2006 er det 1 årsverk knyttet til virksomheten (en gateprest og en gatejurist).

Virksomheten er finansiert ved statstilskudd, kommunal støtte, innsamling og gaver. I 2006 hadde "Rett på gata" om lag kr 460 000 i utgifter til rådgivningsvirksomheten. Virksomheten samarbeider også med Jushjelpa i Midt-Norge. Tilbudet er gratis for brukerne.

Det er to ting som er spesielt med dette tilbudet: Det er oppsøkende virksomhet og at gatejuristen utøver sin virksomhet i nært samarbeid med gateprestene.

Saksomfang, sakstyper o.l.

"Rett på gata" mottok 60-70 henvendelser i 2006. Flest saker var knyttet til spørsmål i forbindelse med Trondheim kommunes oppreisningsordning for personer som har opplevd overgrep og omsorgssvikt under barnevernet (11-30 saker). For øvrig har "Rett på gata" hatt mindre enn 10 saker knyttet til de ulike forvaltningssakene og til saker vedr. husleie, rett til egen bolig, ekteskap/samboerskap, barnefordeling og gjeld/konkurs.

Tidsbruken per sak varierer; det er størst ressursbruk knyttet til sakene om oppreisning og barnevern.

Det er langt flere menn enn kvinner blant brukerne og de med lav utdanning utgjør et lite flertall. Den største brukergruppen er fra 25 – 39 år.

"Rett på gata" gjennomfører ikke brukerundersøkelser men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med bistanden.

2.5.2.6 Advokatvakten

Organisering og målgruppe

En del advokater gir også pro bono bistand eller gratis juridisk rådgivning gjennom Advokatvakten. Advokatvakten er en gratis, juridisk rådgivningstjeneste i regi av Advokatforeningen og har 37 advokatvakter spredt rundt i landet. Disse drives igjen av de lokale kretsene.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Advokatvakten yter inntil 30 minutters gratis konsultasjon og kan bistå med å avklare om man har et juridisk problem og gi enkle råd om dette. Dersom brukeren har behov for advokatbistand ut over de 30 minuttene, vil Advokatvakten henvise videre på vanlige vilkår. I henhold til Advokatforeningens statistikk noteres 70 prosent av sakene som avsluttet etter besøk hos advokatvakten i Oslo.

2.5.3 Medlems- og interesseorganisasjoner

2.5.3.1 Fag- og arbeidstakerorganisasjoner

Arbeidstakerorganisasjoner yter juridisk bistand til sine medlemmer i betydelig omfang. Ofte er en førstekonsultasjon dekket via medlemskontingenten, mens ytterligere hjelp som regel må betales for. I tillegg tilbyr mange av

organisasjonene forsikringer som omfatter rettshjelp til rabatterte priser. Dvs. at organisasjonene både opererer som rettshjelpstilbydere samtidig som hjelp til finansiering av rettshjelp tilbys som medlemsfordel.

Følgende hovedsammenslutninger har et tilbud til sine medlemmer:

- Landsorganisasjonen (LO)
- Akademikerne
- UNIO
- Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund (YS)

Landsorganisasjonen (LO)

Organisering og målgruppe

LO²⁷ er landets største arbeidstakerorganisasjon og har 830 000 medlemmer. Gjennom medlemskapet ytes medlemmene fri rettshjelp til arbeidstvister. Organisasjonen har også inngått et samarbeid med Sparebank 1 og tilbyr medlemmene forsikringen LO-favør kollektiv hjem som omfatter rettshjelp begrenset oppad til kr 100 000,-.

Juridisk kontor er en fagavdeling for LOs ledelse og et servicekontor for LO og forbundene og skal yte bistand i kollektive tvistesaker og avtalerevisjoner. Det er i alt 31 ansatte i Juridisk avdeling sentralt. Det er videre etablert regionkontor for Midt-Norge og for Rogaland og Vest-Agder i hhv Trondheim og Stavanger. Det er 4 ansatt ved hvert av regionkontorene.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Etter oppdrag fra forbundene yter kontoret bistand i individuelle arbeidsrettslige saker (medlemsservice) i den utstrekning kapasiteten tillater det. Forbundene forutsettes å dekke sitt behov for juridisk bistand i arbeidsrettslige spørsmål gjennom LOs juridiske kontor.

Kontoret forutsettes å prioritere kollektivsakene. Når det gjelder medlems-service prioriteres:

- stillingsvernsaker
- yrkesskadesaker
- lønnskravsaker

I den utstrekning Juridisk avdeling ikke har kapasitet, må forbundene benytte private advokater. Juridisk avdeling kan eventuelt bistå med å anbefale advokater.

Advokatene forutsettes å bistå i tariffvister gjennom forhandlinger med NHO og andre hovedsammenslutninger og med arbeidsrettssaker, samt nødvendig bistand i forbindelse med tariffrevisjoner. Forbundene forutsettes å behandle tariffvister fram til og med forbundsnivå slik at LOs bistand innhentes når tvisteprotokoll mellom tariffpartene foreligger.

²⁷ Beskrivelsen er basert på informasjon fra LOs nettsider www.lo.no

Når det gjelder individuelle tvistesaker (medlemsservice) forutsettes at forbundene foretar en vurdering av om saken skal bringes fram til rettslig behandling. I stillingsvernsaker forutsettes at klubb og forbund foretar en selvstendig vurdering av de skjønsmessige sider om oppsigelse eller avskjed har saklig grunn og hvem som må sies opp ved innskrenkninger i forhold til ansiennitetsbetraktninger og andre forhold.

Akademikerne

Organisering og målgruppe

Akademikerne²⁸ er en arbeidstagerorganisasjon for langtidsutdannede. Organisasjonen ble stiftet i 1997. Medlemmene er yrkesorganisasjoner for folk med utdanning fra universitet eller vitenskapelig høyskole. Akademikerne består av 13 foreninger og disse har i alt 131.005 medlemmer.

- Arkitektenes Fagforbund
- Den norske legeförening
- Den norske tannlegeforening
- Den norske veterinärforening
- Krigsskoleutdannede offiserers landsforening
- Naturviterne
- Norges Juristforbund
- Norsk Lektorlag
- Norsk Psykologforening
- Samfunnsøkonomenes Fagforening
- Samfunnsviternes fagforening
- Siviløkonomene
- Tekna - Teknisk-naturvitenskapelig forening

Saksomfang, sakstyper o.l.

Juridisk bistand gis av alle medlemsforeningene. Sekretariatene bistår medlemmene med juridisk rådgivning relatert til ansettelse, oppsigelse og arbeidsmiljøspørsmål. De fleste av foreningene har egne advokater som bistår medlemmene med rådgivning og kan representere medlemmene i forbindelse med arbeidskonflikter. Kravene for bistand er knyttet til at medlemskapet har hatt en varighet på mellom 3-6 mndr og at kontingenten er betalt. Bistanden er gratis.

Legeföreningen har i tillegg en rettshjelpsordning som kan yte økonomisk støtte til ekstern juridisk bistand. Ordningen finansieres i sin helhet gjennom den ordinære medlemskontingenten. Rettshjelpsordningen er ikke en forsikringsordning som gir medlemmene en ubetinget rett på støtte. Søknadene avgjøres etter en skjønsmessig vurdering av et eget Rettshjelpsutvalg. Det kan søkes om støtte til tilsynssaker, straffesaker relatert til yrkesutøvelsen, ærekrenkelser, tvist med NAV/trygden, oppsigelse av driftsavtaler, samarbeidsproblemer med oppdragsgiver, tvist i arbeidsforhold, problemer med hjelpepersonell, erstatningskrav og mediehandtering.

²⁸ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.akademikerne.no samt medlemsforeningenes nettsider

I tillegg til den juridiske bistanden som sekretariatene yter, har flere av foreningene avtaler med advokater om juridisk rådgivning i private saker. Dette gjelder Den norske veterinærforening, Krigsskoleutdannede offiserers landsforening, Naturviterne, Norsk Lektorlag og Samfunnsviterne. Avtalene er noe ulike, men innebærer vanligvis 1 times gratis advokatbistand i året og 20 prosent eller salær etter fri rettshjelpssatsene for bistand ut over dette.

Samfunnsøkonomene og Siviløkonomene tilbyr også sine medlemmer tilgang til en juridisk kunnskapsdatabase på nett som gir kunnskap om, og tilgang til, lover og forskrifter knyttet til personalområdet. Verktøyet er utviklet til hjelp for «ikke-jurister», og er strukturert etter emner.

Det nettbaserte verktøyet er først og fremst utviklet for å gi informasjon om problemstillinger knyttet til arbeidstakers arbeidssituasjon, men inneholder også gode råd om regelverket som gjelder i livsløpet forøvrig. Eksempler på dette er informasjon om rettigheter ved svangerskap, regelverket rundt samboerforhold, ekteskap, skilsmisse, alderdomsyttelser, arv og testamenter.

Samarbeidsavtalen mellom den enkelte forening og DnB NOR-konsernet gir også medlemmene bank- og forsikringstilbud.

UNIO (Hovedorganisasjonen for universitets- og høyskoleutdannede)

Organisering og målgruppe

UNIO²⁹ er landets nest største hovedorganisasjon på arbeidstakersiden med over 268 200 medlemmer. Unio ble stiftet i desember 2001 (da under navnet UHO). Det er fjorten fast ansatte i Unio, inkludert politisk leder. Unio har i dag ti medlemsforbund:

- Utdanningsforbundet
- Norsk Sykepleierforbund
- Forskerforbundet
- Politiets Fellesforbund
- Norsk Fysioterapeutforbund
- Norsk Ergoterapeutforbund
- Presteforeningen
- Universitets- og Høyskoleutdannedes Forbund (UHF)
- Det Norske Diakonforbund
- Skatterevisorernes Forening

Saksomfang, sakstyper o.l.

De store medlemsforeningene (Utdanningsforbundet, Norsk Sykepleierforbund, Forskerforbundet, Norsk Fysioterapeutforbund, Norsk Ergoterapeutforbund, Presteforeningen) har egne advokater og jurister som kan hjelpe medlemmer og alle ledd i organisasjonen med spørsmål og konflikter om arbeidsforhold. Bistanden kan bestå i skriftlig og muntlig rådgivning, forhandlinger med arbeidsgiver eller bistand overfor myndighetene eller ombudsmannsordningene. Hovedregelen er at medlemmene først tar kontakt med sine tillitsvalgte dersom de har behov for bistand.

²⁹ Beskrivelsen er basert på www.unio.no samt medlemsforeningenes nettsider.

Norsk sykepleierforbund yter også bistand i straffesaker vedrørende arbeidsforholdet og i saker vedrørende tilbakekall av autorisasjon m.v.

Politiets fellesforbund opplyser at de gir økonomisk støtte til juridisk bistand.

UHF gir medlemmene ett fritt rettsråd i året i saker/spørsmål av arbeidsrettslig karakter (privatansatte medlemmer får to frie rettsråd i året) hos UHF's faste advokat. I spesielle tilfeller kan UHF gi ytterligere økonomisk støtte til advokatbistand. I tillegg får alle medlemmer (dette gjelder også studenter, pensjonister og ikke-yrkesaktive) ett fritt rettsråd (1 time) i året i saker/spørsmål av privatrettslig karakter hos UHF's faste advokat.

Det Norske Diakonforbund og Skatterevisorenes Forening er små foreninger med kun to ansatte i sine sekretariater, og det foreligger ikke opplysninger om i hvilken grad de yter juridisk bistand til sine medlemmer.

I tillegg har Utdanningsforbundet og Forskerforbundet avtaler med advokater om bistand som ikke er knyttet til lønns- og arbeidsforhold:

Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund (YS)

Organisering og målgruppe

Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund³⁰ - YS - er en partipolitisk uavhengig hovedorganisasjon for arbeidstakere. YS består av 22 forskjellige forbund med over 200.000 medlemmer. Medlemmene dekker alle sektorer i arbeidslivet.

Medlemsforbund:

- AVYO (organiserer personer med yrkestilknytning og ansatte i arbeids- og velferdsetaten).
- Befalets Fellesorganisasjon(BFO)
- Bibliotekarforbundet
- Det norske maskinistforbund (DnMF)
- Farmasiforbundeter
- Finansforbundet
- KFO (ansatte i offentlig tjenesteyting) .
- Lærernes Yrkesforbund (LY)
- NEGOTIA- Organiserer ansatte i alle typer private virksomheter med arbeid innen kontor, administrasjon, IKT, salg, service, regnskap, lager, samt arbeidsledere, tekniske funksjonærer m.fl.
- NBFF er en partipolitisk uavhengig sammenslutning av lønnstakere som organiserer medlemmer i Norges Bank, og i enheter utskilt fra Norges Bank. (i dag Norges Bank, NOKAS, Det Norske Myntverk og ERGO). Funksjonærforbundet
- Norges lensmanns- og politilederlag(NLP)
- Norske Meierifolks Landsforening (NML)
- Norsk Radiografforbund
- Norsk Skolelederforbund
- Norsk Tollerforbund
- Parat
- Personellforbundet
- SAFE er forbundet for ansatte i energisektoren til lands og til havs.

³⁰ Beskrivelsen er basert på YS' nettside www.ys.no samt medlemsforeningenes nettsider.

-
- Skatteetatens Landsforbund (SkL)
 - Sosialtjenestemennenes Landsforbund – STL
 - STAFO
 - Yrkestrafikkforbundet(YTF)

Saksomfang, sakstyper o.l.

Vi har ikke funnet informasjon om hvorvidt alle medlemsforeningene tilbyr juridisk bistand. Hovedinntrykket er imidlertid at de største YS-foreningene - i likhet med foreningene i Akademikerne – tilbyr juridisk rådgivning på det arbeidsrettslige området gjennom sine sekretariater.

I tillegg er det i ulik grad inngått avtale med privatpraktiserende advokater om juridisk bistand til enkeltmedlemmer i saker som ikke berører arbeidsforholdene.

2.5.3.2 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Organisering og målgruppe

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO)³¹ er en paraplyorganisasjon for 67 medlemsorganisasjoner hvor personlig medlemskap tegnes i en av de mange organisasjonene som har sluttet seg til FFO. Disse har til sammen rundt 300 000 personlige medlemmer.

En sentral oppgave for FFOs medlemsorganisasjoner er å yte sine respektive medlemmer rettighetsveiledning og rettighetshjelp. FFO har derfor etablert et eget rettighetssenter som er et rådgivnings- og kompetansesenter i rettighetsspørsmål som gjelder funksjonshemming og kronisk syke. Senteret ble opprettet i 2000 og fikk tillatelse til å drive rettshjelp fra 2003. Senterets rådgivere er jurister med lang erfaring innen velferdsrettens område. Rettighetssenteret besvarer og registrerer henvendelser fra funksjonshemmede og kronisk syke, pårørende og andre, utarbeider dokumentasjon om brukernes rettstilstand i praksis, holder kurs og foredrag og utfører forskjellige oppdrag for funksjonshemmedes organisasjoner og offentlige instanser.

Organisasjonen har også utarbeidet en bok, Jungelhåndboka, som bistår medlemmene i å finne frem i det offentlige tjenesteapparatet og behandler spørsmål innenfor velferdsretten.

Rettighetssenteret benyttet 2,25 årsverk til juridisk rådgivning i 2006. De samlede kostnadene var 1,5 mill kr og dette er i sin helhet finansiert gjennom statstilskuddet til FFO.

I tillegg yter flere av medlemsorganisasjonene juridisk bistand til sine medlemmer. Norges Revmatikerforbund (40 000 medlemmer) er et eksempel på en medlemsorganisasjon som har inngått avtale med FFOs rettighetssenter, og selv har de ansatt en jurist på forbundskontoret som gir råd over telefon. De har i tillegg også en egen avtale med Juss-Buss.

³¹ Beskrivelsen er basert på www.ffo.no og Rettighetssenterets svar på spørreskjema samt enkelte medlemsorganisasjoners nettsider.

Et annet eksempel er Norges Diabetesforbund (37 000 medlemmer). De tilbyr også sine medlemmer advokathjelp. Førstekonsultasjonen er gratis, og ytterligere hjelp tilbys til rabatterte priser.

Også for FFOs organisasjoner er det vanlig at det er inngått avtaler med de store forsikringsselskapene som gir medlemmene ordinære forsikringer til nedsatt pris.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Rettighetscenteret fikk i 2006 i alt 989 henvendelser om juridisk bistand. De sakene som ble realitetsbehandlet fordelte seg i hovedsak på følgende rettsområder:

Trygd og pensjon	251-500
Arbeidsrett	100-250
Andre forvaltningssaker	100-250
Andre saker	100-250
Saker etter sosialtjenesteloven	51-80
Helserett/pasientrettigheter	51-80
Skatter/avgifter	51-80
Saker om rett til egen bolig	31-50
Personskade	31-50

Kategorien ”andre saker” gjelder særlig tilgjengelighet for funksjonshemmede, tverrfaglighet og andre saker som ikke er definert nærmere. Rettighetscenteret mottar også en rekke henvendelser (117 i 2006) ang. oppvekst og utdanning.

Rettighetscenteret er først og fremst en telefon- og e-posttjeneste og har ikke selv mulighet til å gå inn i sakene. Ressursbruken per sak er vanligvis mellom 1-2 timer. Rettighetscenteret henviser ev. brukeren til advokater, rettsjelpere, pasientombud eller offentlige organer.

Det er litt flere kvinner enn menn blant brukerne og den største gruppen er mellom 25-39 år.

Rettighetscenteret gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med bistanden.

2.5.3.3 Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO)

Organisering og målgruppe

Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO)³² er en paraplyorganisasjon som omfatter Norges Blindforbund, Norges Handikapforbund, Foreningen Norges Døvblinde og Norsk Forbund for Utviklingshemmede. Også for disse organisasjonene står rettighetsveiledning

³² Beskrivelsene er basert på medlemsorganisasjonenes hjemmesider samt Norges Handikapforbunds og Norsk forbund for utviklingshemmedes svar på Statskonsults spørreundersøkelse

sentralt. Så vidt vi har brakt på det rene er det Norges Handikapforbund og Norsk Forbund for Utviklingshemmede som har det mest utstrakte rådgivningstilbudet.

Også SAFOs organisasjoner tilbyr ordinære forsikringer til rabatterte priser.

Saksomfang, sakstyper o.l.

NHF

Norges Handikapforbunds (20 000 medlemmer) har en egen Likemann- og rettighetsveiledning. Tjenesten bygger på ideologien om hjelp til selvhjelp, og består av personer med relevant egenerfaring eller faglig bakgrunn. Det er ansatt en sosionom og en jurist.

NHF benyttet 2,5 årsverk til juridisk rådgivning i 2006. Virksomheten er delvis finansiert gjennom statstilskuddet til organisasjonen, gjennom egen inntektsvirksomhet og gjennom medlemskontingent. Tilbudet er gratis for medlemmene.

NHF fikk i 2006 i alt 1600 henvendelser om bistand. Hovedtyngden av sakene som ble realitetsbehandlet fordeler seg på følgende rettsområder:

Trygd og pensjon	251-500
Saker etter sosialtjenesteloven	251-500
Andre forvaltningssaker	100-250
Andre saker	100-250
Skatter/avgifter	51-80
Helserett/pasientrettigheter	31-50
Arbeidsrett	31-50
Personskade	31-50
Saker om rett til egen bolig	11-30

Kategorien ”andre saker” dreier seg i hovedsak om spørsmål ang. tilgjengelighet. Ettersom NHF først og fremst yter hjelp til selvhjelp henviser de også brukere til offentlige organer eller private advokater for ytterligere bistand.

NHF opplyser at det er en jevn kjønns- og aldersfordeling blant brukerne. Utdanningsbakgrunnen er også varierende, og det er ingen gruppe som skiller seg ut.

NHF gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får.

NFU

Norsk Forbund for Utviklingshemmede over 7.500 medlemmer i hele Norge og gir informasjon om rettigheter og bistår medlemmene. NFU har to ansatte jurister og brukte 1,6 årsverk til juridisk rådgivning i 2006. Virksomheten er i hovedsak finansiert av egne inntektsgivende tiltak (automatinntekter) og til en viss grad av gaver og statsstøtte. Tilbudet er gratis for medlemmene.

NFU fikk i alt ca 600 henvendelser i 2006. De realitetsbehandlete sakene fordelte seg på følgende områder:

Trygd og pensjon	11-30
Saker etter sosialtjenesteloven	11-30
Saker om rett til egen bolig	11-30
Andre forvaltningssaker	Mindre enn 10
Andre saker	Mindre enn 10
Husleiesaker	Mindre enn 10
Helserett/pasientrettigheter	Mindre enn 10
Arbeidsrett	Mindre enn 10
Kjøpsrett/forbrukersaker	Mindre enn 10

Kategorien ”andre saker” omhandler erstatning og opplæringsloven.

NFU får ikke alltid tilbakemelding på om sakene er løst eller ikke, men oppgir at det dreier seg om mindre enn 10 saker for hvert av de aktuelle rettsområdene. De har likeledes ikke nøyaktig kunnskap om alle saker som går videre for domstolene, men oppgir at det dreier seg om mindre enn 10 saker som gjelder hhv trygd/pensjon og husleiesaker.

Den gjennomsnittlige ressursbruken er på mellom 6-9 timer. For saker vedr helserett/pasientrettigheter, husleiesaker og saker om rett til egen bolig er saksbehandlingstiden 3-5 timer, mens den for andre forvaltningssaker oppgis å være mellom 10-15 timer. Hovedtyngden av sakene (mer enn 90 %) er relatert til offentlig forvaltning.

Det er en jevn kjønns- og aldersfordeling blant brukerne og det er ingen gruppe som skiller seg ut mht utdanningsbakgrunn. Samtlige brukere har en inntekt på mindre enn kr 230.000 i året.

NFU gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får.

2.5.3.4 Huseiernes Landsforbund

Organisering og målgruppe

Huseiernes Landsforbund³³ er en stor organisasjon med over 120 000 medlemmer. Betalende medlemmer tilbys gratis juridisk hjelp knyttet til fast eiendom over telefonen hver dag i kontorets åpningstid. Huseiernes Landsforbund hadde i 2006 ni årsverk til rådgivningstjenester.

Forbundet har en egen juridisk avdeling. Samarbeidsadvokater over hele landet gir en ½ times advokathjelp gratis pr. år. Deretter er det 20 % på advokatens ordinære timepris. Timeprisen er lik den offentlige salærsatsen på kr 825 per time. Brukerne finansierer bistanden gjennom egne midler og forsikringsordninger.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Huseiernes Landsforbund mottok i alt 25 000 henvendelser i 2006. Antall realitetsbehandlede saker fordeler seg på følgende saksfelt:

³³ Beskrivelsen er basert på www.huseierne.no/ og svar på Statskonsults spørreundersøkelse.

Husleiesaker	Mer enn 500
Saker om rett til egen bolig	Mer enn 500
Annen fast eiendomsrett	Mer enn 500
Skatter avgifter	Mer enn 500
Arv/dødsboskifte	Mer enn 500
Kjøpsrett/forbrukersaker	Mer enn 500
Andre saker	Mer enn 500

Virksomheten bruker i gjennomsnitt mindre enn 1 time per sak. Få saker går videre til domstolene – Huseiernes Landsforbund anslår at dette gjelder mindre enn 10 saker som gjelder husleie, rett til egen bolig eller annen eiendomsrett. Når saker går for domstolene er ressursbruken mellom 16-30 timer.

Det er en jevn kjønnsfordeling blant brukerne, og den største gruppen er mellom 40-59 år. Brukere med høy utdanning utgjør et lite flertall. Hovedtyngden av brukerne har en inntekt over kr 430.000.

Huseiernes landsforbund gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyd med bistanden.

2.5.3.5 Leieboerforeningen

Organisering og målgruppe

Leieboerforeningen (LbF)³⁴ ble stiftet i 1933 og er en åpen, partipolitisk uavhengig medlemsorganisasjon med ca 3.000 medlemmer. Foreningen har kontor i Oslo, men har medlemmer over hele landet. De fleste medlemmene er leieboere, men også borettslavere, selveiere og sameiere er medlemmer.

Foreningens mål er å ivareta leieboernes interesser overfor utleiery, myndigheter og andre. LbF gir rådgivning og bistand til medlemmene og har jurister som er spesialister i husleierett.

Leieboerforeningen er en også aktiv interesseorganisasjon som taler boligforbrukernes syn i lokale og nasjonale saker.

Virksomheten er finansiert gjennom medlemsavgift.

Saksomfang, sakstyper o.l.

LbFs jurister hjelper til med det meste fra utfylling av leieavtale, tolkning av regelverk og om nødvendig som advokat i domstolen. Foreningens jurister tar ikke saker mot andre leieboere eller opptrer som advokater for utleiery mot leieboere.

Er det behov for advokatbistand utover en halv time, kan det hende medlemmene må betale noe for dette dersom ikke hjemforsikring eller fri rettshjelp dekker utgiftene.

Advokatene følger normaltimesatsene for fri rettshjelp. I særlige tilfelle kan Leieboerforeningen fravike kravet om egenbetaling.

³⁴ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.leieboerforeningen.no

Ikke-medlemmer kan også få personlig boligjuridisk bistand/rådgivning ved å ringe et informasjonsnummer. Tjenesten koster da ca kr 20 pr minutt inkl mva.

2.5.3.6 Norges Automobilforbund (NAF)

Organisering og målgruppe

NAF³⁵ tilbyr juridisk rådgivning til sine medlemmer (455 000 medlemmer) dersom de kommer i tvist med selger av bil eller med forsikringsselskap tilbys juridisk bistand innenfor gitte rammer med henblikk på å få til en utenomrettslig løsning. Hvis saken ikke lar seg løse innenfor disse rammene, tilbys dersom NAF advokaten har kapasitet, videre bistand på vanlig salærvilkår. Brukerne finansiere i stor grad bistanden gjennom forsikringsordninger.

NAF har en egen forbrukeravdeling med seks advokater og tre tekniske konsulenter. I tillegg har organisasjonen avtaler med 56 privatpraktiserende advokater som gir bistand lokalt.

Saksomfang, sakstyper o.l.

NAF fikk mellom 20 000 og 25 000 henvendelser i 2006. Disse fordeler seg på følgende saksområder:

Kjøpsrett/forbrukersaker	Mer enn 500
Andre saker (forsikring, håndverkertjenester)	Mer enn 500
Straffesaker	Mer enn 500
Andre forvaltningssaker	Mer enn 500
Skatter/avgifter	251-500
Personskade	11-30

Få av sakene går videre for domstolene, i den grad NAF kjenner til videre saksgang. Det dreier seg om 11-30 straffesaker og mindre enn 10 kjøpsrett/forbrukersaker. NAF bruker vanligvis mellom 3-5 timer per sak.

Blant brukerne er det noen flere menn enn kvinner, og den største gruppen er mellom 40-59 år. Mht utdanningsbakgrunn er det ingen gruppe som skiller seg ut.

NAF gjennomfører brukerundersøkelser og opplyser at brukerne i stor grad er fornøyde med bistanden.

2.5.3.7 Skattebetalerforeningen

Organisering og målgruppe

Skattebetalerforeningen³⁶ er en privat, partipolitisk nøytral og selvfinansiert forening, med i alt ca. 18 000 medlemmer - personer så vel som bedrifter. Skattebetalerforeningen har i alt seks skatte- og avgiftsadvokater og to skattekonsulenter i tillegg til en administrativ stab på ni personer.

³⁵ Beskrivelsen er basert på www.naf.no og svar på Statskonsults spørreundersøkelse

³⁶ Beskrivelsen er basert på www.skattebetalerforeningen.no.

Foreningens viktigste oppgaver er å påvirke skatte- og avgiftspolitikken, informere om skatt og skatterelaterte temaer og bistå enkeltmedlemmer i skattejuridiske spørsmål via telefon, e-post, ordinær post eller personlige møter.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Medlemmer kan få bistand på inntil 30 minutter inkludert i medlemskapet. Ønsker medlemmene derimot et skriftlig svar på henvendelsen, beregnes et honorar (som avtales etter fordelaktig timesats). Det samme gjelder for all skriftlig bistand, utarbeidelse av klager med videre samt for mer omfattende vurderinger (skriftlig eller muntlig) av skattespørsmål som ikke kan karakteriseres som kurante. Timesatsen er for tiden fra 1.150 kroner (inklusive merverdiavgift).

2.5.3.8 Bondelagets servicekontor AS

Organisering og målgruppe

Bondelagets Servicekontor³⁷ ble opprettet 1. januar 2003 for å stå til tjeneste for Norges Bondelags medlemmer. Servicekontoret skal gi informasjon og faglig hjelp av landbruksmessig, økonomisk, regnskapsmessig og juridisk art og bidra til å utvikle ny næringsaktivitet med utgangspunkt i medlemmenes ressurser. Bondelagets Servicekontor AS er heleid av Norges Bondelag.

Servicekontoret ytre juridisk rådgivning overfor medlemmer og tilknyttede regnskapskontor og har i alt seks årsverk (advokater) knyttet til rådgivningsvirksomheten.

Virksomhetene finansieres av egne inntektsgivende tiltak, brukerbetaling og ”annet”. Brukerne betaler timepris for bistanden på mellom kr 826 – 1000 per time. Servicekontoret oppgir at deler av tilbudet er gratis og at mange brukere finansierer tilbudet gjennom forsikringsordninger.

Saksomfang, sakstyper o.l.

I svarene på vår spørreundersøkelse opplyser Bondelagets Servicekontor at de har et utall telefonhenvendelser daglig samt flere skriftlige henvendelser uten at dette er tallfestet.

Saksområdene er skatte- og avgiftspolitik, grunneierspørsmål, odels- og konsesjonsspørsmål, utvikling og valg av forsikringsløsninger og produkter.

Det er langt flere menn enn kvinner blant brukerne og det er en jevn aldersfordeling. Ingen gruppe skiller seg ut mht utdanningsbakgrunn. Hovedtyngden av brukerne har en inntekt på under kr 230.000.

Bondelagets Servicekontor gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med bistanden.

³⁷ Beskrivelsen er basert på www.bondelaget.no og svar på Statskonsults spørreundersøkelse

2.5.3.9 Gjeldsofferalliansen

Organisering og målgruppe

Gjeldsofferalliansen (GOA) er en organisasjon av gjeldsofre som arbeider for å hjelpe andre gjeldsofre.³⁸ GOA ble stiftet i 1991 og har bygget opp et nettverk av kontaktpersoner ut over landet. Organisasjonen har kontaktpersoner i 18 fylker og ca. 70 kommuner, og har nesten 1.000 medlemmer. De aller fleste kontaktpersonene er selv inne i en gjeldsordning, og har dermed førstehånds kjennskap til problemene. Det er kun én ansatt i GOA og virksomheten er finansiert gjennom medlemskontingent og kommunal støtte. De samlede utgiftene i 2006 knyttet til rådgivningsvirksomheten var på i underkant av kr 400.000.

Saksomfang, sakstyper o.l.

GOA gir ikke juridisk bistand, men gir råd og støtte ved økonomiske problemer. Virksomheten kan også henvise videre til andre deler av hjelpeapparatet. Noen kan også hjelpe til med korrespondanse, formidle kontakt med andre instanser og gi informasjon om lover og regler. Dette skjer i nært samarbeid med organisasjonens hovedkontor i Oslo, og med andre ressurspersoner med spesielle interesser og kunnskaper på dette området.

I følge svarene på Statskonsults spørreundersøkelse får GOA ca 2500 henvendelser hvert år. I 2006 ble mellom 81-99 saker realitetsbehandlet. Av disse ble 51-80 saker løst og 11-30 saker ble ført for domstolene. Den gjennomsnittlige ressursbruken per sak er 6-9 timer og dersom saken blir ført for domstolen er ressursbruken i snitt 6-15 timer.

Det er langt flere menn enn kvinner blant brukerne, men aldersfordelingen er jevn og det er ingen utdanningsgruppe som skiller seg ut. GOAs leder opplyser at brukerne kommer fra alle samfunnslag og yrkesgrupper. Hovedtyngden av brukerne har en bruttoinntekt på mellom kr 100.000 og 330.000.

GOA gjennomfører ikke brukerundersøkelser men har den oppfatning at brukerne er svært fornøyde med den bistanden de får. Svært mange av brukerne tar kontakt med GOA fordi de ikke opplever å få den rådgivningen de har behov for fra kommunene, selv om kommunene er pålagt å ha et rådgivningstilbud til mennesker med økonomiske problemer.

2.5.3.10 Stiftelsen Rettferd for taperne

Organisering og målgruppe

Stiftelsen Rettferd for taperne³⁹ bistår rådgivning for ”tapere” i forbindelse med omsorgssvikt, incest, overgrep og problemer i forhold til offentlig forvaltning. Kontoret er lokalisert på Dokka i Nordre Land kommune.

³⁸ Beskrivelsen er basert på www.gjeldsoffer-alliansen.no og svar på Statskonsults spørreundersøkelse

³⁹ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.taperne.no.

Foreningen kan tilby advokatbistand til de som måtte ønske og har behov for det, og har spesialavtale med flere advokater. For å gjøre seg bruk av advokatene, må man først ta kontakt med Foreningen. Man må være medlem i Foreningen for å kunne bruke deres advokater. Det betales honorar for denne bistanden.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Foreningen kan på dine vegne av klienten skrive brev, søknader om billighetserstatning fra staten og gi hjelp og støtte slik at taperen etablerer ny kontakt med den offentlige forvaltning. De kan videre bistå i forbindelse med møter mellom brukeren og offentlige kontorer.

Foreningen samarbeider med en rekke organisasjoner, bl.a med Mental Helse, Gjeldsofferalliansen og Norges Krigsbarnforbund.

2.5.3.11 Seniorsaken

Organisering og målgruppe

Seniorsaken⁴⁰ er en upolitisk interesseorganisasjon for mennesker over 45 år. Seniorsaken arbeider for å gjøre Norge til et bedre land å leve og bli gammel i. Våren 2006 hadde Seniorsaken ca. 25 000 medlemmer over hele Norge

Saksomfang, sakstyper o.l.

Seniorsaken tilbyr gratis juridiske råd til sine medlemmer over telefon en gang i uken. Tjenesten ytes av en advokat og områdene gjelder familierett, arv og skifte.

2.5.3.12 Norsk Organisasjon for Asylsøkere (NOAS)

Organisering og målgruppe

Norsk Organisasjon for Asylsøkere (NOAS) har som formål å ivareta asylsøkeres interesser i Norge.⁴¹ NOAS' oppgave er å bistå, juridisk eller velferdsmessig, personer som søker eller har asyl og beskyttelse i Norge.

NOAS' virksomhet fordeler seg mellom rettshjelp, informasjonsvirksomhet, og faglig og politisk arbeid for å ivareta asylsøkeres rettssikkerhet og velferd. Den juridiske rådgivnings- og rettshjelpsvirksomheten er kjernen i NOAS' virksomhet. NOAS skal bidra til å ivareta asylsøkeres rettigheter gjennom å påse at den enkelte søkeren mottar korrekt informasjon, at søknaden blir best mulig opplyst og at den blir grundig behandlet. NOAS kan f.eks. utarbeide tillegg til klage eller omgjøringsbegjæring i de tilfeller de anser at en asylsøker ikke har mottatt tilstrekkelig bistand fra sin advokat eller der de mener myndighetenes saksbehandling er feil eller mangelfull.

NOAS består i dag av 9 ansatte og har kontor i Oslo og ved Tanum asylmottak i Bærum. De ansatte har utdanning innen jus, samfunnsfag, landstudier og

⁴⁰ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.seniorsaken.no

⁴¹ Beskrivelsen er basert på informasjon fra NOAS' nettsider og årsmelding, samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

humaniora. NOAS er en medlemsorganisasjon og har om lag 500 medlemmer. NOAS finansieres i hovedsak gjennom statlig støtte. Tilbudet er gratis for brukerne.

Hvordan fungerer tilbudet

I 2006 registrerte NOAS om lag 800 saker. Sakene ble gjennomgått og rettshjelpsbehovet vurdert. I om lag halvparten av sakene ble det konkludert med at det forelå rettshjelpsbehov. I tillegg til rettshjelpssakene mottar mange personer rådgivning fra NOAS. I følge svarene på Statskonsults spørreundersøkelse bruker NOAS i gjennomsnitt 6-9 timer per sak.

Blant brukerne er det en jevn kjønnsfordeling og en variert utdanningsbakgrunn. Hovedtyngden av brukerne er mellom 25-39 år. NOAS opplyser også at over 80 % av brukerne har en inntekt under kr 100.000, noe som naturlig må ses i sammenheng med deres status som asylsøkere.

NOAS gjennomfører ikke brukerundersøkelser men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den rådgivningen de får. Mange asylsøkere opplever at advokaten ikke gir god nok bistand i klageomgangen og de søker derfor hjelp hos NOAS. NOAS mener at rettshjelpstilbudet på dette asylområdet ikke fungerer godt nok, men at de selv ikke har tilstrekkelig kapasitet til å dekke behovet.

2.5.3.13 Organisasjon mot offentlig diskriminering (OMOD)

Organisering og målgruppe

Organisasjon mot offentlig diskriminering (OMOD)⁴² arbeider for å heve kompetansen i det offentlige i forhold til at Norge er et multietnisk samfunn, samt sikre at rettsikkerheten til personer med minoritetsbakgrunn ivaretas i Norge. OMOD arbeider både på individplan og på et strukturelt nivå. Det gis råd og veiledning til enkeltpersoner og grupper, samtidig som OMOD arbeider for å forbedre strukturer og praksiser i offentlige instanser.

OMOD arbeider primært i forhold til personer som har opphold i Norge, og ikke i forhold til asylsaker. Unntaket er familiegjenforening, fordi en av partene har opphold. Fokuset er videre på offentlig sektor. OMOD bistår eksempelvis derfor ikke i saker vedrørende borettslag med mindre det er kommunen som er utleier, eller i forhold til det private arbeidsmarkedet.

Saksomfang, sakstyper o.l.

OMOD mottar henvendelser fra personer som mener seg utsatt for en eller annen form for diskriminering fra det offentlige. Det kan være i forhold til søknad om besøksvisum, det kan være i forhold til skole, at man er nektet behandling på sykehus, har hatt et dårlig møte med politi, barnefordelingsaker, arbeidssaker, med mer.

I noen tilfeller henviser OMOD til andre instanser. I andre tilfeller er det oppstått en misforståelse som kan løses ved en telefon til rette instans. Svært

⁴² Beskrivelsen er basert på informasjon fra OMODs nettsider

vanlig er brukeren ikke har informasjon om de muligheter vedkommende har til å bruke det etablerte apparatet for klage, og OMOD kan da bistå i forhold til dette (brevskrivning osv.). OMOD kan også få fullmakt fra klienten til å føre en sak på vedkommendes vegne.

2.5.3.14 Selvhjelp for innvandrere og flyktninger

Organisering og målgruppe

Selvhjelp for innvandrere og flyktninger (SEIF)⁴³ er en frivillig og uavhengig organisasjon som ble opprettet i 1986. SEIF informerer, henviser til rette instans og hjelper med problemløsning. Målsettingen er å bistå brukerne med å finne fram i det norske samfunnet og tilegne seg nok informasjon til å løse egne problemer.

SEIF har et landsdekkende tilbud for innvandrere og flyktninger og har medarbeidere med forskjellig kultur- og språkbakgrunn. Fra 1990 har organisasjonen mottatt statlige øremerkede midler til arbeid blant innvandrere og flyktninger, fordelt gjennom Oslo kommune. Fra og med 1993, mottok organisasjonen både kommunale midler og midler fordelt over statsbudsjettet, som landsdekkende organisasjon. I tillegg bidrar kommunene der de har avdelingskontorer, til driften av disse.

Saksomfang, sakstyper o.l.

SEIF bistår med informasjon, råd og veiledning, henvisning til de rett instanser, tolkning, utfylling av skjemaer, støtte, på følgende områder: Arbeidsmarked, skoler, boligmarked, trygdeetaten, sosialetaten, fremmedmyndighetene, advokatbistand, ligningsetaten, helsevesen m.fl.

I 2006 mottok SEIF over 8 000 henvendelser, fra hele 110 nasjonaliteter. Rundt 50 % av alle henvendelsene kommer fra kvinner.

2.5.3.15 Flyktinghjelpen

Organisering og målgruppe

Flyktinghjelpens⁴⁴ jurister og rådgivere gir juridisk assistanse for å løse konflikter som oppstår når flyktninger og internt fordrevne personer ønsker å flytte tilbake til sitt hjemland.

Arbeidet finansieres ved statstilskudd fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Hovedvekten av arbeidet er rettet mot at tilbakevendte skal få igjen bolig, annen eiendom og bruksrettigheter, dersom disse er okkupert eller tatt i bruk av andre mens de er på flukt.

⁴³ Beskrivelsen er basert på SEIFs nettside www.seif.no

⁴⁴ Beskrivelsen er basert på www.flyktinghjelpen.no

Flyktninghjelpen bidrar også til at flyktninger får bekreftet sitt statsborgerskap, og at flyktninger og internt fordrevne får utstedt identitetspapirer eller får tilgang til andre dokumenter som kan være avgjørende for å kunne reise tilbake, få tilgang til utdanning, helsevesen og arbeidsmarked, eller opparbeidet pensjon.

2.5.3.16 Prostitueres interesseorganisasjon i Norge (PION)

Organisering og målgruppe

PION⁴⁵ – Prostitueres Interesseorganisasjon i Norge, ble stiftet i 1990, og er et kontaktsted og politisk talerør for kvinner og menn med prostitusjonserfaring. PION gir også juridisk rådgivning, og hjelp i spørsmål som angår registrering av foretak, familiesaker og offentlig forvaltning.

PION bruker ca et halvt årsverk til rådgivningstjenester. Denne delen av virksomheten er fullt ut finansiert ved statlig tilskudd.

Saksomfang, sakstyper o.l.

PION hadde 86 henvendelser i 2006. Det var ingen saksområder med mer enn 10 realitetsbehandlede saker. PION har gitt råd i forhold til følgende saksområder: saker etter sosialtjenesteloven, trygd og pensjon, barnevern, skatter/avgifter, andre forvaltningssaker, husleiesaker, barnefordeling/omsorg, gjeld/konkurs og andre saker (dette gjelder registrering av enkeltpersonforetak). Ressursbruken på de ulike typene saker varierer fra 3 timer og opp til mer enn 30 timer. Det brukes mest ressurser på saker vedr. barnefordeling/omsorg og barnevern.

Den største gruppen brukere er i aldersgruppen 25-39 år og brukere med lav utdanning utgjør et stort flertall. Det er langt flere kvinner enn menn blant brukerne. Hovedtyngden av brukerne har en inntekt under kr 230.000.

Jussformidlingen gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får.

2.5.3.17 Krise- og incestsentrene

Organisering og målgruppe

Krisesentrene⁴⁶ er et lavterskeltilbud for personer som har vært utsatt for vold i nære relasjoner. Tilbudet er nøytralt i forhold til kultur, etnisk bakgrunn og religion. I myndighetenes retningslinjer til krisesentrene settes det som betingelse at arbeidsmåten på krisesentrene skal være forankret i prinsippet om hjelp til selvhjelp. Stat og kommune gir tilskudd til krisesentrene og tilbudet er enten gratis for brukerne eller de betaler en døgnpris for opphold. Rådgivningen som gis er slik sett i utgangspunktet gratis.

⁴⁵ Beskrivelsen er basert på www.pion-norge.no samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

⁴⁶ Beskrivelsen er basert på www.krisesenter.com, www.norskkrisesenterforbund.no, Rapport 2007/32 Statistisk sentralbyrå 2007 samt enkelte krisesentres svar på Statskonsults spørreundersøkelse

Det finnes i alt 51 krisesentre og 19 incestsentre. Blant krisesentrene er det tre som er både krise- og incestsenter. I tillegg finnes det to voldtektssentre (DIXI ressurscenter) lokalisert i Oslo og Stavanger.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Krise- og incestsentrene driver ikke juridisk rådgivning, men gir bistand til å etablere og initiere kontakt med offentlig og privat hjelpeapparat så som sosialkontor, trygdekontor, advokat, politi, familievern, barnevern, skole/barnehage, helsesøster, etc.

Saker vedr vold er de mest vanlige ved krisesentrene men ut fra svarene på Statskonsults spørreundersøkelse håndterer krisesentrene også i en viss utstrekning saker vedr. barnevern, barnefordeling, ekteskap/samboerskap, trygd/pensjon og sossalsaker. Krisesentrene henviser imidlertid vanligvis videre enten til privat advokat eller til offentlige organer i slike saker.

Brukerne av krisesentrene er kvinner og de hovedtyngden av brukerne har lav utdanning. Det er også et stort flertall kvinner blant brukerne av incestsentrene.

I henhold til SSBs rapport om beboerstatistikk fra alle landets krisesentre har 1 900 beboere og 1 500 barn overnattet på krisesentrene i 2006. Over halvparten av beboerne hadde utenlandsk opprinnelse. 90 prosent av krisesenterbeboerne var i 2006 under 50 år. Krisesentrene formidlet oftest beboerne til tjenester som advokat, sosialkontor, politi og lege. 40 prosent av brukerne ble henvist til advokat.

2.5.3.18 Reform – ressurscenter for menn

Organisering og målgruppe

Reform⁴⁷ er organisert som en politisk uavhengig stiftelse. Stiftelsens formål er, med utgangspunkt i at menn og kvinner er likeverdige, å jobbe for likestilling og mot diskriminering på grunnlag av kjønn, samt synliggjøre menn som kjønn i samfunnet. Med dette utgangspunkt skal Reform bistå menn konkret i ulike livsfaser og livssituasjoner med råd, veiledning og informasjon.

Reform gir telefonisk juridisk rådgivning til menn og tjenesten er basert på frivillig innsats. Virksomheten er fullt ut finansiert ved statlig tilskudd. Tilbudet er ikke inntekts- eller formuesbegrenset og er gratis for brukerne.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Reform hadde i alt 111 henvendelser i 2006. Disse fordelte seg på saker vedr. barnefordeling/omsorg og ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte. Reform har ikke oppgitt ressursbruk på de ulike sakstypene.

Målgruppen er menn og ingen gruppe skiller seg ut mht utdanningsbakgrunn. Det er også en jevn aldersfordeling blant brukerne. Reform gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men de oppgir at brukerne i stor grad er fornøyd med bistanden.

⁴⁷ Beskrivelsen er basert på Reformers nettsider samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

2.5.3.19 Landsforeningen for lesbisk og homofil frigjøring (LLH)

Organisering og målgruppe

Landsforeningen for Lesbisk og Homofil frigjøring (LLH)⁴⁸ arbeider for likestilling og mot alle former for diskriminering av homofile, lesbiske, bifile og transpersoner (lhbt-personer) i Norge og verden.

LLH gir også informasjon og rådgivning om juridiske spørsmål. I 2006 brukte LLH 1 årsverk til denne typen arbeid. Tilbudet er finansiert gjennom statstilskudd fra Barne- og likestillingsdepartementet (kr 400.000).

Saksomfang, sakstyper o.l.

Spørreundersøkelsen viser at LLH hadde i alt ca 110 henvendelser i 2006. Det var flest saker vedr. barnefordeling/omsorg, utlendingssaker og ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte. For øvrig har organisasjonen behandlet saker vedr. helserett/pasientrettigheter, trygd/pensjon, andre forvaltningssaker, straffesaker, husleiesaker, annen fast eiendomsrett, arbeidsrett, arv/dødsboskifte og andre saker (diskriminering). Ressursbruken på sakene er svært varierende, fra mindre enn 1 time for arv/dødsboskifte til mellom 6-9 timer for utlendingssaker.

Det er en jevn kjønnsfordeling blant brukerne. LLH gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men de oppgir at brukerne i stor grad er fornøyd med bistanden.

2.6 Offentlige konfliktløsningstilbud

Det offentlige konfliktløsningstilbudet omfatter foruten de alminnelige domstolene også særdomstoler som Arbeidsretten. Andre konfliktløsningsorganer er konfliktrådene, ombudsmannsordninger, klagenemnder, tvisteutvalg og domstollignende forvaltningsorganer som Trygderetten og Fylkesnemnda for sosiale saker.

Felles for de offentlige tilbudene er at de i sin helhet er finansiert over statsbudsjettet, men at brukerne eventuelt må betale rettsgebyr. Om det skal betales rettsgebyr og størrelsen på dette avhenger av sakstype og hvilket konfliktløsningstilbud som benyttes.

Nedenfor vil vi kort omtale de ulike typene tilbud, men gi en noe bredere omtale av konfliktrådene ettersom vi for denne gruppen har et godt datamateriale fra vår spørreundersøkelse.

2.6.1 Domstolene

Domstolene⁴⁹ representerer et viktig konfliktløsningstilbud. De alminnelige domstolene i Norge er i henhold til domstoloven § 1:

⁴⁸ Beskrivelsen er basert på LLHs nettsider samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

⁴⁹ Beskrivelsen er basert på St prp nr 1 (2007-2008) Justis- og politidepartementet samt på www.domstol.no

-
- Høyesterett
 - Høyesteretts kjæremålsutvalg
 - Lagmannsrettene
 - Tingrettene
 - Forliksrådene

Domstolene er et av samfunnets viktigste organ for konfliktløsning, og skal være en reell konfliktløser for alle individer og virksomheter. Domstolene skal behandle straffesaker og sivile saker som bringes inn for avgjørelse. Domstolene er uavhengige i sin dømmende virksomhet, men er administrativt underlagt Domstoladministrasjonen.

Høyesterett er landets øverste domstol og består av to avdelinger og Høyesteretts kjæremålsutvalg. Landet er inndelt i seks lagdømmer som hvert har en lagmannsrett.

Betegnelsen for domstolene i første instans er i hovedsak tingretter. Per 1.7.2007 var det totalt 70 førsteinstansdomstoler. Disse er delt inn i 69 tingretter og ett byfogdembete. Domstolene varierer i størrelse fra enedommerembeter med én fast dommer og én dommerfullmektig til store kollegiale domstoler, hvor Oslo tingrett er den største med til sammen 89 dommere og dommerfullmektiger (pr. 1.1.2007).

I tillegg til de alminnelige domstolene finnes det flere særdomstoler og domstolsliknende forvaltningsorganer. Det som kjennetegner en særdomstol, er at den behandler bestemte typer saker som vanligvis ikke behandles av de alminnelige domstolene. Særdomstolenes kompetanse er med andre ord begrenset til en spesiell type saker. Arbeidsretten og Jordskifterettene er de viktigste særdomstolene. Typisk for særdomstolene er at de har sterke innslag av lekdommere.⁵⁰

Domstolene behandlet i 2006 i alt 13 020 sivile saker i første instans. Dette var en nedgang på 1,5 prosent fra året før. De to domstolene vi har intervjuet opplyser at familiesaker utgjør en stor andel av denne typen saker.

Lagmannsrettene behandlet i 2006 i alt 1930 sivile ankesaker. Dette var en økning på 5,1 prosent fra året før.

2.6.1.1 Rettsmekling

Rettsmekling⁵¹ er en alternativ måte å løse konflikter ved domstolene på, som vanligvis er enklere, raskere og billigere for partene. Hvis konflikten løses under rettsmeklingen, slipper partene rettssak og dom. Rettsmekling kan bare brukes i sivile saker. Formålet med rettsmekling er at partene blir enige om en løsning som begge kan leve med. En mekler, som vanligvis er dommer, hjelper partene til å komme fram til enighet. Mekleren forsøker å få innblikk i hva slags

⁵⁰ http://www.domstol.no/DATemplates/Article_____3067.aspx

⁵¹ Beskrivelsen er basert på rapport (rhKnoff 2001) om evaluering av prøveordningen med rettsmekling, www.domstol.no samt intervjuer med et utvalg domstoler.

interesser og behov partene har, og vil prøve å skape en dialog som fremmer forståelse og enighet.

For å få tilbud om rettsmekling, må saksøker bringe konflikten inn for retten ved stevning på vanlig måte. Samtidig med at stevningen sendes til saksøkte, vil begge parter få informasjon og tilbud om rettsmekling. Denne formen for mekling er gratis for partene. Imidlertid må partene selv bære kostnadene for bruk av egen advokat i forbindelse med en rettsmekling.

Partene møter til rettsmekling med sine advokater, akkurat som i vanlige rettsmøter. Men under meklingen har advokatene en mer tilbaketrukket rolle. De er der først og fremst som partenes juridiske rådgivere, og ikke for å prosedere saken.

Den dommeren som mekler, har også en helt annen rolle enn under et rettsmøte. For det første har dommeren ingen myndighet til å avgjøre saken. Bevisførsel vil derfor også vanligvis være utelukket. Dommeren har på forhånd lest dokumentene i saken. Han eller hun vil være opptatt av å se framover, framfor å høre detaljer om alt det som har skjedd mellom partene.

I henhold til Domstoladministrasjonens opplysninger lykkes rettsmekling i 70-80 prosent av sakene. Dersom forlik ikke oppnås, blir saken overlatt til en annen dommer for videre behandling.

Dommerne vi har intervjuet mener også at ordningen med rettsmekling er et fint institutt når det er brukt riktig. Rettsmekling er mindre ressurskrevende enn domstolsbehandling og ofte brukes det maks 1 dag. I mange saker brukes også en co-mekler, f.eks. en teknisk sakkyndig i byggesaker. Domstolene vi har intervjuet opplyser at i rettsmeklingsaker oppnår de forlik i 75-80 prosent av sakene.

Den nye tvisteloven som gjøres gjeldende fra 1.1.2008 legger større vekt på mekling, både innenfor og utenfor rettssystemet⁵². Til nå har domstolene selv gjennomført rettsmeklingen, men ifølge den nye tvistelovens § 8-4 kan rettsmekler også hentes utenfor domstolen. Det skal derfor opprettes et utvalg av rettsmeklere med nødvendig kompetanse som meklere.

2.6.1.2 Forliksråd

Organisering og målgruppe

Alle kommuner har et forliksråd⁵³. Det består av 3 valgte leddommere og like mange varamedlemmer som kommunestyret har valgt for fire år av gangen.

Den som ønsker en sak behandlet av forliksrådet, må betale et rettsgebyr på forhånd.

Saksomfang, sakstyper o.l.

⁵² Se også pkt 3.5.2 om advokatmekling

⁵³ Beskrivelsen er i hovedsak basert på www.forliksradet.no

Forliksrådene avlaster resten av rettsystemet med ca. 250.000 saker hvert år. Forliksrådet har kompetanse til å forsøke å forlike saken, avsi dom, eller henvide saken til retten. Det viser seg at svært få saker ankes eller går videre til en høyere rettsinstans.

Forliksrådet er domstolens aller første instans, og det viser seg at de aller fleste sivile tvister starter i forliksrådet. Det er både en meklingsinstans og domstol. De fleste sakene i forliksrådet dreier seg om uenighet om gjeld i ulike sammenhenger, særlig knyttet til kjøp av varer og tjenester. Et krav om betaling av gjeld kan fremmes for forliksrådet for å oppnå en minnelig løsning eller få fastslått ved dom at kravet er rettsgyldig. Dette for at kravet eventuelt kan tvangsfullbyrdes hos namsmannen. Forliksrådet behandler kun sivile saker, ikke straffesaker. Forliksrådets domskompetanse er p.t. nærmest ubegrenset, og de avsier dom i en rekke omfattende og kompliserte saker.

En forliksklage behandles vanligvis av forliksrådet i den kommunen hvor innklagede bor eller har forretningssted. Det er en fordel at klagen inngis skriftlig, men det er også mulig å fremsette den muntlig ved personlig fremmøte.

Forliksrådet sender en kopi av klagen til den innklagede, og denne gis mulighet for et tilsvarende svar. Dette svaret skal vise hvilket standpunkt innklagede har til saken. Godtar innklagede klagerens påstand, avsies dom på dette grunnlaget. Lar innklagede være å svare, avsier Forliksrådet uteblivelsesdom i tråd med klagerens påstand. Bestrides påstanden, innkalles det til meklingsmøte. Dersom innklagede ikke møter, kan forliksrådet avsi uteblivelsesdom hvis klageren krever det. Selv om innklagede er enig i kravet kan vedkommende innkalles til møte i forliksrådet om hun eller han ønsker det.

Behandlingen av en sak i Forliksrådet foregår på en mer uformell måte enn i de fastlagte mønstre for domstolene, og man trenger ikke advokat. Forliksrådet vil først og fremst se om det er rom for et forlik mellom partene. Forliksmekling er unntatt offentligheten, og et forlik har samme virkning som en rettskraftig dom.

Oppnås ikke forlik, fortsetter saken over i domsforhandlinger. I denne fasen er det adgang til å ha med prosessfullmektig. Da kan saken avsluttes med at forliksrådet avsier dom. Dommen må bygge på norske lover og gjeldende rett. Dersom det ikke ankes, blir dommen endelig. Alle dommer kan ankes til tingretten innen en måned.

2.6.2 Namsmannen

Organisering og målgruppe

Namsmannen behandler saker knyttet til lov om tvangsfullbyrdelse, lov om gjeldsordning og fungerer som sekretariat for forliksrådene. I tillegg gjennomfører namsmannen andre sivile rettspleieoppgaver som forkynnelser (stevnevitne), lensmannsskjønn, naturskadetakster, begrensede notarius publicus handlinger og mottak av dødsfallsmeldinger.

Gjennom reformen for den sivile rettspleie på grunnplanet, som ble gjennomført per 1.1.2006, ble alle namsmenn underlagt Politi og lensmannsetaten. Namsmannsfunksjonen i det enkelte politidistrikt er organisert på 3 forskjellige måter. Arbeidet er enten organisert under politistasjon, lensmannskontor eller namsfogd. I tillegg er de 4 store namsfogdkontorene, Oslo, Stavanger, Bergen og Trondheim direkte underlagt POD, en ordning som er under vurdering om hvorvidt disse også skal underlegges de respektive politidistrikt.

Politi- og lensmannsetaten inneholder 11 namsfogdkontorer fordelt på Oslo, Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Karlsøy, Kristiansand, Fredrikstad, Asker og Bærum, Tønsberg og Nøtterøy, Skedsmo og Sandnes.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Tvangsfullbyrdelse

Generelt skjer tvangsfullbyrdelse når ikke inngåtte avtaler frivillig blir gjennomført. Som hovedregel kan ikke saksøker/kreditor/fornærmede ordne opp på egenhånd. Det kalles selvtekt.

Tvangsfullbyrdelse skjer hovedsakelig i *tre trinn*: Først må saksøker skaffe seg et gyldig tvangsgrunnlag. Det vanligste tvangsgrunnlaget er en dom avsagt i forliksrådet, eller ett inngått gjeldsbrev/avtale med eksigibilitetsklausul (Dvs. en klausul om at dersom avtalen skulle bli misligholdt, kan den tvangsgjennomføres uten søksmål). Trinn to er å begjære en utleggsforretning for namsmannen for å skaffe seg sikkerhet for kravet. Dersom kravet fortsatt ikke er betalt eller ordnet på annen måte må saksøker benytte seg av muligheten til å begjære dekning av kravet, som er sikret på forrige trinn. Forretningene på dette trinnet er som oftest tvangssalg eller fravikelser. De to siste stadiene benevnes som sikringsstadiet og dekningsstadiet i tvangsfullbyrdelsen.

I reformen som ble iverksatt 1.1.2006 ble det i ny lovhjemmel gitt adgang til direkte inndrivelse av uimotsagte krav hos namsmannen. Dvs. at dersom det ikke er tvist om kravet kan saksøker i gitte tilfelle hoppe over forliksrådet og gå direkte til namsmannen. Denne ordningen benyttes i dag i for liten grad, men det arbeides med justeringer som kan stimulere til ytterligere bruk.

Gjeldsordning

Namsmannen der søkeren bor, er myndighetspersonen for søknader om gjeldsordning. Gjeldsordningsinstituttet ble innført 1.1.1993, som et resultat av den økonomiske krisen på slutten av 1980-tallet og begynnelsen av 1990-tallet. Ordningen var inspirert av en dansk modell og skulle tjene som en slags konkursbehandling for privatpersoner, som var kommet i en situasjon der de var åpenbart ute av stand til å betjene sin egen gjeld. Ordningen skulle sørge for at personer med betydelige gjeldsproblemer, over en tid (ca. 5 år) skulle få tilbake kontrollen over egen økonomi og tjene samfunnet på en bedre måte, samtidig som det sosiale liv kunne gjenreises.

Gjeldsordningsinstituttet fungerer slik at en person som er kommet i en meget vanskelig økonomisk situasjon, kan en søke namsmannen om gjeldsordning.

Namsmannen går gjennom søknaden og kvalitetssikrer dokumentene. Tilfredsstiller søkeren kravene til gjeldsordning etter gjeldsordningsloven, blir gjeldsforhandlinger åpnet, enten av namsmannen eller tingretten.

I gjeldsforhandlingsperioden forsøker namsmannen, i samarbeid med søkeren, å komme frem til en frivillig gjeldsordning med kreditorene. Oppnås ikke enighet blant kreditorene blir saken oversendt tingretten, som kan beslutte at kreditorene skal tvinges til å inngå en gjeldsordning med debitor. Avtalen kan inneholde visse krav med særretter (t.d. skatt), men er i hovedsak en dividendeberegning i forhold til størrelsen på det enkelte krav.

I ca. 75 prosent av tilfellene lykkes det å få til en frivillig gjeldsordning.

Når gjeldsordningsavtale er inngått må søkeren vanligvis leve med avtalen i 5 år, før gjelden tilpasses de verdier søkeren måtte sitte med etter at prosessen er gjennomført.

I 2006 ble det åpnet 2138 saker hos namsmyndigheten. Dette var en nedgang fra 2005, da det ble åpnet 2671 saker. Per oktober 2007 er det innregistrert 3808 søknader om gjeldsordning i Norge.

2.6.3 Konfliktråd

Organisering og målgruppe

Konfliktrådet⁵⁴ organiserer en meglertjeneste som har til formål å løse tvister mellom private parter eller mellom individ og samfunn. Tjenesten tilbys i alle kommuner. Enhver kan ta kontakt med sitt konfliktråd for hjelp og veiledning. Ordningen er statlig og tilbys over hele landet og det skal finnes en megler i hver kommune.

Det finnes til sammen 22 konfliktråd som hver ledes av en konfliktrådsleder. Sekretariatet for konfliktrådene er direktorat for konfliktrådene og har det faglige og administrative ansvaret for ordningen. Sekretariatet kan ikke styre eller blande seg inn i forhold som knytter seg til enkeltsaker.

En straffesak i konfliktrådslovens forstand er en sak som er overført til megling i konfliktråd av påtalemyndigheten. Sivile saker er saker som partene bringer inn for konfliktrådet av eget initiativ.

Enhver kan ta kontakt med konfliktrådet for å få hjelp til å løse en tvist. Begge parter i konflikten må samtykke til at tvisten søkes løst ved hjelp av megling. Meglerens rolle er nøytral og underlagt taushetsplikt. Partene må møte frem til samtale, noen ganger hver for seg til formøter med meglere, og til meglingsmøte hvor man møter den andre parten. Gjennom forhandling og samtale søker man å finne frem til en avtale som begge partene er fornøyd med. Det er partene som avgjør om avtale skal inngås.

⁵⁴ Beskrivelsen er basert på nettsiden www.konfliktraadet.no samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

Konfliktrådsmedling har kort saksbehandlingstid. Det tar i gjennomsnitt bare noen uker fra en sak meldes inn for medling til den er avsluttet. I mer enn 90 % av sakene blir konflikten løst ved at partene er enig om en avtale. Medlingen er gratis for partene.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Sakstyper og saksomfang

18 av de 22 konfliktrådene har besvart Statskonsults spørreundersøkelse. Når det gjelder sakstyper oppgir de fleste konfliktrådene å ha et stort antall straffesaker, fra 30 til mer enn 500 saker. Dette utgjør den største gruppen saker. Konfliktrådene har også noen saker knyttet til husleie, annen fast eiendomsrett, personskade, arbeidsrett, ekteskap/samboerskap, barnefordeling, arv/dødsboskifte, kjøpsrett/forbrukersaker og andre saker. Av andre saker er det særlig nabokonflikter som oppgis, og det dreier seg om støy, dyrehold og trær. For enkelte av konfliktrådene er denne typen saker omfattende, dvs mer enn 100 saker per år.

Konfliktrådene har ikke forvaltningssaker, dvs saker etter sosialtjenesteloven, helserett/pasientrettigheter, trygd og pensjon, barnevern, skatter/avgifter, utlendingssaker eller fengselssaker.

Konfliktrådene har i liten grad kjennskap til hvor mange saker som har gått videre til domstolene. Mange har unnlatt å besvare spørsmålet og flere av de som har besvart oppgir at de ikke kjenner til omfanget av saker som er ført for domstolene.

Ressursbruk knyttet til sakstyper

Flertallet av konfliktrådene som oppgir gjennomsnittlig ressursbruk på ulike sakstyper, oppgir at de bruker 3-5 timer på en straffesak. Det samme gjelder husleiesaker, personskade, arbeidsrett, gjeld/konkurs, kjøpsrett og andre saker. For barnefordelings- og ekteskapsaker oppgir flertallet at de bruker 6-9 timer på denne typen saker. For de øvrige sakstypene er det varierende hvilken tidsbruk som oppgis, men hovedinntrykket fra alle sakstypene synes å være at det i hovedsak ligger mellom 3-9 timer. Enkelte konfliktråd bruker 1-2 timer på noen få sakstyper og andre mer enn 10 på et fåtall sakstyper.

Det er svært få av konfliktrådene som har kjennskap til antallet saker som går videre til domstolene og det er derfor svært få som oppgir tidsbruk knyttet til denne typen saker. De få som besvarer dette spørsmålet oppgir som regel at de benytter mindre enn 5 timer på denne typen saker.

Konfliktrådene har heller ikke god kjennskap til hvorvidt brukerne er innvilget fri retts hjelp. Av de som besvarer dette spørsmålet svarer nesten samtlige at det dreier seg om under 10 prosent, mens ett konfliktråd oppgir at det dreier seg om mer enn 90 prosent.

I den grad konfliktrådene besvarer spørsmålet om hvem de henviser brukerne til i ulike type saker, så fremkommer det at de i "forvaltningssakene" og i barnefordelingssaker stort sett henviser til offentlige organer. Unntaket er

barnevernssaker der noen oppgir at de henviser til advokat, husleiesaker der flere oppgir at de henviser til domstolene, annen fast eiendom der flertallet henviser til privat advokat og personskade der flertallet henviser til særskilt rådgivningstilbud. Når det gjelder arbeidsrett, ekteskap/samboerskap, arv/dødsboskifte, gjeld/konkurs og kjøpsrett henviser konfliktrådene til ulike grupper, både domstoler, offentlige organer, advokater og særskilte rådgivningsorganer.

Brukere

Et stort flertall (15 av 18) av konfliktrådene oppgir at hovedtyngden av brukerne er menn og at den største gruppen er under 25 år. Flertallet gir også uttrykk for at når det gjelder utdanningsnivå så er det ingen gruppe som skiller seg ut. Konfliktrådene har ikke kjennskap til brukernes inntektsnivå.

Enkelte av konfliktrådene gjennomfører brukerundersøkelser og av de som har besvart spørsmålet opplever samtlige at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de har fått fra konfliktrådene.

2.6.4 Fylkesnemndene for sosiale saker

Organisering og målgruppe

Fylkesnemndene for sosiale saker⁵⁵ ble etablert 1. januar 1993. Det er i dag tolv fylkesnemnder; den enkelte fylkesnemnd dekker ett eller to fylker.

Fylkesnemnda er et statlig organ som i faglige spørsmål har en uavhengig stilling i forhold til departement og fylkesmann. Fylkesnemndas vedtak kan bare overprøves av domstolene. Administrativt er fylkesnemndene underlagt Barne- og likestillingsdepartementet.

Fra 30. september 2000 ble det opprettet tre regionale enheter, med en fylkesnemndsleder med administrativt ansvar (regionsleder) for hver region.

Utgiftene til fylkesnemndene for sosiale saker var i 2006 på drøyt 100 mill. kroner.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Fylkesnemnda har som oppgave først og fremst å fatte vedtak etter lov om barneverntjenester. Disse vedtakene dreier seg bl.a. om barneverntjenesten skal overta omsorgen for et barn, samværsspørsmål og fratakelse av foreldreansvar med eventuelt samtykke til adopsjon. Videre fatter fylkesnemnda vedtak om tiltak for barn med atferdsvansker. Fylkesnemnda fatter også vedtak om tvangsinnleggelse av rusmiddelmissbrukere herunder gravide rusmisbrukere etter lov om sosiale tjenester m.v., samt for Oslo og Akershus sitt vedkommende, tvangsvedtak etter om smittevern. I tillegg ble fylkesnemndene for sosiale saker fra 1. januar 1999 klageorgan for visse vedtak om bruk av tvang eller makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming.

⁵⁵ Beskrivelsen er basert på www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dep samt på svar på Statskonsults spørreundersøkelse

Arbeidsmåten i fylkesnemnda er langt på vei lik domstolenes. Partene i saker for fylkesnemnda er på den ene siden den kommunen som ønsker å sette inn et barneverntiltak eller et tiltak for rusmiddelmissbrukere, og på den andre siden den private part som forslaget direkte gjelder. Det er lagt opp til at både kommunen og den private part benytter advokat når saken presenteres for fylkesnemnda.

Alle fylkesnemndene mottok Statskonsults spørreskjema, men flere ga tilbakemelding på at spørsmålene var lite relevante for deres virksomhet. Vi mottok svar fra tre av fylkesnemndene. Disse har mellom 100-250 saker, i all hovedsak knyttet til barnevern. Kun et fåtall saker (færre enn 30) hos disse nemndene gjelder saker etter sosialtjenesteloven. Fylkesnemndene behandlet i alt 3443 saker i 2006.⁵⁶ Dette var en vekst på nesten 10 prosent fra året før.

Det er få saker som går videre til de ordinære domstolene. Samtlige av de tre nemndene oppgir at mellom 11-30 saker har gått videre til domstolene.

Det er kun to av nemndene som har besvart spørsmålene om brukerne. Det er imidlertid kjent at det i stor grad dreier seg om ressurssvake grupper, og svarene på spørreskjemaet bekrefter dette. Brukere med lav utdanning utgjør et stort flertall og hovedgruppen av brukerne er mellom 25-39 år.

2.6.5 Familievernkontorene

Organisering og målgruppe

Familievernkontorene⁵⁷ yter hjelp i vanskelige familieforhold. Tilbudet er gratis.

I familievernet jobber det psykologer og sosionomer som har utdanning i familieterapi. Foruten råd og veiledning tilbyr familievernkontorene mekling i forbindelse med barnefordeling og gir foreldre hjelp til å komme fram til en god avtale om foreldreansvar og om samvær.

Det finnes 64 familievernkontor i Norge, 39 er statlige og 25 er kirkelige. Det finnes familievernkontor i hvert fylke. Alle familievernkontorene, offentlige og kirkelige, godkjennes av Barne- og likestillingsdepartementet.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Det er obligatorisk mekling ved samlivsbrudd og separasjon og familievernkontorene har godkjente meklere for mekling etter ekteskapsloven og barneloven. Mekling er også pålagt i forbindelse med rettsavgjørelser om foreldreansvar, hvor barna skal bo og samvær. Den som begjærer mekling må sannsynliggjøre at en ønsker å få disse spørsmål avgjort rettslig hvis ikke meklingen fører fram. Mekling skal være gjennomført før rettsvesenet kan ta stilling til disse spørsmålene.

⁵⁶ St prp nr 1 (2007-2008) Barne- og likestillingsdepartementet

⁵⁷ Beskrivelsen er basert på www.bufetat.no samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse.

Den obligatoriske meklingen er en time før meklingsattest kan skrives ut. Dersom foreldrene ikke blir enige oppfordres de til videre mekling i opptil tre timer til. Etter dette kan mekleren tilby ytterligere forlenget mekling (tre timer) dersom det er grunn til å tro at det vil føre til at foreldrene kommer frem til en avtale. Totalt kan det altså tilbys sju timer gratis mekling.

Vi sendte spørreskjemaundersøkelsen til 25 familievernkontor. Vi har mottatt svar fra 12 av disse.

Antallet henvendelser til tilbudene varierer, men de fleste som har besvart dette spørsmålet har et stort antall meklingsaker hvert år, godt over 100 saker. Sakene er i all hovedsak knyttet til barnefordeling/omsorg og ekteskap/samboerskap. Hovedtyngden av virksomhetene realitetsbehandlet mellom 100-250 saker av hver av disse sakstypene i 2006. Flertallet av virksomhetene oppgir det samme tallet på spørsmål om antall saker løst. Det er imidlertid to kontor som oppgir at antallet løste saker ligger mellom 81-99 av i alt 100-250 behandlede saker.

De fleste oppgir en ressursbruk per sak på 3-5 timer, men det er også enkelte som bruker 1-2 timer og et kontor som bruker 6-9 timer per sak. Det er en tendens til at det brukes noe mer tid på saker vedr barnefordeling enn saker vedr ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte.

Blant de som har besvart spørsmålet om antallet barnefordelingssaker som har blitt ført for domstolene er det to som oppgir at de ikke kjenner til antallet saker som har blitt ført for domstolene, en som har mindre enn 10 saker, fire som har mellom 11-30, to mellom 31-50 og en som har mellom 51-80 saker. Det er omtrent samme fordeling av saker relatert til ekteskap/samboerskap.

10 av familievernkontorene oppgir at det er flere kvinner enn menn blant brukerne og at den største gruppen er mellom 25-39 år. Et kontor oppgir at det er en jevn kjønnsfordeling blant brukerne, og et kontor oppgir at den største gruppen er mellom 40-59 år. Flertallet av kontoret oppgir også at ingen gruppe skiller seg ut med hensyn til utdanningsbakgrunn. Blant de som har besvart spørsmålet om brukernes inntektsnivå oppgis det at hovedtyngden av brukerne har en inntekt over kr 230.000.

Sju av kontorene har gjennomført brukerundersøkelser, men med unntak av et kontor oppgir alle de som har besvart spørsmålet at brukerne i stor grad er fornøyd med tilbudet.

I henhold til SSBs statistikk⁵⁸ har familievernkontorene som har rapportert inn arbeidet med til sammen vel 28 000 saker i 2006, der 15 000 av sakene gjelder de offentlig eide familievernkontorene. Utgiftene til familievernet totalt utgjorde nær 279,5 millioner kroner i 2006.

De foreløpige tallene viser videre at den viktigste grunnen for henvendelse til et familievernkontor var problemer i parrelasjonen. Dette gjelder for nesten

⁵⁸ SSB 2007: Statlig regionalt barne- og familievern. Foreløpige tall, 2006. www.ssb.no.

halvparten av sakene, noe som også gjenspeiler den mest vanligste behandlingsformen som ble benyttet. For mer enn 12 000 saker var parsamtaler den mest sentrale behandlingsformen. Individuelle samtaler og samarbeid om barn var også vanlig, med henholdsvis 9 400 og 4 700 familievernsaker. I henhold til St prp nr 1 (2007-2008) for Barne- og likestillingsdepartementet utførte familievernet 8 486 meklinger i 2006.

2.6.6 Forbrukertvistutvalget

Organisering og målgruppe

Gjennom det siste tiåret har det på forbrukerområdet gradvis vokst fram et sammensatt tvisteløsningssystem i Norge. Det norske tvisteløsningssystemet består av et statlig organ med myndighet til å gjøre rettslig bindende vedtak (Forbrukertvistutvalget) sammen med bransjevise frivillige klagemønder.

Forbrukertvistutvalget (FTU)⁵⁹ er et statlig organ med myndighet til å fatte rettslige bindende vedtak. Utvalget fungerer omtrent som en domstol. Dets hovedoppgave er å avgjøre tvister i forbrukersaker som gjelder kjøp av varer, håndverkertjenester og saker om angrerett. Vedtakene i FTU gjør rede for hvordan tvisten skal løses, for eksempel at den næringsdrivende skal betale forbrukeren et prisavslag.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Sekretariatet for Forbrukertvistutvalget har i oppgave å forberede saker for avgjørelse i Forbrukertvistutvalget. Sekretariatet har syv faste tilsatte. FTU, som består av en leder, to nestledere og åtte medlemmer, behandler saker (tvister) om forbrukerkjøp, håndverkertjenester og angrerett mellom en næringsdrivende og en forbruker, eller mellom to forbrukere (private parter). Vedtakene er bindende for partene og får virkning som dom med mindre saken bringes inn for tingretten. En tvist som forbrukeren ønsker å bringe inn for FTU må først behandles ved et av Forbrukerrådets regionkontorer.

Forbrukertvistutvalget mottok i alt 906 saker i 2006. Hovedtyngden av sakene er knyttet til bil og håndverkertjenester.

2.6.7 Husleietvistutvalget

Organisering og målgruppe

Husleietvistutvalget (HTU)⁶⁰ løser tvister mellom utleier og leier av bolig i Oslo og Akershus. Utvalget kan både mekle og treffe avgjørelse. Husleietvistutvalget erstatter forliksrådene i Oslo og Akershus i husleiesaker. Formålet er hurtig, kompetent og rimelig løsning i husleietvister. Husleietvistutvalget tilbyr partene meklings. Fører meklings ikke til forlik, avgjøres tvisten på juridisk grunnlag. Saksleder vil sammen med to representanter, oppnevnt av Kommunal - og regionaldepartementet etter forslag

⁵⁹ Beskrivelsen er basert på www.forbrukertvistutvalget.no samt svar på Statskonsults spørreskjema.

⁶⁰ Beskrivelsen er basert på www.husleietvistutvalget.no samt svar på Statskonsults spørreskjema.

fra hhv Huseiernes Landsforbund og Norges Leieboerforbund, avgjøre saken. Både forlik og vedtak har samme virkning som en dom dersom ingen av partene bringer saken inn for den lokale tingretten.

Alle tvisteløserne er jurister med særlig kompetanse innen husleierett og mekling. Det skal ikke være nødvendig for partene å benytte advokat. I 2006 hadde HTU 2 årsverk til tvisteløsning. HTU er underlagt KRD og hadde i 2006 et budsjett på ca 3,7 mill kr. Inntil 20 % av virksomheten er brukerfinansiert gjennom saksbehandlingsgebyr.

Den som begjærer tvisteløsning må betale et saksbehandlingsgebyr tilsvarende rettsgebyret som forskudd. Ved inngåelse av forlik vil det normalt bli avtalt at saksbehandlingsgebyret deles likt på begge parter, men dette skjer ikke automatisk.

Saksomfang, sakstyper o.l.

HTU mottok i 2006 182 klager og ca 500 telefonhenvendelser. Av de realitetsbehandlede sakene har mindre enn 10 saker gått videre til domstolene. Gjennomsnittlig tidsbruk per sak er 6-9 timer og for saker som går til domstolen er den mellom 6-15 timer.

Det er en jevn kjønns- og aldersfordeling blant brukerne og det er ingen gruppe som skiller seg ut mht utdanningsbakgrunn. HTU har ingen opplysninger om brukernes økonomi.

HTU gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men opplyser at brukerne i stor grad er fornøyde med bistanden.

2.6.8 Særskilte klagenemnder

De eksterne kontrollformene med forvaltningens rettslige beslutninger er domstolskontrollen ved de alminnelige domstoler og ombudsmannsordningen og Riksrevisjonen. Dette er statsorganer som er uavhengige av forvaltningen som utøvende myndighet.

Intern kontroll i forvaltningen kan skje ved at førsteinstansen selv omgjør egne avgjørelser av eget tiltak, eller som følge av klage. Adgang til å omgjøre eget tiltak, har også enhver overordnet myndighet inklusive klageinstansen, jf. forvaltningsloven. Det formelle klageorganet etter forvaltningsloven, er det organet som er nærmest den overordnede førsteinstansen. Vi har også en rekke klagenemnder som har som primær funksjon å avgjøre klager på forvaltningens vedtak. Enkelte av disse nemndene kan karakteriseres som domstolslignende organer.

Trygderetten

Organisering og målgruppe

Trygderetten⁶¹ er et uavhengig domstolslignende forvaltningsorgan og har som hovedoppgave å avgjøre tvister mellom en borger og et forvaltningsorgan om

⁶¹ Beskrivelsen er basert på www.trygderetten.no

trygde- og pensjonsytelser. Over 95 % av sakene er klagesaker over vedtak i Arbeids- og velferdsetaten (NAV).

Trygderetten ble opprettet ved lov av 16. desember 1966 nr. 9. Hensikten med opprettelsen var å fremme rettssikkerheten i trygde- og pensjonssakene, og dessuten å fremme rettsenheten. Trygderettens avgjørelser kan bringes inn for de alminnelige domstoler for overprøving, med lagmannsretten som første instans. Den som vil klage, anker gjennom organet som ga avslaget. De respektive etatene bringer så saken videre til Trygderetten.

Trygderetten er administrativt underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet og har 67 årsverk.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Trygderetten fattet vedtak i 4301 saker i 2006. Saker om uføretrygd utgjorde 32 prosent av den totale saksmengden og er det klart største saksområdet. Omfanget er likevel vesentlig lavere enn for noen år tilbake, da området utgjorde om lag 50 prosent av saksinngangen.

De andre sakstypene har holdt seg temmelig stabilt på i underkant av 3000 saker pr. år. Ytelser under medisinsk rehabilitering, stønad til tekniske hjelpemidler og bil utgjør den nest største gruppen med drøyt 12 prosent av totalen, tett fulgt av yrkesskade/yrkessykdom med i underkant av 12 prosent av den totale saksinngangen. Dagpengesakene og ytelser under yrkesrettet attføring har relativt sett økt ganske markant de siste årene, og med unnatak av det siste året har det også vært en absolutt økning av disse sakstypene. Områdene utgjør fortsatt bare om lag åtte prosent av den totale saksinngangen.

Trygderettens behandling av et vedtak kan få tre utfall. Vedtaket kan stadfestes, Trygderetten kan omgjøre vedtaket (helt eller for en del av vedtaket) eller Trygderetten kan oppheve vedtaket og henvise saken til ny behandling i vedkommende etat. Det siste skjer i tilfeller der retten mener at saken ikke er godt nok opplyst fra forvaltningens side. I om lag 75 prosent av sakene blir vedtaket stadfestet. Andelen omgjøringer har økt noe de siste årene, mens andelen opphevelser har holdt seg på i underkant av 10 prosent.

Variasjonene er store mellom de ulike saksområdene. I saker om uførepensjon, som er det klart største saksområdet, lå omgjørings- og opphevingsdelen på hhv 21,3 prosent og 9,9 prosent i 2005. I yrkesskadesaker ble 14,8 prosent av vedtakene omgjort, og 6,6 prosent ble opphevet.

Markedsrådet

Organisering og målgruppe

Markedsrådet⁶² er en statlig myndighet. Dets hovedoppgave er å avgjøre klager på markedsføring. En sak må alltid først behandles av enten Forbrukerombudet, Sosial- og helsedirektoratet eller Statens medieforvaltning.

Sekretariatet for Markedsrådet er også sekretariat for Forbrukertvistutvalget.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Etter at en sak er mottatt i Markedsrådets sekretariat, tilskrives partene med en oppfordring om tilsvarende svar. Hvis en eller begge parter ønsker det, er det i forbindelse med Markedsrådets behandling av saken anledning til muntlig å supplere de skriftlige innlegg. En part kan møte for Markedsrådet selv eller med en representant, for eksempel en advokat.

I saker hvor partene er til stede, holder hver part et muntlig innlegg og får kommentere motpartens innlegg. I tillegg får Markedsrådets medlemmer anledning til å stille spørsmål. Etter forhandlingene fatter Markedsrådet et vedtak med en begrunnelse for resultatet. Vedtaket sendes ut til partene.

Markedsrådets vedtak er endelige og kan bare settes til side av de ordinære domstoler. Da Markedsrådet er et forvaltningsorgan, kan også Sivilombudsmannen ta opp saker som Markedsrådet har hatt til behandling.

Utlendingsnemnda

Organisering og målgruppe

Utlendingsnemnda (UNE)⁶³ ble opprettet 1.1.2001 og behandler klager på Utlendingsdirektoratets (UDI) vedtak etter reglene i utlendingsloven, utlendingsforskriften og statsborgerloven.

UNE er et politisk uavhengig forvaltningsorgan under Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID). Departementet kan ikke instruere om lovtolkning, vurdering eller avgjørelser i enkeltsaker (unntatt i saker som gjelder hensynet til rikets sikkerhet eller utenrikspolitiske hensyn).

UNE blir ledet av en direktør og en assisterende direktør, har 18 nemndledere og et sekretariat med blant annet en juridisk avdeling. UNEs nemndledere må - i likhet med direktøren - fylle kravene til dommere og blir tilsatt på åremål.

UNEs totalforbruk i 2006 var om lag 110 millioner kroner.

⁶² Beskrivelsen er basert på informasjon på www.markedsradet.no. Vi har ikke funnet oppdatert informasjon om antallet saker hverken på nettsiden eller i St prp nr 1.

⁶³ Beskrivelsen er basert på www.une.no

Saksomfang, sakstyper o.l.

UNE behandler også anmodninger om omgjøring av sine egne vedtak. En anmodning om omgjøring er altså et spørsmål om ny behandling av en sak som allerede er behandlet i to instanser.

UNE behandlet i 2006 totalt 11 121 saker fordelt på 8636 klagesaker og 2485 omgjøringsanmodninger. Dette var 966 færre behandlede saker enn året før.

Pasientskadenemnda

Organisering og målgruppe

Pasientskadenemnda (PSN)⁶⁴ ble fra 1. januar 2003 opprettet som et selvstendig klageorgan, underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. Opprettelsen kom som en følge av pasientskadeloven, som trådte delvis i kraft 1. januar 2003.

Vedtatt fattet av Norsk Pasientskadeerstatning (NPE) kan påklages til PSN.

PSNs sekretariat har for tiden 21 årsverk knyttet til tilbudet og utgifter på 22,8 mill kr i 2006.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Det er erstatningskrav knyttet til skader som er oppstått under behandling på offentlige sykehus og poliklinikker (somatikk og psykiatri), kommunal legetjeneste og legevakt som er gjenstand for behandling. I tillegg kommer tannhelsetjenesten, kommunale sykehjem og helseinstitusjoner som ikke er sykehus, f.eks. fødestuer og rehabiliteringssentra. Det er ikke klarlagt når ordningen også blir utvidet til å gjelde privat helsesektor.

Utover dette gjelder ordningen også erstatningskrav som oppstår under behandling som ytes av privatpraktiserende spesialister som har avtale med det offentlige. Videre gjelder ordningen også de deler av privat virksomhet som er basert på driftstilskudd eller basistilskudd slik fastlegeordningen innebærer.

PSN mottok i alt 1120 saker i 2006. Av dette var 1073 klagesaker og 47 gjenopptak. Det har vært en økning i antall saker på 21 prosent fra 2005 til 2006.

Nemnda behandlet i alt 765 saker i 2006. Av dette var 96 medholdsvedtak, dvs en prosentandel på 12,5 prosent.

PSN behandlet 98 saker om erstatningsutmåling i 2006. I 30 av sakene ble erstatningen justert.

Det er enklere for pasientene å vinne frem i en utmålingssak enn i en ansvarssak. En tilsvarende tendens ses i rettssakene, hvor flertallet av sakene pasientene vinner frem i dreier seg om utmåling. Dette har sammenheng med at vurderingene i erstatningsutmålingssakene er mer skjønnsmessige enn i ansvarssakene, idet praksis hva gjelder ansvarssakene er mer gitt på forhånd.

⁶⁴ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.pasientskadenemnda.no

PSN oppgir at de bruker mellom 6-9 timer per sak, men mellom 31-40 timer dersom saken går for domstolene.

Det er litt flere kvinner enn menn blant brukerne og den største gruppen er over 60 år. Utdanningsbakgrunnen varierer, dvs det er ingen gruppe som skiller seg ut.

PSN gjennomfører ikke brukerundersøkelser, men oppgir at brukerne i noen grad er fornøyde med tilbudet. De opplever stort sett å ha en grei dialog med brukerne, men med ett og annet unntak.

Likestillings- og diskrimineringsnemnda

Organisering og målgruppe

Likestillings- og diskrimineringsnemnda⁶⁵ ble opprettet 1.1.2006 og behandler klager på Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelser og vedtak.

Nemnda behandler kun saker som først er behandlet av Ombudet. En part som er uenig i Ombudets uttalelse kan bringe saken inn for nemnda. Ombudet kan også bringe saker inn for nemnda, dersom en av partene ikke retter seg etter Ombudets uttalelse. Nemnda kan også kreve at Ombudet bringer inn nærmere bestemte saker.

Nemnda er et uavhengig forvaltningsorgan administrativt underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Departementet kan ikke gi instruks om eller omgjøre nemndas utøving av myndighet i enkeltsaker.

Nemndas vedtak er endelige forvaltningsvedtak som ikke kan overprøves gjennom forvaltningsklage. Vedtakene kan bringes inn for domstolene til full prøving av saken.

Nemndas sekretariat består av to medarbeidere.

Saksomfang, sakstyper o.l.

I løpet av 2006 har nemnda hatt 27 saker til behandling. To av sakene ble avsluttet under nemndas saksbehandling, etter at partene hadde kommet til enighet om en minnelig ordning og dermed trakk saken.

De fleste av sakene gjaldt spørsmål etter likestillingsloven. Kun tre av sakene har omhandlet øvrig lovgivning, med én sak om etnisk diskriminering etter diskrimineringsloven og to saker om aldersdiskriminering etter arbeidsmiljøloven kapittel 13.

Rundt halvparten av sakene knyttet til likestillingsloven gjaldt påstand om forskjellsbehandling på grunn av graviditet og fødsel. Av fødselssakene gjaldt over halvparten påstand om ulovlig forskjellsbehandling knyttet til tilsetting.

⁶⁵ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.diskrimineringsnemnda.no.

Skattenemnder

Organisering og målgruppe

På skatteområdet finnes det klagenemnder⁶⁶ på ulike nivåer. Klage på skatteavregningen, f.eks fordi det er feil ved innbetalt skatt, skal sendes til skatteoppkreveren. Klagen skal være skriftlig og begrunnet, og sendes til likningskontoret.

Avgjørelse fattet av likningsnemnda/likningskontoret i klagesak kan påklages til overlikningsnemnda. Skattyter kan videre klage til fylkesskattenemnda hvis overlikningsnemndas vedtak har ført til økt skatt eller avgift. Klagen sendes til likningskontoret. Skattyter kan klage til Riksskattenemnda hvis fylkesskattenemndas vedtak har ført til økt skatt eller avgift.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Likningsnemnd og overlikningsnemnd

Det er en likningsnemnd og en overlikningsnemnd for hvert likningskontor. Fylkestinget oppnevner medlemmene til nemndene blant kandidater som foreslås av kommunestyrene. Der nemndene kun omfatter én kommune, velger kommunestyret medlemmene.

I mange saker vil overlikningsnemnda være høyeste klageinstans. Likningskontoret er sekretariat både for likningsnemnda og overlikningsnemnda.

Fylkesskattenemnd

Fylkesskattenemnda avgjør klager fra skattytere og overprøver overlikningsnemndsvedtak som fylkesskattekontoret bringer inn for nemnda. Fylkesskattekontoret er sekretariat for nemnda. Fylkesskattekontoret kan be fylkesskattenemnda overprøve overlikningsnemndas vedtak.

Riksskattenemnda

Riksskattenemnda avgjør klager fra skattytere og overprøver fylkeskattenemndsvedtak som Skattedirektoratet bringer inn for nemnda. Riksskattenemnda er også klageinstans ved klage på vedtak om gebyrer ved for sent eller ikke innleverte oppgaver når Skattedirektoratet har truffet vedtaket. Skattedirektoratet er sekretariat for Riksskattenemnda.

Forslag til endringer i organiseringen av klagenemndene

Organiseringen av skatteetaten i regioner og to forvaltningsnivåer får direkte følger for dagens nemndstruktur. I henhold til St prp nr 1 kan dagens klagesystem medføre at det tar lang tid før det foreligger et endelig vedtak. Dette er en belastning både for skattyter og etaten. For bedre å ivareta hensynet til likebehandling av skattyterne og få en mer effektiv utnyttelse av etatens ressurser, foreslår Skattedirektoratet en ny klage- og nemndstruktur med:

⁶⁶ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.skatteetaten.no samt St prp nr 1 for Finansdepartementet

-
- Generell adgang for skattekontorene til å omgjøre egne avgjørelser som er truffet under ordinær likning eller forhåndslikning
 - Generell klage- og endringsadgang til en nemnd på regionnivå, skatteklagenemnda. Minst to tredjedeler av nemndmedlemmene skal ha formell utdannelse innen regnskap, økonomi og jus, samt praktisk yrkeserfaring på områdene. Nemndas leder skal oppfylle kravene til å være tingsrettsdommer
 - Begrenset adgang til å overprøve skatteklagenemndas avgjørelser i en landsdekkende nemnd, Overprøvningsnemnda.

Både skatteklagenemndene og Overprøvningsnemnda skal ha samme uavhengige stilling som dagens nemnder.

En analyse viser at omorganiseringen vil gi betydelige positive nytteeffekter både for borgerne og for skatteetaten. Nyten vil blant annet bli økt kvalitet i saksbehandlingen, økt likebehandling, kortere saksbehandlingstider og økt service og veiledning til brukerne.

Erstatningsnemnda for voldsofre

Kontoret for voldsoffererstatning (KfV)⁶⁷ fatter vedtak i førsteinstans. Vedtakene kan påklages til Erstatningsnemnda for voldsofre.

Det er Justissekretariatene som forbereder saken for nemnda.

Nemnda behandler klagene i møter. I 2006 ble det avholdt 12 møter i nemnda. I møtet blir saken diskutert mellom nemndas medlemmer. Nemnda kan enten omgjøre eller stadfeste KfVs vedtak. Det er anledning til å møte personlig for nemnda.

Vedtakene i nemnda er endelige og kan derfor ikke påklages. De kan imidlertid bringes inn for domstolene på ordinær måte.

Erstatningsnemnda for voldsofre er et frittstående forvaltningsorgan, som oppnevnes av Justisdepartementet for 4 år av gangen. Nemnda har en leder med en personlig varaleder og to medlemmer med personlige varamedlemmer. Lederen og varalederen skal ha juridisk embetseksamen.

2.7 Private konfliktløsningstilbud

2.7.1 Forbrukerklagenemnder

Organisering og målgruppe

Dels for å avlaste Forbrukertvistutvalget, og dels for å sikre tvisteløsninger på områder som ikke behandles av Forbrukertvistutvalget, har Forbrukerrådet gått inn i samarbeid med en del bransjeorganisasjoner om opprettelse av reklamasjonsnemnder.

⁶⁷ Beskrivelsen er basert på www.voldsoffererstatning.no

Det finnes i alt 22 klagenemnder⁶⁸:

- Bankklagenemnda,
- Bilklagenemnda
- Boligtvistnemnda
- Brukerklagenemnda
- Disiplinærnemnda for advokatvirksomhet
- Disiplinærsystemet for advokater
- E-nemnda
- Elklagenemnda
- Forsikringsklagekontoret
- Inkassoklagenemnda
- Klagenemnda for bilutleie
- Klagenemnda for gravferdstjenester
- Klagenemnda for miljøinformasjon
- Klagenemnda for rutefly
- Klagenemnda for teletorgtjenester
- Klagenemnda for vask og rens
- Parkeringsklagenemnda
- Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester
- Reklamasjonsnemnda for elektriske apparater
- Reklamasjonsnemnda for fotografiarbeider
- Reklamasjonsnemnda for pakkereiser
- Reklamasjonsnemnda for takstmenn

I samråd med bransjen og ut fra en løpende vurdering tar Forbrukerrådet initiativ til å opprette nye nemnder der det er behov.

Behandlingen i nemndene er gratis og gjelder alle forbrukere. Nemndene finansieres av bransjen.

Før den endelige behandlingen i nemndene blir saken gjennomgått i nemndas sekretariat. Forbrukerrådet har ingen formell rolle her, men har lagt ut veiledningsmateriale på sine hjemmesider med tips til hvordan man går fram. Nemndene er i hovedsak finansiert av de respektive næringene. Medlemsbedriftene betaler en fast kontingent for deltakelse i klagenemnden, i tillegg til et bestemt beløp for hver enkelt sak som er til behandling i nemnda. Nemndene er i prinsippet sammensatt på lik måte som FTU. Det er lik representasjon fra nærings- og forbrukersiden, og nemnda ledes av en uavhengig jurist, oftest en dommer.

I motsetning til avgjørelser i Forbrukertvistutvalget kan ikke avgjørelsene i klagenemndene tvangsinnføres via namsmannen og er således ikke rettskraftige på samme måte som avgjørelser fattet av Forbrukertvistutvalget. I praksis følges imidlertid avgjørelsene oftest av den delen av bransjen som er medlem i de organisasjonene som har vært med på å etablere nemndene⁶⁹.

⁶⁸ For mer informasjon om den enkelte gå til <http://forbrukerportalen.no/Emner/klagenemnder>

⁶⁹ Sifo-rapport 2007: s. 21

Saksomfang, sakstyper o.l.

I 2006 mottok Forbrukerrådets sekretariat 10.141 saker for klagenemndene og 10.000 nemndssaker innen diverse fagområder.

For både FTU og klagenemndene er Forbrukerrådet en viktig ”førsteinstant”. I FTU-sakene skjer det i rollen som mekler, saksforbereder og forbrukerveileder. I klagenemndene har Forbrukerrådet en veiledende rolle⁷⁰.

SIFO (Statens institutt for forbruksforskning) har på oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet foretatt en evaluering av det utenrettslige tvisteløsningssystemet for forbrukersaker i Norge. Utgangspunktet for prosjektet er at tvisteløsningssystemet i Norge har vokst gradvis fram gjennom flere tiår, uten på noe tidspunkt å ha vært evaluert. Undersøkelsen er dokumentert i rapporten ”Å få rett – når du har rett” (SIFO oppdragsrapport nr 4 2007)

Undersøkelsen viser at det norske utenrettslig tvisteløsningssystemet i hovedtrekk fungerer godt. Det er etablert et system som hjelper forbrukerne i enkeltsaker uten å måtte gå veien om retten. Samtidig viser rapporten at mange av de samme sakene gjenoppstår uten at det skjer endringer i bransjen.

En viktig grunn til at systemet fungerer bra er bl.a. at nemndene er effektive og løser forbrukskonflikter på forholdsvis kort tid, uten å belaste domstolene unødvendig. Systemet har høy legitimitet, mye grunnet Forbrukerrådets arbeid med å få nemndsavtalene på plass og for det arbeidet som legges ned i nemndene.

Det er imidlertid rom for forbedringer. Noe av hovedproblemet er at arbeidsdelingen mellom FTU og de frivillige nemndene framstår som veldig tilfeldig. Et annet nærliggende problem er at nemndene kan være så forskjellige både mht oppbygging og ressurser. For at det skal være lettere for forbrukerne å orientere seg i systemet kunne det være fruktbart å standardisere nemndene. Dette kunne også bidra til å gi bedre forutberegnlighet samt å styrke legitimiteten til systemet.

2.7.2 Advokatmekling

Organisering og målgruppe

Domstolene tilbyr rettsmekling i en rekke saker, men det er også mulig å avtale privat, utenrettslig mekling ved å bruke advokat⁷¹. Mens det i rettsmekling er dommeren som inviterer til mekling er advokatmekling er en privat ordning som partene selv avtaler.

En advokatmekler er en advokat som har gjennomgått meklingsopplæring og som deretter har fått meklingskompetansen sin godkjent av Advokatforeningen.

⁷⁰ Sifo-rapport 2007: s. 79

⁷¹ Beskrivelsen er basert på informasjon på www.jus.no samt intervju med Advokatforeningens meklingsutvalg.

Ordningen med advokatmeklere ble startet i 2002. Det er i dag nærmere 400 godkjente advokatmeklere over hele landet.

Saksomfang, sakstyper o.l.

Mekling er bistand til forhandlinger mellom to eller flere parter som er i konflikt. Mekling tilbys både i forretningskonflikter og private konflikter. Meklingen kan gjelde bl.a familiekonflikter, nabo tvister eller konflikter mellom forbruker og forhandler. Målet med meklingen er å komme frem til en frivillig forliksavtale som avslutter konflikten og dermed hindrer at den kommer til domstolene og som samtidig er fremtidsrettet på den måten at partene kan fungere videre sammen.

Mekleren er nøytral mellommann som har kompetanse til å hjelpe forhandlingsprosessen videre. Prosessen er frivillig. Partene selv er aktive i prosessen og tar de viktige avgjørelser. Mekleren er ikke dommer, og kan ikke treffe avgjørelser som er bindende for partene. Det er normalt heller ikke meklerens oppgave å gi partene juridisk eller annen rådgivning. Behandlingen er konfidensiell.

Meklingen foregår dels ved at partene sitter sammen med mekleren i felles møter, dels at mekleren har separate møter med parten og pendler mellom disse. Partene kan ha med sine advokater som rådgivere. Selve meklingsmøtet varer i de aller fleste saker høyst én dag.

I de fleste tilfeller vil partene dele kostnadene til mekler seg imellom. Partene og mekler bør avtale pris for meklingstjenesten på forhånd. Dersom klienten har krav på fri rettshjelp, vil vedkommende få utgiftene til mekling ved advokat dekket i samme utstrekning som utgifter til egen advokat. Tilsvarende vil en rettshjelpsforsikring som hovedregel dekke mekling ved advokat på lik linje med andre advokatutgifter.

I følge lederen for Advokatforeningens meklingsutvalg brukes advokatmekling i svært begrenset utstrekning. Interessen for advokatmekling har til nå vært relativt liten blant advokatene, og ordningen synes å være lite kjent. Den nye tvisteloven som gjelder fra 1.1.2008 legger imidlertid stor vekt på utenrettslig mekling, bl.a ved at det er en plikt for partene å søke tvisten løst i minnelighet før sak reises. Manglende forsøk på minnelig løsning før saksanlegg kan også vektlegges ved avgjørelse av saksomkostningsspørsmålet. Disse endringene kan bidra til at ordningen med advokatmekling blir benyttet i større grad.

2.7.3 Røde Kors Gatemeglingsprosjekt

Organisering og målgruppe

Prosjekt Gatemegling⁷² arbeider for å styrke ungdoms evne til å håndtere konflikter i ungdomsmiljøene konstruktivt og uten vold. Røde Kors Oslo bygger med dette prosjektet opp gatemeglingsenheter over hele byen. Her legges det til rette for at ungdom kan engasjere seg i ulike former for konfliktarbeid, både for å forebygge og løse konflikter i ungdomsmiljøene.

⁷² Beskrivelsen er basert på www.redcross.no samt svar på Statskonsults spørreundersøkelse

Noen av aktivitetene i prosjektet er:

- Trening i konfliktverksteder styrker hver enkelt ungdoms kunnskap, årvåkenhet og praktiske ferdigheter i ikkevoldelig kommunikasjon og konflikthåndtering.
- Individuell oppfølging og veiledning skjer parallelt med konfliktverkstedet, slik at ungdom som har behov for veiledning får tilbud om dette av kvalifiserte veiledere i den grad ressursene tillater det.
- Ung-til-Ung veiledning og meglings skjer ved at ungdom som har kvalifisert seg til å lede konfliktverksteder i prosjektet engasjeres for å holde verksted for andre ungdommer, og megle i konflikter mellom ungdom. Det vil til enhver tid være både ungdom og voksne som jobber sammen i Gatemeglingsenhetene som bygges opp på ressursentrene til Oslo Røde Kors.
- I stormøter møtes alle som påvirkes negativt av en konflikt for å løse konflikten sammen. Først skjer et grundig forarbeid som bidrar til deltagelse fra de mest involverte i konflikten sammen med deres (stor)familie, venner og profesjonelle hjelpere. Alle møtes og sitter i ring for å snakke sammen om hva som har skjedd, hvordan det virker inn på alle, og hva som kan gjøres for å bedre på tingene.

Prosjektet har 1,5 lønnet årsverk og til sammen ca 2 årsverk som utføres av frivillige. De samlede utgiftene knyttet til konfliktløsningsvirksomheten er ca 1 mill kr per år. Virksomheten er finansiert gjennom statsstøtte, kommunal støtte og annet (vi antar dette er midler fra Røde Kors).

Saksomfang, sakstyper o.l.

Prosjektet behandlet mellom 31-50 saker knyttet til hhv barnevern og personskade i 2006. Det dreier seg om volds- og konfliktsaker som videreformidles fra politi og konfliktråd eller henvendelser direkte til Røde Kors.

Ettersom dette er et tiltak rettet mot ungdom består brukerne i hovedsak av ungdom under 25 år. Det er en jevn kjønnsmessig fordeling, men brukere med lav utdanning utgjør et stort flertall. Samtlige brukere har også en inntekt under kr 100.000, noe som ikke er unaturlig ettersom målgruppen er ungdom.

3 Hvordan er rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet bygget opp?

3.1 Innledning

I dette kapitlet vil vi gi en mer samlet beskrivelse av hvordan rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet er bygget opp, dvs hvilke type tilbud som gis, saksomfang og sakstyper samt kjennetegn ved brukerne. Mens vi i kapittel 2 har gitt beskrivelser av de enkelte tilbud mht målgruppe, organisering, saksomfang og sakstyper mm, vil vi i dette kapitlet gi en mer overordnet beskrivelse. Beskrivelsene er i hovedsak basert på Statskonsults spørreundersøkelse samt intervjuer.

Beskrivelsene er i all hovedsak knyttet til disse gruppene:

- offentlige organer
- frivillige organisasjoner
- advokater
- rettshjelpere

Denne grupperingen er gjort ut fra de bakgrunnsvariabler som ble valgt i forbindelse med gjennomføringen av spørreundersøkelsen. Vi har ikke foretatt en gruppering ut fra hvorvidt virksomhetene yter rådgivning eller konfliktløsning, ettersom disse skillelinjene i stor grad er knyttet til skillet mellom private/frivillige aktører og offentlige organer. Det er så å si ingen private konfliktløsningsorganer og det er knapt noen offentlige organer som kun driver rådgivning. Der vi har funnet at det er relevant har vi imidlertid presentert funn som gjelder hhv rådgivningstilbudene og konfliktløsningstilbudene.

I kategorien offentlige organer finnes konfliktrådene, pasientombudene, fylkesnemndene, Barneombudet, Forbrukerrådet, familievernkontorene, Pasientskadenemnda, Husleietvistutvalget og offentlige servicekontor.

Kategorien frivillige organisasjoner består av de virksomhetene som har krysset av for alternativene "frivillig organisasjon" eller "annet". I disse kategoriene finnes bl.a studenttiltakene, kriesesentrene og medlems- og interesseorganisasjonene. Vi har valgt å slå sammen kategoriene ettersom hovedtyngden av kategorien "annet" er kriesesentre, som selv om de i hovedsak er finansiert av offentlige midler er å regne som private aktører/frivillige organisasjoner. Tiltak som inkassoklagenemnda, boligvistnemnda og reklamasjonsnemnda for eiendomsmevlingstjenester inngår også i denne gruppen. Selv om disse ikke er frivillige organisasjoner er de ikke en stor nok gruppe til å kunne utgjøre en egen kategori. Når vi i det følgende omtaler gruppen frivillige organisasjoner så omfatter det altså begge disse kategoriene.

Nærmere oversikt over hvilke virksomheter som har besvart spørreundersøkelsen finnes i vedlegg 3. Undersøkelsen til advokater og rettshjelpere var anonym og vi har derfor ikke bedt disse om å oppgi navn/virksomhet.

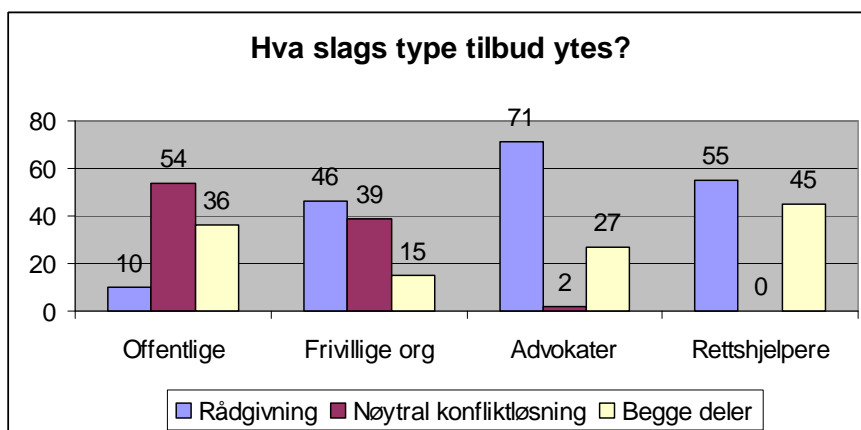
3.2 Hva slags tilbud ytes?

3.2.1 Rådgivning eller konfliktløsning, eller begge deler?

I spørreundersøkelsen ba vi virksomhetene om å krysse av for om de yter juridisk rådgivning/partsrepresentasjon, nøytral konfliktløsning eller begge deler. De ulike gruppene virksomheter i utvalget har ulike målgrupper og ulike type tilbud. Samlet sett er det et flertall (68 virksomheter) som oppgir at de yter juridisk rådgivning/partsrepresentasjon. 44 virksomheter yter nøytral konfliktløsning og 47 virksomheter yter begge former for tjenester. Det er imidlertid ulikheter mellom de ulike typene virksomheter mht omfanget av de ulike typene tjenester.

Som figur 1 viser, så yter et flertall av de offentlige organene som har besvart undersøkelsen nøytral konfliktløsning. Kun 10 prosent yter kun rådgivningstjenester

Figur 1 Oversikt over hva slags tilbud som ytes. Tall i prosent



De frivillige organisasjonene/medlemsorganisasjonen har også en relativt stor andel nøytral konfliktløsning, selv om det i denne gruppen er i alt 46 prosent som kun yter rådgivning. Blant advokater og rettshjelpere er det imidlertid et flertall som yter rådgivning, selv om det for rettshjelpernes vedkommende er i alt 45 prosent som oppgir at de driver både rådgivning og nøytral konfliktløsning.

Ressursene som de ulike tilbudene bruker til juridisk rådgivning eller konfliktløsning varierer sterkt. De minste tilbudene bruker mindre enn ett årsverk på dette, mens Forbrukerrådets sekretariat oppgir at de bruker ca 80 årsverk på dette arbeidet. Svært mange av tilbudene bruker mellom 1 og 5 årsverk på rådgivning/konfliktløsning.

3.2.2 Hvordan finansieres virksomheten?

Gjennom spørreundersøkelsen har vi også søkt å kartlegge hvordan de ulike typene tilbud finansieres.

De statlige virksomhetene i utvalget er finansiert over statsbudsjettet. En del frivillige tiltak som Gatejuristen, JURK, JussBuss, Oslo kommune Fri rettshjelp

og Krisesentrene er også delvis finansiert over statsbudsjettet. I tillegg har denne typen virksomheter finansiering gjennom kommunal støtte og gaver.

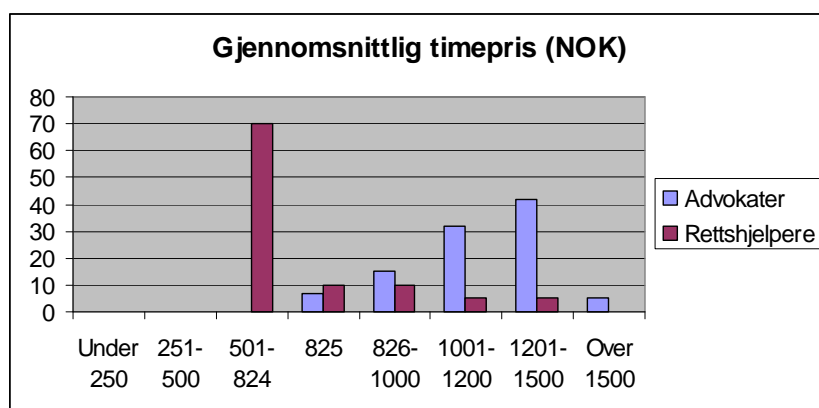
Det er kun 11 av virksomhetene i gruppen offentlige virksomhetene/frivillige organisasjoner som har brukerbetaling. Dette skjer enten i form av egenandel eller i form av f.eks. kontingent. Følgende virksomheter har oppgitt at de er delvis brukerfinansiert:

- Huseiernes Landsforbund
- Bondelagets Servicekontor AS
- Husleietvistutvalget
- Pasientombudet i Troms
- Gjeldsoffer-Alliansen
- Næringslivets Hovedorganisasjon
- Norges Automobilforbund
- Boligtvistnemndas sekretariat + Boligprod. Forening
- Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester
- Rettshjelpskontoret Indre Finnmark

Advokater og rettshjelpere finansierer i hovedsak sin virksomhet gjennom brukerbetaling. For øvrig er det enkelte som finansierer deler av virksomheten ved gaver eller egne inntektsgivende tiltak. Det er også enkelte som krysser av for at de får statsstøtte direkte til virksomheten. Vi antar imidlertid at dette i realiteten dreier seg om fri rettshjelpsmidler som klientene har krav på og således reelt sett er en form for brukerbetaling.

I spørreundersøkelsen ba vi også om at respondentene skulle oppgi timepris i den grad de benytter seg av dette. Dette er som tidligere nevnt aktuelt for advokater og rettshjelpere.

Figur 2: Gjennomsnittlig timepris for advokater og rettshjelpere. Tall i prosent.



94 prosent av advokatene/rettshjelperne oppgir at brukerbetalingen skjer i form av timepris. Ser vi på hele utvalget er det omtrent en fjerdedel som oppgir en timepris på mellom kr 501 – 824, en fjerdedel som har en timepris på mellom kr 1001 – 1200 og 30 prosent som har en timepris over kr 1500. Det er imidlertid svært store forskjeller i pris mellom advokater og rettshjelpere. Mens 70 prosent av rettshjelperne har en timepris mellom kr 501-824 så har nesten 80 prosent av advokatene en timepris på mer enn kr 1000.

Enkelte respondenter opplyser at betalingen varierer i forhold til om det er fri rettshjelp, privat betalt oppdrag eller næringslivsklient. Egenandel er aktuelt ved fri rettshjelp og forsikringsdekning. Noen opererer også med pakkepriser, hvor klienten betaler for produktet (f.eks testament). Andre igjen har et resultatavhengig salær

3.3 Sakstyper og saksomfang

I spørreundersøkelsen ba vi respondentene om å besvare en rekke spørsmål knyttet til sakstyper og saksomfang. Det har fra oppdragsgivers side vært ønskelig å få en oversikt over både antall henvendelser, antall realitetsbehandlede saker, antall saker som er løst samt antall realitetsbehandlede saker som har gått videre til/blitt ført for domstolene i 2006. Respondentene ble også bedt om å fordele antall saker på følgende sakstyper:

- Saker etter sosialtjenesteloven
- Helserett/pasientrettigheter
- Trygd og pensjon
- Barnevern
- Skatter/avgifter
- Utlendingssaker
- Fængselssaker
- Andre forvaltningssaker
- Straffesaker
- Husleiesaker
- Saker om rett til egen bolig
- Annen fast eiendomsrett
- Personskade
- Arbeidsrett
- Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte
- Barnefordeling/omsorg
- Arv/dødsboskifte
- Gjeld/konkurs
- Kjøpsrett/forbrukersaker
- Andre saker

3.3.1 Antall realitetsbehandlede saker

Antallet *henvendelser* i sivile saker varierer kraftig, fra ingen saker (enkelte konfliktråd har ikke definert dette som en del av sin virksomhet) til forbrukerkontorene som har et stort antall telefonhenvendelser (130.000 til sekretariatet/tvisteløsning). Huseiernes landsforening oppgir å ha fått 25.000 henvendelser, mens advokater og rettshjelpere har hatt alt fra et fåtall henvendelser til omkring 2000 henvendelser. Flere av virksomhetene opplyser at de ikke har oversikt over antallet henvendelser.

Ikke alle respondenter har besvart spørsmålene om antall *realitetsbehandlede* saker per sakstype. De fleste har imidlertid besvart spørsmålene som gjelder det/de saksfelt de selv har. Enkelte sakstyper er det relativt få virksomheter som har, f.eks. saker etter sosialtjenesteloven. Men både på dette området og på en rekke andre områder er det enkeltvirksomheter som har et stort antall saker relatert til en bestemt sakstype.

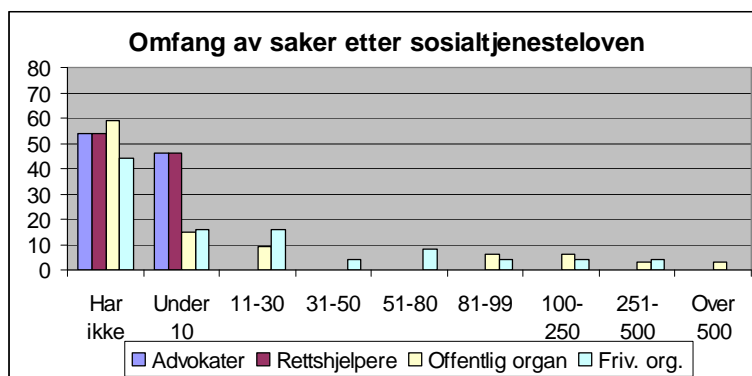
I kategorien ”andre saker” oppgis nabokonflikter, voldssaker, diskriminering og familiesaker. Enkelte av disse sakene er sakstyper som kan defineres inn i andre kategorier som f.eks. straffesaker, kjøpsrett/forbrukersaker o.l.

Generelt kan de sies at de offentlige organene i utvalget har et noe snevrere saksfelt enn det de frivillige organisasjonene har. De offentlige organene er ofte mer ”spisset” i saksfeltet. Flere av de frivillige organisasjonene i utvalget dekker et relativt bredt saksfelt, mens andre som f.eks. NOAS og Gjeldsofferalliansen har gjennom sitt formål et klart begrenset saksområde. Konflikttrådene har overhodet ikke forvaltningssaker og helse- og sosialombudene har saker som er begrenset til dette fagfeltet.

Advokatene og til dels rettshjelperne har et bredere spekter av sakstyper, men færre antall saker enn de frivillige organisasjonene og de offentlige organene har. Advokater fremstår som gruppe som de minst spesialiserte, i motsetning til en rekke offentlige organer, medlems- og interesseorganisasjoner og enkelte rettshjelpere. Resultatene viser også at visse typer privatrettslige saker stort sett ivaretas av advokater og rettshjelpere, f.eks. arv/dødsboskifte. Rettshjelperne har generelt mindre bredde i saksområdet enn det advokatene har, dvs. det er en større andel rettshjelpere som oppgir at de ikke har en viss type saker

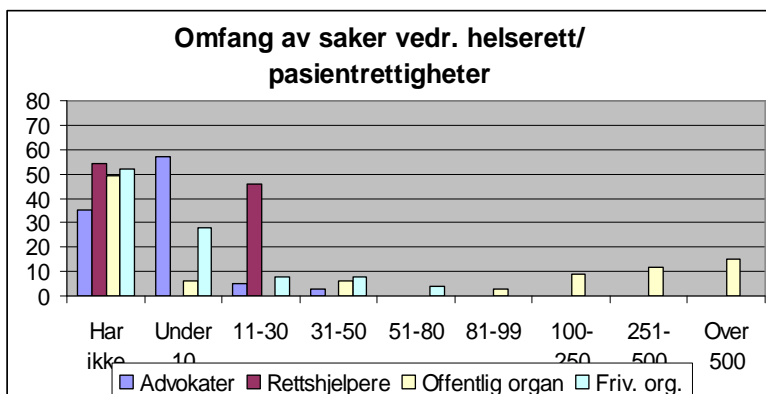
Datagrunnlaget når det gjelder sakstyper er begrenset i den forstand at ikke alle respondenter har besvart dette spørsmålet. Det er også en utfordring å presentere et samlet bilde på en pedagogisk måte når antallet saker er fordelt på sakstyper (se vedlagte spørreskjemaer). Vi har derfor valgt å presentere omfanget av saker fordelt på de fire ulike typene rådgivnings/konfliktløsnings-tilbud for hver enkelt sakstype.

Figur 3: Omfang av saker etter sosialtjenesteloven. Tall i prosent.



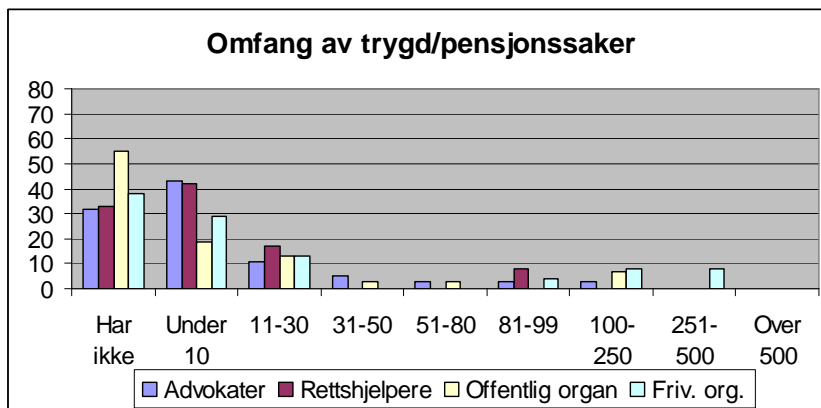
Når det gjelder saker etter sosialtjenesteloven er det relativt mange i alle fire grupper som ikke har denne typen saker. Blant advokater og rettshjelpere er det ingen som oppgir å ha flere enn 10 saker av denne typen. Blant frivillige organisasjoner og offentlige organer er det derimot noen få enkeltvirksomheter som har et stort antall sosialsaker.

Figur 4: Omfang av saker vedr helserett/pasientrettigheter. Tall i prosent.



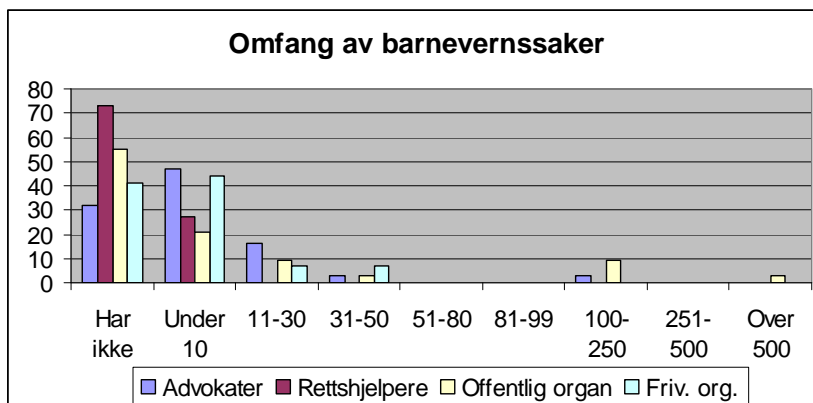
Inntrykket er ganske likt for saker vedr helserett/pasientrettigheter, men her er det flere rettsjelpere og også advokater som har mer enn 10 saker per år.

Figur 5: Omfang av trygd/pensjonssaker. Tall i prosent.



Trygd- og pensjonssaker er en sakstype som bortimot 70 prosent av både advokater og rettsjelpere har. Godt over halvparten av de frivillige organisasjonen har også denne typen saker.

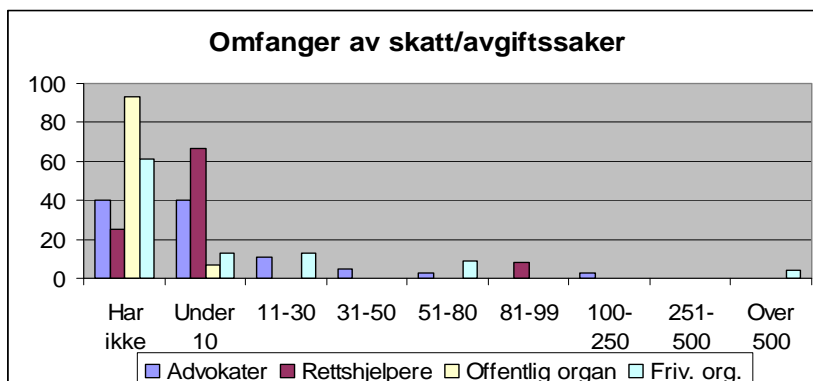
Figur 6: Omfang barnevernssaker. Tall i prosent.



Når det gjelder barnevernssaker er det merkbare forskjeller mellom rettsjelperne og advokatene i vårt utvalg. Mens nesten 70 prosent av advokatene har denne typen saker, er det under 30 prosent av rettsjelperne som

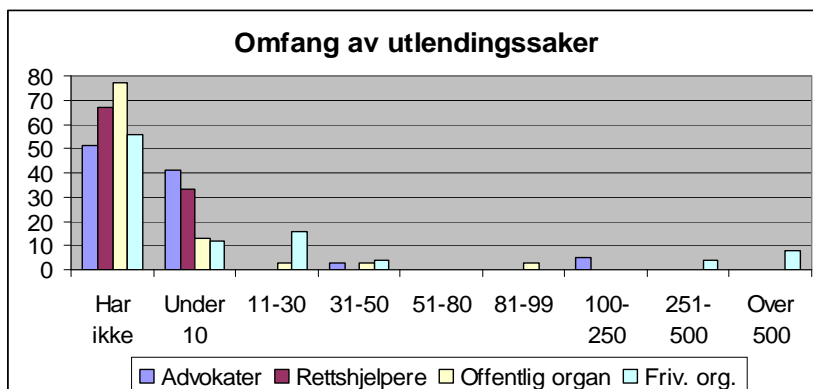
har det. Mens det er en stor andel av de offentlige organene som ikke har denne typen saker, ser vi også at det er noen få prosent (dvs. i praksis noen få enkeltvirksomheter) som har en stor mengde saker av denne typen (fylkesnemndene for sosiale saker).

Figur 7: Omfang av skatt/avgiftssaker. Tall i prosent.



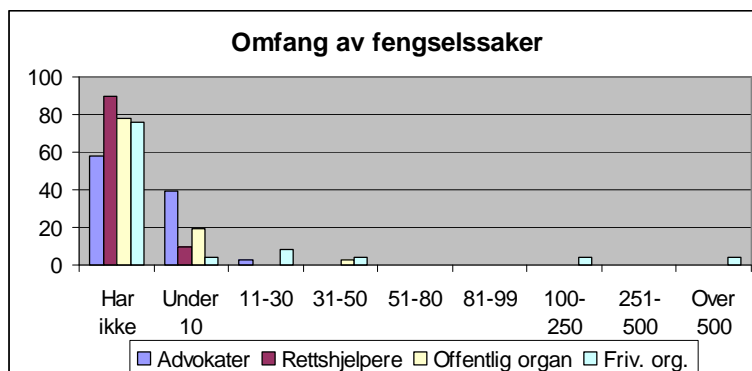
Skatte- og avgiftssaker er et område flertallet av både advokater og rettsjelpere dekker. Dette er et område som de offentlige organene i liten grad og de frivillige organisasjonene i begrenset grad, har befatning med.

Figur 8: Omfang av utlendingssaker. Tall i prosent.



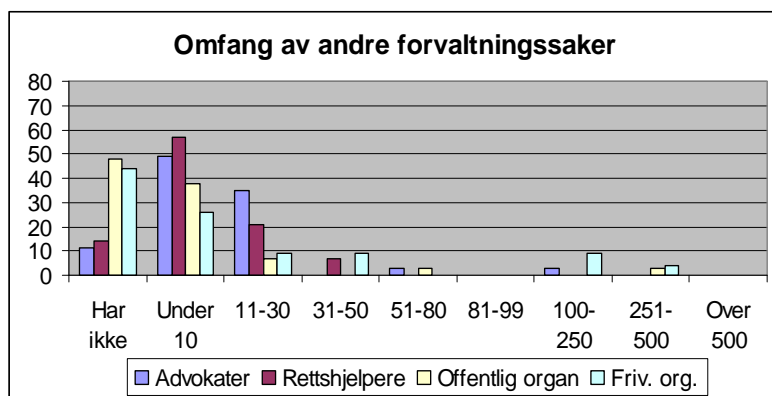
Utlendingssaker er et område som berører mindre enn halvparten av alle virksomhetsgruppene. Det er særlig blant de offentlige organene at det er få som har denne sakstypen. Det er imidlertid frivillige organisasjoner som NOAS og studenttiltakene som har et stort antall slike saker.

Figur 9: Omfang av fengselssaker. Tall i prosent.



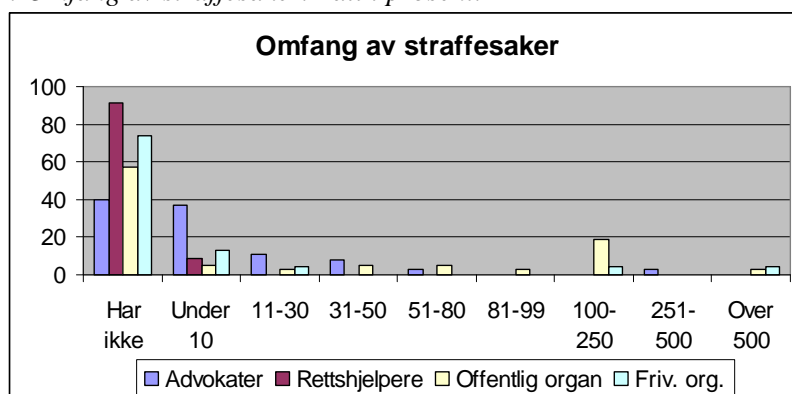
Fengselssaker er et område som få virksomheter dekker. Det er først og fremst advokatene som har denne typen saker. Det er imidlertid viktig å merke seg at det er frivillige organisasjoner – i dette tilfellet studenttiltakene – som har det største omfanget av fengselssaker.

Figur 10: Omfang av andre forvaltningssaker. Tall i prosent.



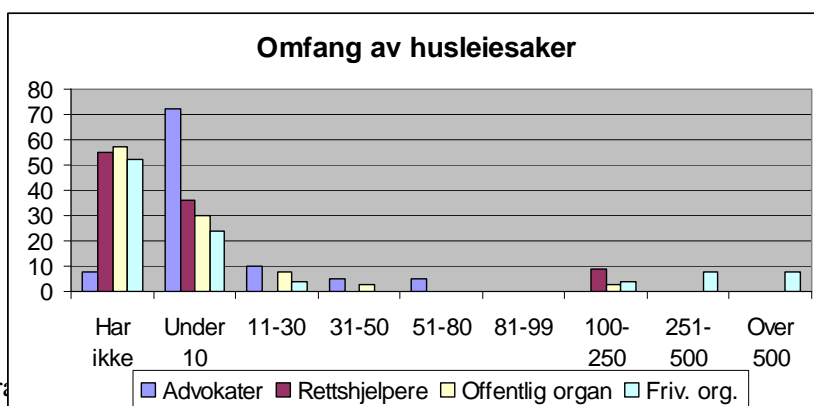
Andre forvaltningssaker blir på mange måter en ”sekkepost” og det er derfor en sakstype som relativt mange virksomheter har. Det gjelder særlig advokater og rettsjelpere.

Figur 11: Omfang av straffesaker. Tall i prosent.



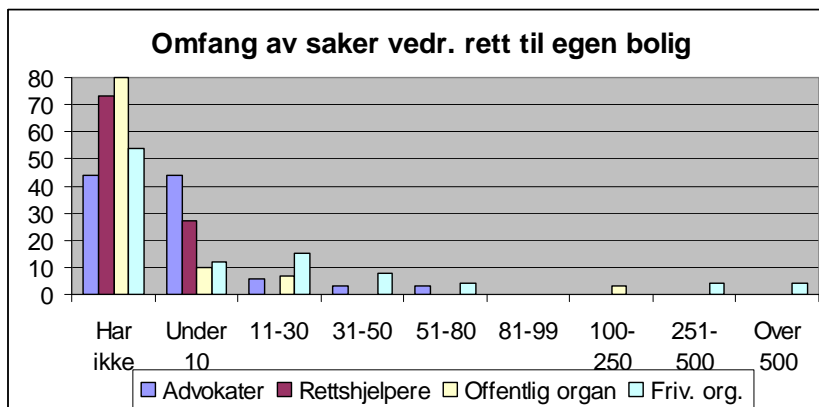
Straffesaker er en sakstype som mer enn halvparten av advokatene har. Derimot er det nesten ingen av rettsjelperne som tilbyr denne typen bistand. Blant de offentlige organene i vårt utvalg er det først og fremst konfliktrådene som har denne sakstypen.

Figur 12: Omfang av andre husleiesaker. Tall i prosent.



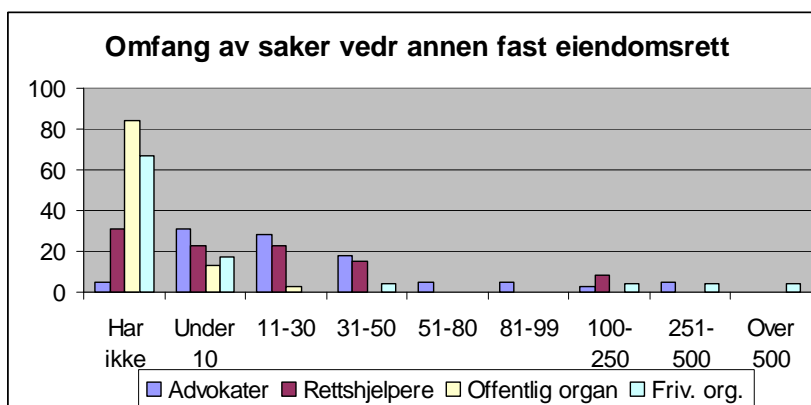
I vårt utvalg har så å si samtlige advokater saker relatert til husleie, samtidig som det store flertallet har mindre enn 10 saker av denne typen. Blant de øvrige gruppene er det mindre enn halvparten som har husleiesaker. Blant gruppen frivillige organisasjoner er det imidlertid et par virksomheter som har et stort antall slike saker (bl.a studenttiltakene).

Figur 13: Omfang av saker vedr rett til egen bolig. Tall i prosent.



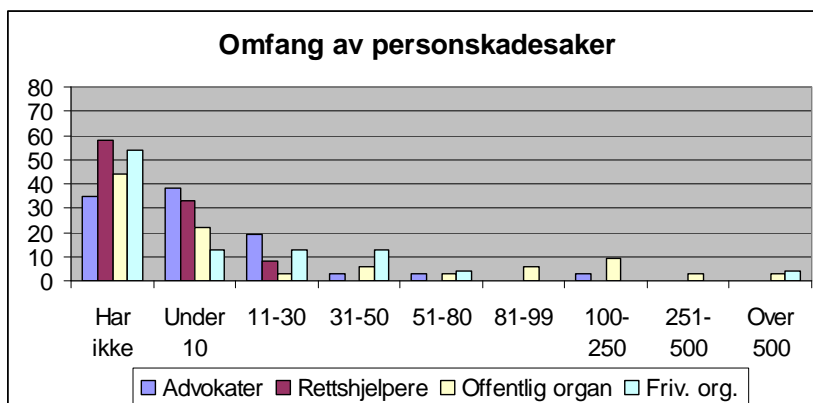
Saker vedr. rett til egen bolig er en sakstype som mange virksomheter har, men i begrenset omfang. Det er bare blant advokatene at det er flere enn halvparten som har denne typen saker. Igjen er det imidlertid slik at det er i gruppen frivillige organisasjoner at det finnes virksomheter med et stort omfang også av denne sakstypen, dvs Huseiernes Landsforbund og Boligtvistnemnda

Figur 14: Omfang av saker vedr annen fast eiendomsrett. Tall i prosent.



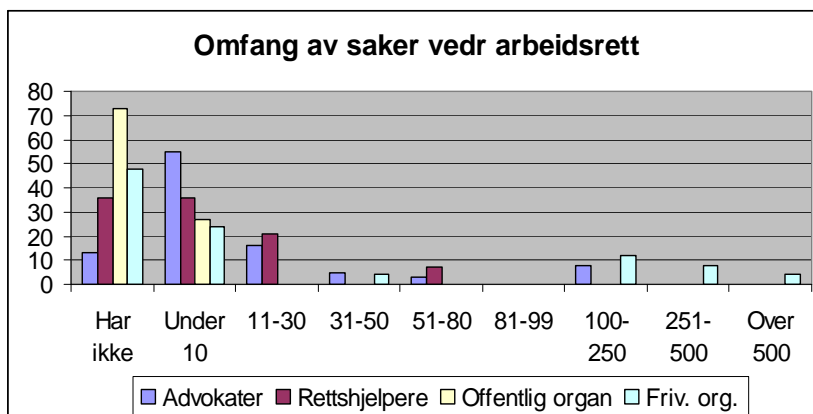
Også når det gjelder annen fast eiendomsrett er advokatene og rettshjelperne de gruppene som i størst grad har denne typen saker. Disse gruppene har også en relativt stor andel som har et visst omfang saker, dvs. mer enn 10 i året. De offentlige virksomhetene i vårt utvalg har imidlertid i svært liten grad denne sakstypen.

Figur 15: Omfang av personskadesaker. Tall i prosent.



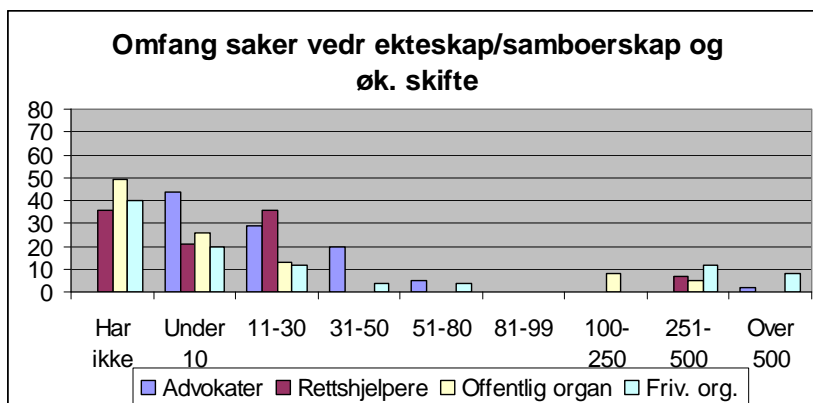
Personskadesaker er en sakstype som et flertall av advokatene har, om enn ikke i stor utstrekning. Rettsjelperne har i relativt liten grad denne typen saker. Blant de offentlige organene er det særlig Kontoret for voldsoffererstatning og Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre, Forbrukerrådet og pasientombudene som oppgir å ha et stort antall slike saker.

Figur 16: Omfang av saker vedr arbeidsrett. Tall i prosent.



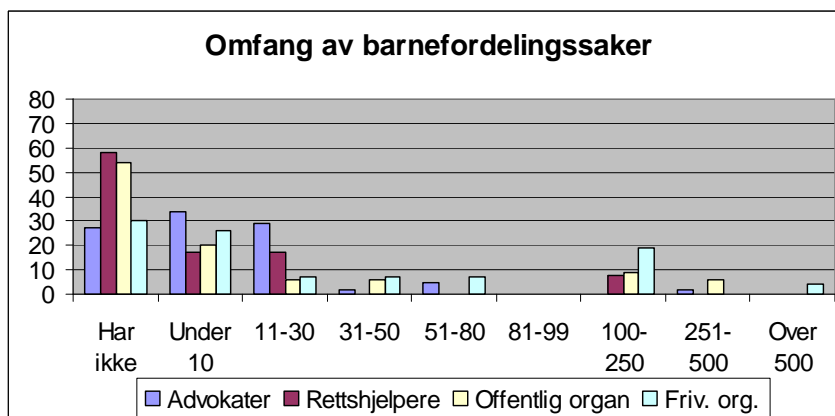
Arbeidsrett er også et område som advokatene har i stor grad, selv om antallet saker for de fleste del er mindre enn 10 per år. De offentlige organene har i liten grad denne typen saker.

Figur 17: Omfang av saker vedr ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte. Tall i prosent.



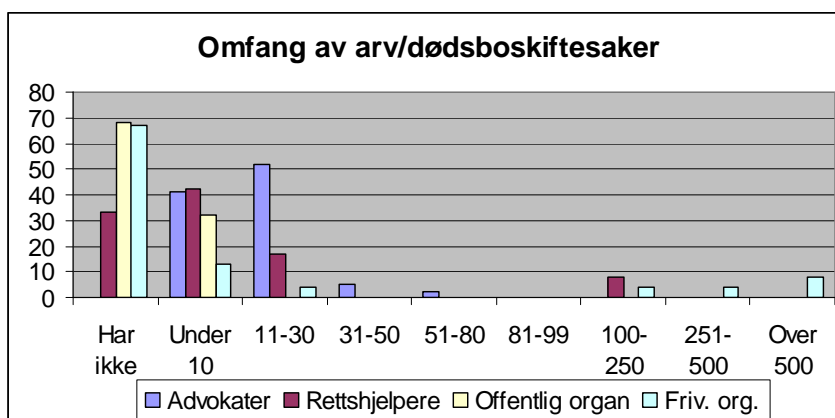
Saker vedr ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte er en sakstype som samtlige advokater i vårt utvalg har. Dette er også en type saker som relativt mange i de andre gruppene også har i en viss utstrekning. Det gjelder bl.a familievernkontorene.

Figur 18: Omfang av barnefordelingssaker. Tall i prosent.



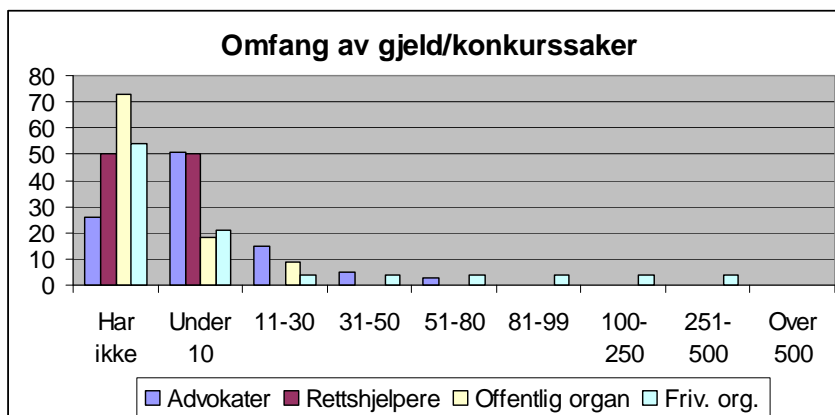
Barnefordeling/omsorgssaker er en sakstype som en stor andel av advokatene og de frivillige organisasjonene har. En av årsakene til at så mange av de frivillige organisasjonene oppgir at de har denne typen saker, skyldes først og fremst at flere av familievernkontorene har krysset av for å tilhøre kategorien ”frivillige organisasjoner/annet”.

Figur 19: Omfang av arv/dødsboskiftesaker. Tall i prosent.



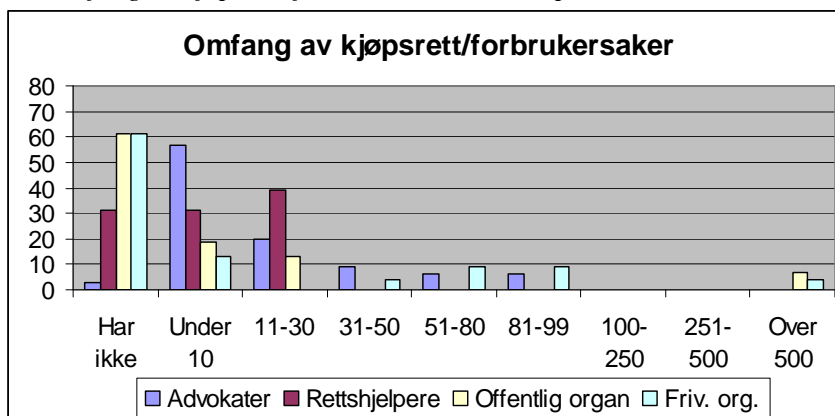
Arv/dødsboskifte er en sakstype der advokater og rettshjelpere er dominerende. Samtlige advokater i vårt utvalg har denne sakstypen. Også her er det imidlertid slik at det er et par frivillige organisasjoner som har det største omfanget av arv/dødsboskiftesaker. Dette gjelder Huseiernes Landsforbund, Jusshjelpa i Nord-Norge og Jussformidlingen.

Figur 20: Omfang av gjeld/konkurssaker. Tall i prosent.



Gjelds- og konkurssaker er et saksfelt der det er få virksomheter som har et stort antall saker. Blant de frivillige organisasjonene er Gjeldsofferalliansen og studenttiltakene som har det største omfanget av denne sakstypen.

Figur 21: Omfang av kjøpsrett/forbrukersaker. Tall i prosent.



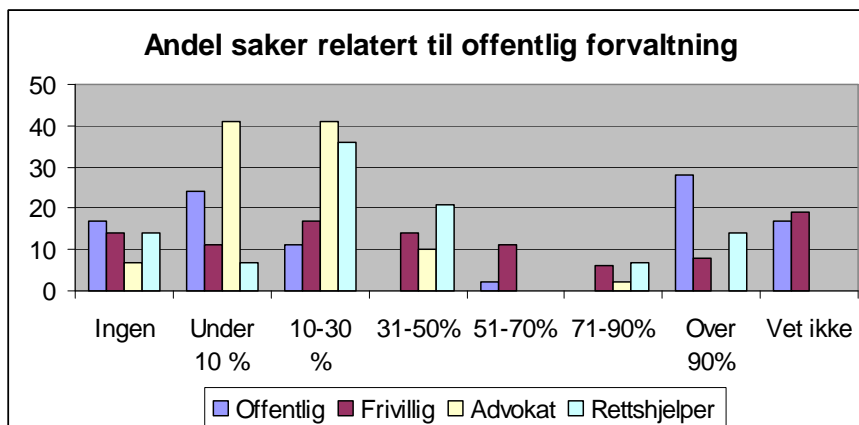
Kjøpsrett/forbrukersaker er også et område som de fleste advokater dekker. For øvrig er dette et område der både Forbrukerrådet og NAF har et stort antall saker.

3.3.2 Andel saker relatert til offentlig forvaltning

Ser vi på andelen saker som er relatert til offentlig forvaltning ser vi at de offentlige organene har størst andel som oppgir at over 90 prosent av sakene er relatert til offentlig forvaltning. Samtidig er det denne gruppen som også har størst andel som oppgir ikke å ha noen saker relatert til offentlig forvaltning. Flertallet av advokatene har mellom 10 og 30 prosent saker relatert til offentlig forvaltning, mens rettshjelperne oppgir en noe større andel. Blant de frivillige organisasjonene/medlemsorganisasjonene er det en jevn spredning av svar på de ulike alternativene.

Som noen av informantene sier så er en del av bistanden til bl.a frivillige organisasjoner og rettshjelpere knyttet til å bistå brukeren med å skrive brev til det offentlige.

Figur 22: Andel saker relatert til offentlig forvaltning. Tall i prosent.



3.3.3 Antall saker løst

I spørreundersøkelsen ønsket vi også å få kunnskap om antallet realitetsbehandlede saker som faktisk ble løst fordelt på de ulike sakstypene. Det er mindre enn halvparten av respondentene i gruppen offentlige organer og frivillige organisasjoner som har besvart dette spørsmålet. Andelen som svarer "har ikke denne typen saker" på dette spørsmålet bør også være den samme som for spørsmålet om antall realitetsbehandlede saker. Dette er imidlertid ikke tilfelle, og det er derfor umulig å gjøre direkte sammenligninger mellom antall saker behandlet og antall saker løst.

Hovedinntrykket er likevel at en stor andel av de realitetsbehandlede sakene oppgis å være løst. Både gjennom intervjuene og kommentarer til spørreskjema fremkommer det at saken i enkelte tilfeller blir løst fordi man får avklart at man ikke har et juridisk problem eller problemet er enkelt å løse. Det fremgår det imidlertid også at virksomhetene ikke alltid har kjennskap til om en sak blir løst. Dette gjelder særlig for en del lavterskeltilbud og medlems- og interesseorganisasjoner som gjerne gir råd til et stort antall brukere per telefon, men som ikke har kapasitet til å følge opp mht hvordan saken ender.

Det er en større andel av advokatene og rettshjelperne som har besvart det samme spørsmålet. Sammenligner vi antall saker *behandlet* så ser vi at andelen saker som er *løst* ikke avviker nevneverdig. Dette indikerer at hovedtyngden av sakene som blir behandlet finner en løsning (se tabellene i vedlegg 4).

3.3.4 Ressursbruk knyttet til de ulike sakstypene

I spørreundersøkelsen ba vi respondentene om å angi ressursbruk knyttet til ulike sakstyper. Vi ba virksomhetene kun om å besvare for aktuelle sakstyper. Det innebærer at antallet som har oppgitt ressursbruk på de ulike sakstypene er begrenset.

Andelen svar per sakstype er større blant advokater/rettshjelpere enn blant offentlige organer og frivillige organisasjoner. Vi antar at dette hovedsakelig skyldes at offentlige organer og frivillige organisasjoner ofte har mer

begrensede saksfelt, men det kan også henge sammen med at denne typen virksomheter ikke har samme krav om å registrere tidsbruk som advokater/rettshjelpere. Vi gjør oppmerksom på at antallet som har besvart spørsmålet for enkelte grupper er så lavt at det ikke kan trekkes noen klare konklusjoner på den basis. Samlet sett kan det imidlertid gi noen indikasjoner både på hvilke saksfelt som er ressurskrevende og på de ulike gruppene av virksomheters tidsbruk. Tabeller som viser de ulike gruppenes tidsbruk fordelt på ulike sakstyper finnes i vedlegg 4.

Svarene på spørreskjemaene viser at det er variasjoner mellom de ulike gruppene mht hvilke saker som er mest ressurskrevende. Dette henger i stor grad sammen med hvilke saksfelt de ulike gruppene faktisk har. Gjennomgående synes det imidlertid som om barnefordelingssaker og barnevernssaker er sakstyper som er ressurskrevende. Det er likevel verdt å merke seg at for mange type saker er tidsbruken vanligvis mindre enn én time.

Tidsbruken i mange saker ligger mellom 3-5 timer for offentlige organer og mellom 6-9 timer for både frivillige organisasjoner og rettshjelpere. Tidsbruken per sak blant advokater er gjennomgående høyere enn den er for de øvrige virksomhetene. Det en langt større andel blant advokatene enn blant de øvrige gruppene som oppgir en tidsbruk på mer enn 30 timer per sak. Dette gjelder særlig for saker relatert til personskade (33 prosent av advokatene oppgir å bruke mer enn 30 timer på denne typen saker), barnevern (30 prosent), barnefordeling/omsorg, gjeld/konkurs, annen fast eiendomsrett og arv/dødsboskifte.

Årsakene til at ressursbruken er større blant advokatene kan være flere. For det første har offentlige organer og frivillige organisasjoner i en del tilfeller et langt større antall saker, noe som på den ene siden kan innebære både spesialisering og visse stordriftsfordeler men på den annen side ofte innebærer at man ikke har muligheter til å bruke mye tid per sak. For det andre vil det være slik at advokater ofte kommer inn i bildet i de vanskeligste sakene og at dette er med på å trekke tidsbruken opp. Advokatene synes imidlertid også å ha en større ressursbruk enn rettshjelpere. Dette kan også skyldes at advokater i større grad gir bistand i de kompliserte juridiske sakene.

Vi ser også at på områder som er ”typiske” for rettshjelperne, dvs privatrettslige saker, så er det også enkelte rettshjelpere som har en ressursbruk på mer enn 30 timer. 20 prosent av rettshjelperne oppgir å bruke mer enn 30 timer på saker relatert til gjeld/konkurs og arv/dødsboskifte. Likeledes er det 18 prosent av rettshjelperne som bruker mer enn 30 timer på saker vedr. arbeidsrett og annen fast eiendomsrett).

Vi spurte også respondentene om tidsbruken på saker som blir ført for domstolen. Blant de offentlige organene og frivillige organisasjonene er det et fåtall (mellom 3 og 13) som har besvart dette for de ulike saksområdene. Vi finner dette utilstrekkelig for å kunne si noe mer generelt om ressursbruk.

Blant advokater og rettshjelpere er det imidlertid en noe høyere andel som har svart, men man skal være varsom med å trekke konklusjoner på dette

grunnlaget. Tallene viser imidlertid at ressursbruken gjennomgående er høyere for saker som går for domstolene. Dette ses bl.a. ved at andelen som oppgir å bruke mer enn 50 timer på en sak er klart større enn det som er oppgitt for behandlede saker (selv om respondentene ikke nødvendigvis har skilt mellom saker uten domstolsbehandling og med domstolsbehandling da de besvarte spørsmålet om realitetsbehandlede saker). Det er særlig saker knyttet til personskade, annen fast eiendomsrett og skatter/avgifter som er særlig ressurskrevende.

Justisdepartementet gjennomførte våren 2006 en undersøkelse blant 7 tingretter bl.a. om omfang, type sak og ressursbruk knyttet til de ulike sakene.⁷³ Vi har hentet ut opplysninger vedr barnefordelingssakene. Som vi ser av tabellen under hadde de 7 domstolene i alt 38 saker av denne typen i perioden. Forlik ble inngått i 72 prosent av sakene og de godkjente salærutgiftene til saksøker var i gjennomsnitt på kr 44 560 og for saksøkte på kr 32 040. I tillegg kommer selvfølgelig utgiftene til domstolen.

Tabell 1: Oversikt over ressursbruk og godkjente salærutgifter i barnefordelingssaker ved 7 domstoler

Domstol	Antall saker	Innvilget fri sakførsel til én part	Innvilget fri sakførsel til begge	Forlik (prosent)	Antall timer ved hovedforhandling. Gjennomsnitt	Godkjente salærutgifter til saksøker. Gjennomsnitt	Godkjente salærutgifter til saksøkte. Gjennomsnitt
Kristiansand	15	4	9	53 %	4,7 t	35 000	22 200
Skien og Porsgrunn	2	1	1	100 %	4 t	27 000	26 000
Trondenes	3	2	1	33 %	7,2	57 300	44 300
Valdres	1	1		100 %			
Nord-Troms	7	3	3	86 %	3,4 t	33 300	31 200
Follo	10	4	1	60 %	3,5 t	69 300	36 500
Totalt	38	15	15	72 %	4,6 t	44 560	32 040

3.3.5 Henvisning

Vi ba også respondentene om opplysninger om hvilke instanser de henviser til i ulike type saker. På dette området er det viktig å merke seg at datagrunnlaget er begrenset i og med at ikke alle respondenter har besvart dette spørsmålet for de ulike sakstypene. Dette gjenspeiler imidlertid til dels den reelle fordelingen av sakstyper på de ulike type virksomheter. På bakgrunn av det begrensede datagrunnlaget har vi også valgt å se samlet på gruppene i de to undersøkelsene, dvs hhv offentlige organer og frivillige organisasjoner i den ene undersøkelsen og advokater og rettshjelpere i den andre. Der det er ulikheter innenfor gruppene har vi kommentert dette i teksten. Tabeller som viser den vanligste henvisning i ulike sakstyper finnes i vedlegg 4.

⁷³ Skjemaet skulle fylles ut for alle TVI-saker (unntatt mortifikasjonssaker) hvor en eller begge parter er private personer (ikke juridiske personer) og som ble avsluttet med dom eller kjennelse i perioden 10. april til 9. juni 2006.

Offentlige organer og frivillige organisasjoner

Undersøkelsen viser at de offentlige virksomheten og frivillige organisasjonene henviser til ulike type tilbud avhengig av sakstype. Disse virksomhetene henviser generelt som oftest til offentlige organer, men det er variasjoner mht sakstyper. I alle "forvaltningssakene" – med unntak av utlendingssaker – henviser virksomhetene som oftest til et offentlig organ. Det samme gjelder saker om rett til egen bolig, kjøpsrett/forbrukersaker og gjeld/konkurs.

Det henvises oftest til advokat i saker vedr. arv/dødsboskifte og ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte, saker vedr. annen fast eiendomsrett, personskade og straffesaker.

De offentlige organene og frivillige organisasjonene henviser til særskilte rådgivningstilbud i moderat grad, og da først og fremst når det gjelder kjøpsrett/forbrukersaker, arbeidsrett, helserett/pasientskader og utlendingssaker.

Brukerne henvises aldri til domstolene i forvaltningssaker, men i en viss utstrekning når det gjelder husleiesaker, arbeidsrett og andre saker (nabokonflikter). Den samme tendensen gjelder også for alternativt konfliktløsningstilbud, selv om det er færre henvisninger til denne type tilbud.

Det er imidlertid enkelte forskjeller mellom de offentlige organene på den ene siden og de frivillige organisasjonene/brukerorganisasjonene på den annen side. De offentlige virksomhetene har større tendens til å henvide til andre offentlige organer og også en liten tendens til oftere å henvide til domstolene eller alternativt konfliktløsningsorgan. De frivillige organisasjonene/brukerorganisasjonene henviser på sin side oftere til privat advokat og til et særskilt rådgivningstilbud enn det de offentlige organene gjør.

Advokater og rettshjelpere

Advokater og rettshjelpere henviser i langt større grad til private advokater enn det offentlige organer/frivillige organisasjoner gjør. Dette gjelder særlig i straffesaker, fengselsaker, arv/dødsboskifte, annen fast eiendomsrett personskade og "andre saker".

Denne gruppen henviser som oftest til offentlig organ i saker vedrørende trygd og pensjon og saker etter sosialtjenesteloven. Advokater/rettshjelpere henviser også oftere til domstolene.

Det er enkelte små forskjeller mellom advokater og rettshjelpere. Advokater henviser i noe større grad til domstolene enn det rettshjelpere gjør, og rettshjelperne henviser i noe større grad enn advokater til offentlige organer i en del saker (trygd/pensjon, barnefordeling/omsorg, andre forvaltningssaker).

Gjennom intervjuene peker advokatene på at de også ofte henviser klienter til f.eks. lege, psykolog, krisesenter o.l. i tilfeller der det viser seg at klienten har behov for noe helt annet enn juridisk rådgivning.

3.4 Brukere og brukerbehov

I spørreundersøkelsen og intervjuene har vi også stilt en del spørsmål knyttet til kjennetegn med brukerne og hvilke brukerbehov disse har.

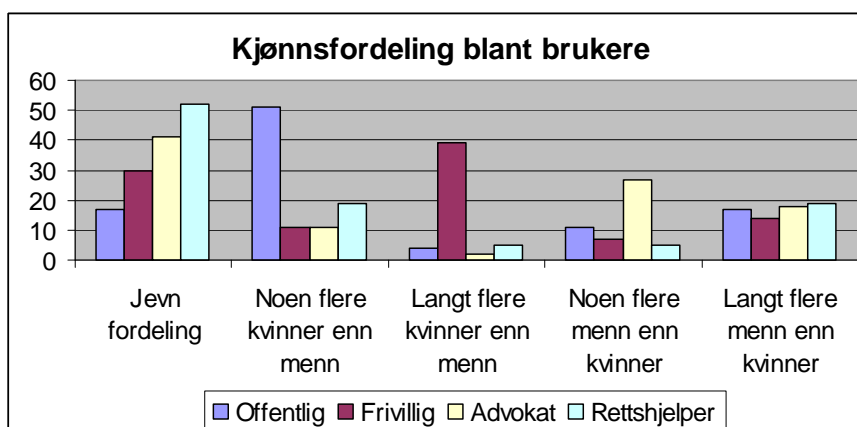
Undersøkelsen viser at det er variasjoner mht brukergruppe for de ulike type tilbudene. Flere av tilbudene har en definert brukergruppe, som f.eks. PION (prostituerte), Gatejuristen (rusmisbrukere) og NOAS (asylsøkere).

De offentlige organene har ingen begrensninger mht brukergrupper og det har heller ikke advokater eller rettshjelpere.

3.4.1 Kjønn- og aldersfordeling blant brukerne

De frivillige organisasjonene og de offentlige virksomhetene oppgir i større grad enn advokater/rettshjelpere å ha en overvekt av kvinnelige brukere, men mens de offentlige virksomhetene har *noen* flere kvinner enn menn har de frivillige organisasjonene *langt flere* kvinner enn menn. Dette skyldes bl.a at krisesentrene er sterkt representert i utvalget.

Figur 23: Kjønnfordeling blant brukere. Tall i prosent.



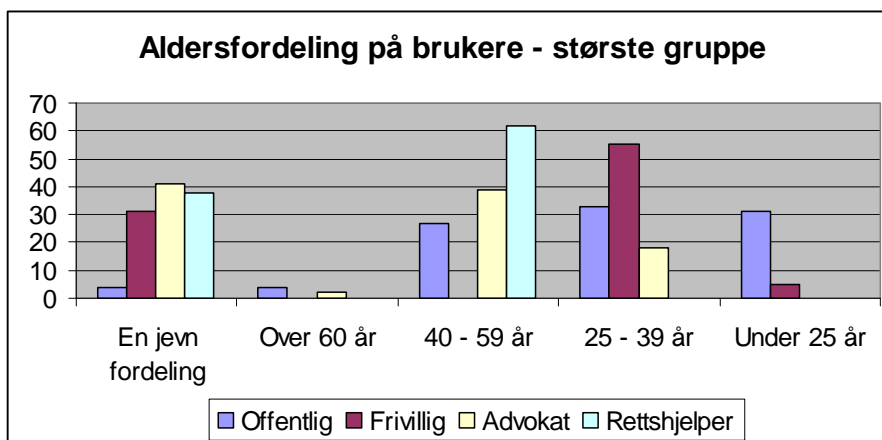
Det er også variasjoner mht type tilbud. Tilbudene som kun har konfliktløsning oppgir i større grad å ha en overvekt av mannlige brukere. Dette antar vi bl.a skyldes at konfliktrådene er representert i denne gruppen. Tilbudene som kun har rådgivning/partsrepresentasjon oppgir i større grad å ha en jevn fordeling av brukere. Tilbudene som tilbyr både rådgivning og konfliktløsning oppgir å ha flere kvinner enn menn som brukere.

Blant advokater og rettshjelpere er det en større andel som oppgir å ha en jevn kjønnsfordeling blant klientene. Det er også flere blant advokatene enn i de andre gruppene som oppgir at de har en overvekt av menn blant brukerne.

Også når det gjelder aldersfordeling blant brukerne er det klare forskjeller mellom de ulike gruppene av respondenter. Advokater og rettshjelpere oppgir i større grad en jevn aldersfordeling blant klientene og for øvrig at det er flest i alderskategorien 40 – 59 år, mens de frivillige organisasjonene har en størst andel brukere mellom 25 og 39 år, i alt 55 prosent. De offentlige organene skiller seg ut ved å ha en relativt stor andel brukere under 25 år. Dette skyldes

igjen til en viss grad at konfliktrådene er i denne gruppen og at de har mange unge brukere.

Figur 24: Aldersfordeling på brukere. Største gruppe. Tall i prosent.

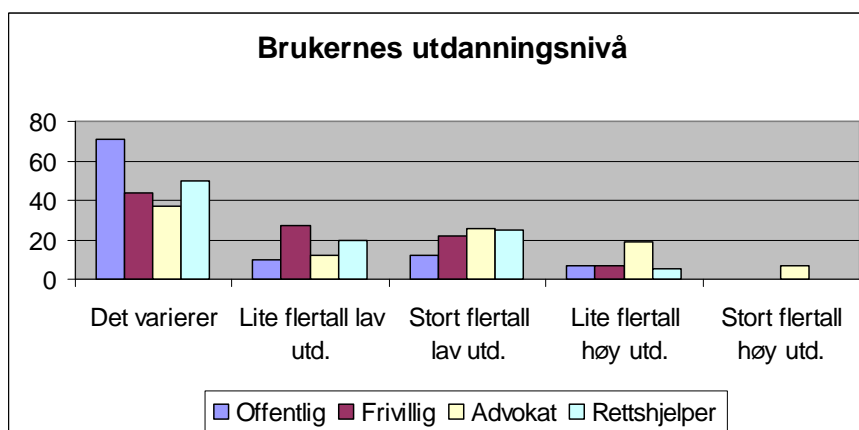


Konfliktløsningsorganene, dvs i hovedsak konfliktrådene, er den eneste gruppen tilbud som oppgir å ha en hovedvekt av brukere under 25 år. Blant de virksomhetene som tilbyr både rådgivning og konfliktløsning oppgir drøyt halvparten (52 prosent) at den største gruppen brukere er mellom 40-59 år.

3.4.2 Utdannings- og inntektsnivå

Når det gjelder brukernes utdanningsnivå er det forskjeller mellom de ulike typene virksomheter. Her er også forskjellen mellom offentlige organer og frivillige organisasjoner/brukerorganisasjoner såpass tydelig at vi har valgt å presentere funnene for alle de fire hovedgruppene av virksomheter.

Figur 25: Brukernes utdanningsbakgrunn. Tall i prosent.



Et klart flertall av de offentlige virksomhetene oppgir at ingen gruppe skiller seg ut mht utdanningsbakgrunn. For øvrig oppgir relativt mange i alle de fire gruppene at brukere med lav utdanning er i flertall. Advokatene skiller seg imidlertid ut ved at relativt mange (i alt 26 prosent) oppgir at brukere med høy utdanning utgjør et flertall.

Utdanningsbakgrunn må også ses i sammenheng med de ulike tilbudenes målgruppe og med sakstype. Lavterskeltilbudene henvender seg f.eks. i stor grad til brukere uten høyere utdanning og forbrukerkontorene har et lite flertall brukere med høy utdanning.

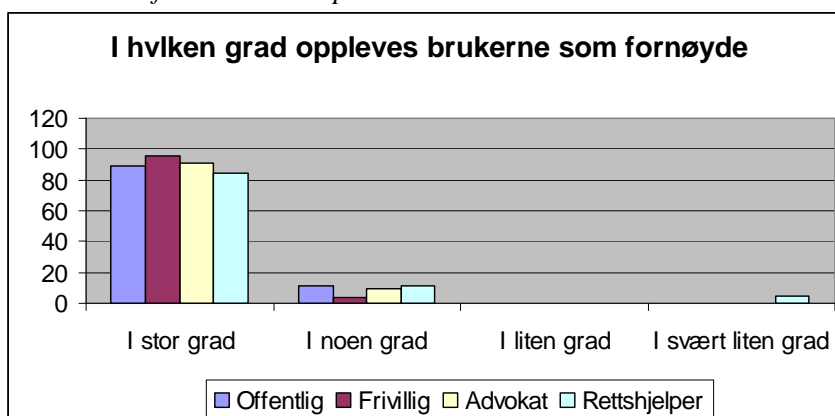
Når det gjelder brukernes inntektsnivå så er det få respondenter som har kunnskap om dette og dermed har besvart spørsmålet i spørreundersøkelsen (i alt 58 respondenter). Det er kun små variasjoner mellom de ulike respondentgruppene mht andel brukere i ulike inntektskategorier. Inntrykket er at de fleste tilbudene har brukere i ulike inntektsgrupper. Det er imidlertid en større andel av de offentlige tilbudene/frivillige organisasjonene som ikke har noen brukere med inntekt over kr 430 000 (25 prosent) og det er også noen flere i denne gruppen enn blant advokater/rettshjelpere som har brukere med inntekt under kr 100 000.

3.4.3 Brukerundersøkelser og brukertilfredshet

30 prosent av de offentlige organene og 22 prosent av de frivillige organisasjonene gjennomfører brukerundersøkelser. Blant advokatene er det 12 prosent som gjennomfører brukerundersøkelser, mens det tilsvarende tallet blant rettshjelperne kun er 6 prosent.

Når det gjelder brukertilfredshet oppgir 96 prosent av de frivillige organisasjonene at brukerne i stor grad er fornøyde. Av advokatene og de offentlige organene er det hhv 91 og 89 prosent som mener at brukerne i stor grad er fornøyde med den bistanden de får. Blant rettshjelperne er det også et stort flertall som mener at brukerne i stor grad er fornøyde (84 prosent), men her er det også en respondent som oppgir at klientene i svært liten grad er fornøyde med bistanden.

Figur 26: Brukertilfredshet. Tall i prosent.



3.5 Brukernes finansiering av rådgivningen

Brukerne finansierer rådgivningen og konfliktløsningen på ulike måter. De offentlige virksomhetene og mange av de frivillige organisasjonene har et tilbud som er gratis for brukeren. For advokater, rettshjelpere og enkelte andre tilbud må brukeren imidlertid betale timepris, fast "takst" og/eller egenandeler/gebyrer.

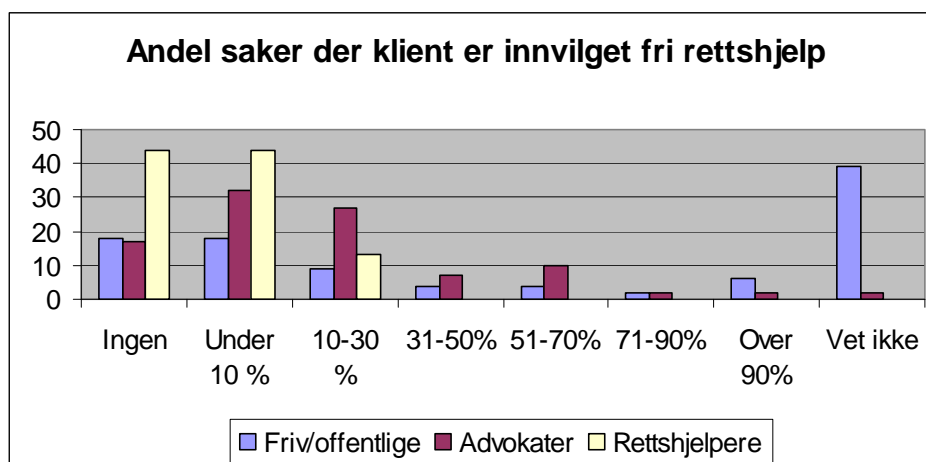
For brukeren kan rådgivningen da finansieres i hovedsak gjennom:

- egne midler (inntekt/formue)
- forsikringer
- fri rettshjelp

Blant advokater og rettshjelpere ser vi at så å si samtlige har brukere som finansierer tjenesten ved egne midler. Vi ser også at advokater har en større andel brukere som mottar fri rettshjelp enn det rettshjelperne har (se også punktet under). En stor andel av de advokatene og rettshjelperne som har besvart spørsmålet om finansiering oppgir videre at forsikringer utgjør en viktig finansieringskilde for inntil 40 prosent av brukerne (90 prosent av advokatene og 100 prosent av rettshjelperne). Både rettshjelpere og advokater yter også noe gratis bistand.

Når det gjelder andelen saker der bruker er innvilget fri rettshjelp (i prioriterte saker) så er det ikke noe stort skille mellom offentlige organer og frivillige organisasjoner og vi har derfor valgt å se disse samlet. Det er en stor andel (39 prosent) som ikke kjenner til hvorvidt bruker er innvilget fri rettshjelp. For en del av de frivillige tilbudene – som f.eks. JussBuss så tar de kun saker som *ikke* dekkes av fri rettshjelp.

Figur 27: Andel saker der bruker er innvilget fri rettshjelp. Tall i prosent.



Rettshjelperne har relativt få saker som dekkes av fri rettshjelp. Dette er ikke overraskende sett i lys av saksfeltene denne gruppen har. Det er en større andel blant advokatene som oppgir at de har saker der klienten er innvilget fri rettshjelp. Hovedtyngden har imidlertid under 30 prosent saker av denne typen.

4 Hvordan fungerer rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet?

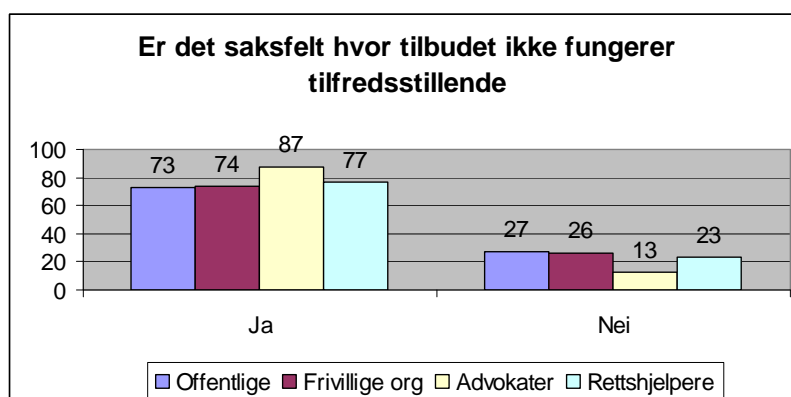
4.1 Innledning

I dette kapitlet vil vi presentere funn relatert til hvordan rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet fungerer. Funnene er basert på Statskonsults spørreundersøkelse, intervjuer samt andre relevante undersøkelser. Det dreier seg i hovedsak om en presentasjon av respondentenes og informantenes synspunkter på hvordan det samlede tilbudet fungerer.

4.2 Tilbudet fungerer ikke fullt ut tilfredsstillende på alle saksfelt

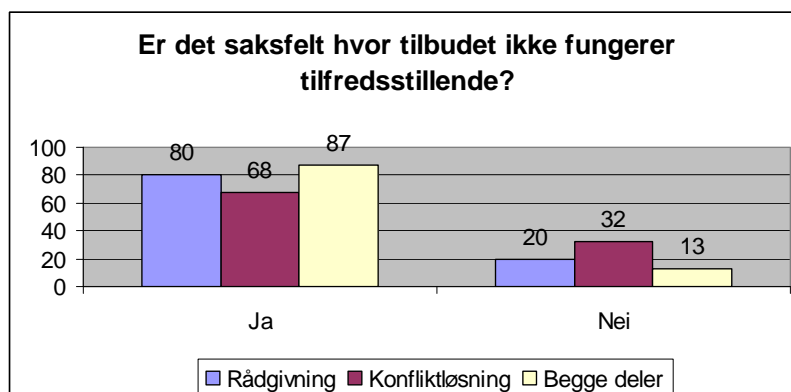
Et klart flertall av respondentene mener at det er saksfelt der tilbudet ikke fungerer tilfredsstillende i dag. De offentlige organene og de frivillige organisasjonene er noe mer positive til dagens tilbud enn det advokater og rettshjelpere er.

Figur 28: Er det saksfelt der tilbudet ikke fungerer tilfredsstillende? Fordeling på ulike virksomhetstyper. Tall i prosent.



Blant de offentlige virksomhetene og frivillige organisasjonene er de organene som kun driver nøytral konfliktløsning (stort sett konfliktrådene) noe mer positive til dagens tilbud enn de virksomhetene som kun driver rådgivning og de som både driver rådgivning og konfliktløsning.

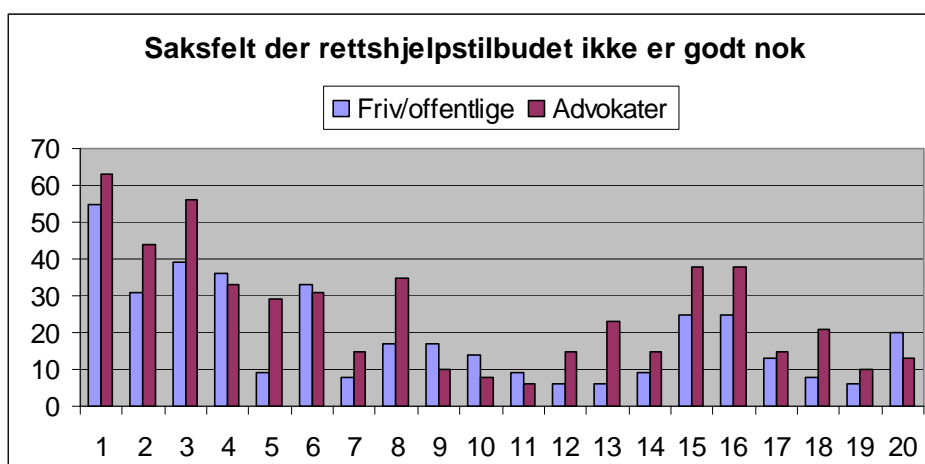
Figur 29: Er det saksfelt der tilbudet ikke fungerer tilfredsstillende? Fordeling på ulike typer tilbud som ytes. Tall i prosent.



Foruten såkalte ”forvaltningssaker” (saker etter sosialtjenesteloven, helserett/pasientrettigheter, trygd og pensjon, barnevern, utlendingssaker og andre forvaltningssaker) er saker relatert til ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte samt barnefordeling/omsorg de saksområdene flest mener ikke fungerer tilfredsstillende i dag. Blant advokater/rettshjelpere er det også flere som mener at rådgivning og konfliktløsning som gjelder skatter/avgifter ikke fungerer godt nok i dag. For øvrig har de ulike gruppene relativt like vurderinger av på hvilke saksområder tilbudet ikke fungerer godt nok.

Begrunnelsene for hvorfor tilbudet ikke fungerer godt nok varierer – både med type virksomhet og med virksomhetens målgruppe. Flere av konfliktrådene er opptatt av at tilbudet ikke er godt nok kjent blant brukere og blant offentlige og private aktører.

Figur 30: Saksfelt der rettshjelpstilbudet ikke er godt nok. Tall i prosent.



1	Saker etter sosialtjenesteloven	11	Saker om rett til egen bolig
2	Helserett/pasientrettigheter	12	Annen fast eiendomsrett
3	Trygd og pensjon	13	Personskade
4	Barnevern	14	Arbeidsrett
5	Skatter/avgifter	15	Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte
6	Utlendingssaker	16	Barnefordeling/omsorg
7	Fengselssaker	17	Arv/dødsboskifte
8	Andre forvaltningssaker	18	Gjeld/konkurs
9	Straffesaker	19	Kjøpsrett/forbrukersaker
10	Husleiesaker	20	Andre saker

4.3 Forvaltningens veiledningsplikt fungerer ikke godt nok

Forvaltningens veilednings- og opplysningsplikt er ment å virke komplementært med fri rettshjelp lovgivningen. Dette innebærer at mange klienter er henvist til forvaltningen for juridisk bistand om offentligrettslige spørsmål, og her er fleres erfaring at variasjonsspennet er stort med hensyn til kvalitet og serviceinnstilling. Forvaltningsorganenes veiledningstjeneste oppleves også som lite kjent blant store deler av befolkningen.

Som nevnt i pkt 4.2 synes de største problemene å være knyttet til saksfelt der det offentlige har et ansvar. Erfaringene synes å være at det ikke alltid er tilstrekkelig kapasitet og kompetanse i de offentlige etatene. I tillegg er det mange som peker på at det er vanskelig å nå frem i saker der det offentlige er ”motpart” fordi det vanligvis er slik at man forsvarer de beslutningene som er truffet. En respondent sier at forvaltningsorganer oppleves oftere som "motpart" og ikke som "hjelper" for brukeren. Det uttrykkes samtidig en viss forståelse for at det ikke alltid er lett for en offentlig etat å skulle ivareta veiledning og rådgivning overfor en bruker som har tenkt å klage på et vedtak det samme organet har fattet. Denne dobbeltrollen oppleves som uheldig av mange.

Det pekes også på at brukere i en vanskelig livssituasjon opplever stadig skifte av saksbehandlere, delvis motstridende opplysninger, opplysninger som ikke er tilpasset brukerens intellektuelle fungeringsnivå etc. En av respondentene foreslår at etatene (særlig NAV) trenger mer tid per bruker, mer kompetanse og jevnlig evaluering av egen innsats.

Brugerorganisasjonene vi intervjuet hadde alle erfaringer med at offentlige organisasjoner ikke alltid oppfyller de forpliktelsene de har. For funksjonshemmede dreier det seg ikke primært om at de ikke får juridisk rådgivning, men først om fremst om at de ikke får de tjenestene de har krav på i henhold til regelverket. Dette gjelder bl.a saker vedr opplæring, trygdeytelser og sosial- og helsetjenester.

Når det gjelder gjeldssaker, så har Gjeldsofferalliansen erfaring med at brukere kommer til dem etter å ha prøvd alt annet. Det inkluderer kommunenes rådgivningstjeneste. En svært omfattende undersøkelse Forbrukerrådet har gjort, tyder på at bare hver fjerde kommune har et fungerende system.⁷⁴

Flere av de offentlige virksomhetene og de frivillige organisasjonene er også opptatt av at manglende samarbeid på tvers av etater gir et dårligere tilbud – og dermed også dårligere rådgivningstilbud – til brukerne. Manglende tverrfaglig samhandling gjør at brukerens behov ikke ses i sammenheng.

4.4 Alle brukergrupper ivaretas ikke godt nok

Både gjennom spørreskjema og intervjuer fremkommer synspunkter på at ikke alle brukergrupper blir godt nok ivarettatt i dag. Det dreier seg da i første rekke om det som kan kalles ”ressurssvake grupper”. Det gjelder bl.a rusmisbrukere, voldsutsatte, prostituerte, personer med psykiske problemer, psykisk utviklingshemmede og asylsøkere.

Flere er også opptatt av at det for disse gruppene er viktig med et lavterskeltilbud ettersom mange har problemer med å henvende seg til offentlige kontorer o.l. og krever en annen type oppfølging enn det ordinære offentlige kontorer eller advokater kan tilby. Mange mennesker – og ikke bare de mest ressurssvake – har behov for å få avklart om man har et juridisk problem eller å få informasjon om hvordan man skal gå frem f.eks. for å få en ytelse man mener man har krav på.

⁷⁴ http://forbrukerportalen.no/Tester/2007/vanskelig_a_fa_lovpalagt_gjeldsradgivning

Geografi blir også nevnt av enkelte som en grunn til at tilbudet ikke fungerer tilfredsstillende. Det pekes i den forbindelse på at personer som er bosatt i distriktene har dårligere tilgang til veiledningstjenester enn det personer i mer urbane strøk har.

Rettshjelpsforskningen viser at det foreligger mange uløste juridiske problemer blant folk flest.⁷⁵ Det er en relativt stor gruppe som ønsker hjelp, men som av ulike årsaker ikke får det. Rettshjelpsbehovet er ulikt sosialt fordelt. I Retts hjelp 2001⁷⁶ ble det avdekket at det udekkete retts hjelps behovet øker når bruttoinntekten synker. De mest ressursvake har flest saker i forhold til offentlig forvaltning, og de mest ressurssterke har flest familierettslige problemer.

Retts hjelp 2001 kategoriserte de juridiske problemene etter hvor stor velferdsmessig betydning de hadde. Ca 40 prosent av sakene havnet i kategorien liten velferdsmessig betydning, ca 50 prosent av sakene mens 8 prosent av sakene var saker av stor velferdsmessig betydning. Dette er saker relatert til rett til egen bolig, stønad til livsopphold og barnefordelingssaker.

4.5 Ordningen med fri retts hjelp kan forbedres

Både gjennom spørreundersøkelsen og intervjuene fremkommer det synspunkter på at inntektsgrensene for fri retts hjelp er for lave og/eller at dekningsområdet er for snevert. Flere mener at inntektsgrensene for fri retts hjelp innebærer at mange som ikke har økonomi til å kjøpe advokat tjenester ikke får den bistanden de kan ha behov for. Andre informanter viser forståelse for at det må være en inntektsgrense, og at det er et vanskelig politisk spørsmål å fastsette den.

Enkelte mener også at egenandelen på fri retts hjelp bør fjernes ettersom dette uansett vil være for store utgifter for en person som ikke har noe særlig i det hele tatt. Dette bidrar til at de svakeste blir enda svakere.

Det pekes også på som et problem at enkelte områder ikke er dekket av fri retts hjelp. Det er særlig advokater og retts hjelpere som er opptatt av inntektsgrensene og dekningsområdet for fri retts hjelp, men også de frivillige organisasjonene er opptatt av dette. Tjenester etter sosialtjenesteloven er ikke et prioritert område i forhold til fri retts hjelp. Når veiledningsplikten ikke alltid overholdes blir brukene avhengig av spesielle retts hjelpstiltak for å få gjennomslag for sine rettigheter. Mange brukere mangler imidlertid kunnskap om hvilke tiltak som kan benyttes. Det vises også til at det er et problem for mange at det ofte kreves at man henvender seg skriftlig for å kunne bruke en del offentlige tilbud eller søke for eksempel billighetserstatning, pasientskadeerstatning osv.

⁷⁵ Resultatene fra flere undersøkelser er oppsummert i NOU 2002:18 Rett til rett

⁷⁶ Retts hjelp 2001. Graver og Skaug.

Flere mener at saker vedr. barnefordeling ikke bør være gjenstand for behovsprøving, ettersom dette er saker som er svært viktige for folk. Advokater peker også på at det ofte blir svært vanskelig i slike saker dersom den ene parten er innvilget fri sakførsel mens den andre parten ikke er det. Da kan den parten som er innvilget fri sakførsel bruke muligheten til å skade den andre parten økonomisk ved å forsøke å hale ut saken.

Det har også fremkommet synspunkter på at ordningen med fri rettshjelp generelt er prosessdrivende. Det vises til at det er enklere å ta en sak for retten når man får dekket utgiftene enn når man må dekke disse selv, jf også eksemplene med barnefordelingssakene der den ene parten er innvilget fri sakførsel. Domstolene vi har snakket med ser at ordningen med fri sakførsel kan være prosessdrivende, men at dette først og fremst gjelder mht å få saken for retten. Når saken først har kommet for retten har ikke fri sakførsel noen prosessdrivende virkning.

Justissekretariatene er kompetansesenter og klageorgan for rettshjelpssaker. Etter deres oppfatning har det med den siste regelendringen blitt tydeligere hvilke sakfelt som dekkes av ordningen. Fri rettshjelp er også blitt mer vektlagt som en subsidiær ordning. Justissekretariatene erfarer at en del advokater egeninnvilger utenfor deres kompetanseområde, men dette har blitt bedre etter at kunnskapen om de nye retningslinjene har blitt bedre. Både Justissekretariatene, fylkesmennene og Advokatforeningen er opptatt av at advokatene skal håndtere ordningen på en god måte og fylkesmannen gir kurs til advokater.

Justissekretariatene får klager fra advokater når det gjelder salærberegning. Dette er primært i saker der advokatene får stykkprisbetaling men mener de har krav på mer. Det kommer imidlertid også klager fra personer som får avslag på fri rettshjelp fordi sakene hører hjemme i et offentlig organ og søkeren dermed ikke er berettiget til fri rettshjelp. Justissekretariatene opplever at advokater ikke alltid er flinke nok til å henvise personer til trygdekontor, leger o.l. i tilfeller der det ikke er rettshjelp de har behov for.

4.6 Advokattjenester kan være dyre og ikke alltid av god kvalitet

Gjennom spørreundersøkelsen kommer det også frem synspunkter på at prisen på advokattjenester er for høy, og at muligheten for å få løst saker ved domstolen derfor er for kostbar og tidkrevende. Problemet oppleves størst når den ene part er bedre finansielt stilt enn den andre (enten gjennom inntekt/formue eller ved at fri rettshjelp er innvilget) og på den måten bedre kan få ivaretatt sine rettigheter. Flere mener derfor at saker bør løses på andre måter enn gjennom rettssystemet.

Enkelte peker også på at det ikke alltid er god nok kvalitet på advokattjenestene, bl.a når det gjelder asylsaker. Advokatordningen i asylsaker ble evaluert i 2003⁷⁷ og retter et kritisk blikk på innsatsen og nytteverdien av advokater i asylsaker. Etter evalueringen i 2003 er det blitt foretatt endringer

⁷⁷ Betyggende rettshjelp? Evaluering av advokatordningen i asylsaker. Rapport mars 2003.

som innebærer at arbeidet med å gi en første orientering til asylsøkerne om deres rettigheter, om saksgang osv er satt ut til NOAS. Advokatene har derfor ikke lenger den samme muligheten til å ”kapre” klienter som de hadde tidligere.

NOAS mener imidlertid at dagens tilbud fortsatt ikke fungerer godt nok, og peker på at kvaliteten på advokatenes bistand er varierende og at mange advokater er overflatiske. Hovedproblemet synes å være knyttet til manglende landkompetanse hos advokatene.

Gjeldsofferalliansen har heller ikke de beste erfaringer med advokater. Denne brukergruppen har som regel heller ikke økonomi til å betale for advokatbistand.

Fra enkelte blir det også pekt på at advokater ikke alltid er løsningsorienterte og derfor bruker uforholdsmessig mye tid på saker. Dommerne vi har intervjuet viser også til at selv om det store flertallet av advokater er dyktige, så holder ikke alle advokater like høy kvalitet og enkelte er mer opptatt av å prosedere enn å få til gode løsninger for klienten. Også blant advokatene vi intervjuet kom det frem synspunkter på at ikke alle advokater holder like høy kvalitet og at enkelte ”utnytter” ordningen med fri rettshjelp ved å ”skrive timer med gaffel”.

Forbrukerrapporten testet Advokatvakten i august 2006⁷⁸ og konkluderte med at kvaliteten på rådgivningen til dels var både mangelfull og feilaktig. Forbrukerrapporten fant en overraskende svikt i kunnskap om blant annet reklamasjonsrett og forbrukerkjøpsloven, samt enkelte forslag som stred fullstendig mot det etiske. Hvor lang tid advokatene spanderte på hver klient, varierte også. Lovboken var fraværende flere steder, og de som hadde tilgang på den, virket usikre når de lette etter stadfestet hjemmel som underbygget deres argumenter.

4.7 Ulike syn på hvordan ordningen med advokatmekling fungerer

Advokatmekling brukes som tidligere nevnt i svært begrenset utstrekning. Interessen for advokatmekling har til nå vært relativt liten blant advokatene, og ordningen synes å være lite kjent. Den nye tvisteloven som gjelder fra 1.1.2008 legger imidlertid stor vekt på utenrettslig mekling, bl.a ved at det er en plikt for partene å søke tvisten løst i minnelighet før sak reises. Manglende forsøk på minnelig løsning før saksanlegg kan også vektlegges ved avgjørelse av saksomkostningsspørsmålet. Disse endringene kan bidra til at ordningen med advokatmekling blir benyttet i større grad.

Lederen for Advokatforeningens meklingsutvalg peker også på at man er i ferd med å ta inn krav om mekling som tvisteløsning i en del kontrakter (entreprise, IKT osv). Det vises videre til at mekling er billigere og mindre ressurskrevende enn saker som føres for domstolene. Det vises til at mekling vanligvis gjennomføres i løpet av en halv til en dag og at løsningsprosenten er svært høy. Det vises også til at 9 av 10 saker løses gjennom mekling. Erfaringene er også positive i den forstand at klientene blir fornøyde ved selv å

⁷⁸ <http://forbrukerportalen.no/Tester/2006/1156404967.69?expandedtopic=1156404967.86>

ha deltatt på møtene og hatt en aktiv rolle. Dette bidrar til at klientene ”eier” resultatet av meklingen.

Det pekes videre på at det er viktig at advokaten er spesialist på det området meklingen gjelder. For at meklingen skal føre til en løsning er det viktig at meklerin klarer å stille de riktige spørsmålene og komme med gode forslag til løsninger.

Fra andre advokater har det imidlertid fremkommet en viss skepsis til ordningen med rettsmekling i og med at ordningen ikke synes å være særlig etterspurt. Det vises til at rettsmekling er gratis mens partene selv må betale advokatmekling. På den annen side må man ta ut stevning for å få rettsmekling og da med den risiko at motparten ikke vil godta mekling. Dette burde tale for at ordningen med advokatmekling ble mer utbredt.

4.8 Flere muligheter for å forbedre dagens ordning

Respondentene ble bedt om å prioritere de to tiltakene de mener best vil forbedre befolkningens rådgivnings- og/eller konfliktløsningstilbud. De offentlige organene mener at det er viktigst å styrke forvaltningsorganers egen veiledningstjenester og servicefunksjon overfor brukerne. Dernest mener de at det bør etableres lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan og at man bør forbedre tilbudet av utenrettslige meklingsordninger. De frivillige organisasjonene prioriterer delvis likt som de offentlige organene ettersom de er positive til å styrke forvaltningsorganers egen veiledningstjeneste og etablering av lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan. Disse respondentene prioriterer imidlertid også offentlig støtte til advokatutgifter og etablering av særskilte tilbud for ressursvake.

Tabell 2: Prioriterte forbedringstiltak blant respondentene. Tall i prosent (det var mulig å krysse av for to tiltak, noe som gir mer enn 100 prosent sammenlagt)

Type forbedringstiltak	Offentlige organer	Frivillige org.	Advokater	Rettsjelpere
Styrke forvaltningsorganenes egen veiledningstjeneste og servicefunksjon overfor brukerne	49	37	21	25
Etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan	38	32	7	30
Gi offentlig støtte til advokatutgifter/utgifter til rettsjelper i flere saker	18	34	88	55
Bedre tilrettelegging for hjelp til selvhjelp, herunder økt satsing på generelle informasjonstiltak	16	17	2	5
Forbedre tilbudet av utenrettslige meklingsordninger (f.eks. tidlig og lett tilgjengelig mekling)	33	17	19	25
Etablere flere særskilte rettsjelpstilbud for ressursvake grupper	11	32	19	35
Redusere brukernes kostnader ved domstolsbehandling	16	20	33	10
Annet	2	5	2	10
N	45	41	42	20

Advokater og rettshjelpere har til dels andre prioriteringer enn offentlige organer og frivillige organisasjoner. Det tiltaket som støttes av et flertall i denne gruppen er offentlig støtte til advokatutgifter/utgifter til rettshjelp i flere saker. Det er imidlertid interessant å se at mens 88 prosent av advokatene har krysset av for dette alternativet er det 55 prosent av rettshjelperne som har det. Rettshjelperne er også langt mer positive til å etablere rådgivningskontor på lokalt plan enn det advokatene er.

Advokatene er også opptatt av å redusere brukernes kostnader ved domstolsbehandling mens rettshjelperne er mer opptatt av å prioritere etablering av særskilte rettshjelpstilbud for ressursvake grupper.

Ettersom konfliktrådene utgjør en relativt stor gruppe har vi også skilt ut deres svar. På spørsmålet om hvilke to tiltak som bør prioriteres dersom tilbudet skal forbedres mener i alt 12 av 17 konfliktrådsledere at tilbudet av utenrettslige meklingsordninger bør forbedres. Det er også flere som mener at forvaltningsorganenes egen veiledningstjeneste og servicefunksjon overfor brukerne bør styrkes og at det bør etableres lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan. Det er kun to konfliktrådsledere som vil prioritere å redusere brukernes kostnader ved domstolsbehandling og to som vil prioritere en bedre tilrettelegging for hjelp til selvhjelp. Blant konfliktrådslederne er det kun én som vil prioritere å gi offentlig støtte til advokatutgifter/utgifter til rettshjelp i flere saker og det er ingen vil prioritere å etablere flere særskilte rettshjelpstilbud for ressursvake grupper.

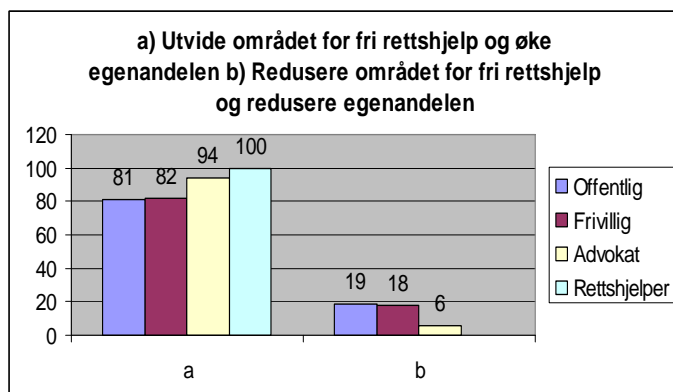
Vi har også sett nærmere på pasientombudenes synspunkter. Blant de som har besvart dette spørsmålet er det åtte som mener at forvaltningsorganenes egen veiledningstjeneste og servicefunksjon overfor brukerne bør styrkes, det er fire og at det bør etableres lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan og det er fire som vil prioritere å gi offentlig støtte til advokatutgifter/utgifter til rettshjelp i flere saker. Det er videre én som vil prioritere å etablere flere særskilte rettshjelpstilbud for ressursvake grupper.

4.8.1 Relativt like synspunkter på enkelte forbedringsmuligheter

Spørreundersøkelsen inneholder også spørsmål der respondenten blir bedt om å velge mellom ulike alternative forbedringsforslag. På flere områder er det svært like vurderinger mellom de ulike gruppene informanter, mens det på andre er markert ulike oppfatninger mellom offentlige organer, frivillige organisasjoner, advokater og rettshjelpere.

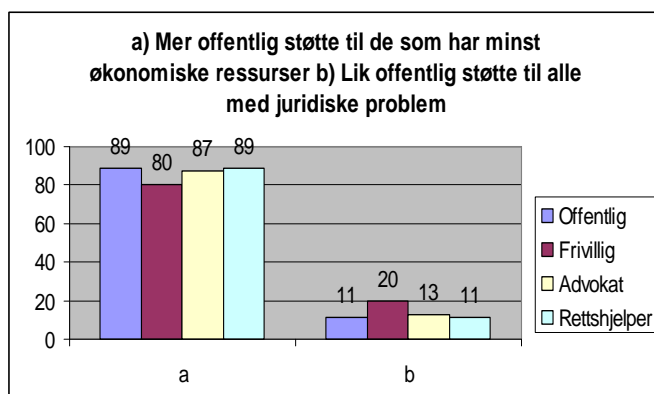
Det er en relativt entydig oppfatning at man bør utvide området for fri rettshjelp og øke egenandelen snarere enn å redusere dekningsområdet og redusere egenandelene. Samtlige av rettshjelperne mener dette og det er en andel på over 80 prosent blant de tre andre gruppene som mener det samme.

Figur 31: Utvide området for fri rettshjelp og øke egenandelen eller redusere området for fri rettshjelp og redusere egenandelen. Tall i prosent.



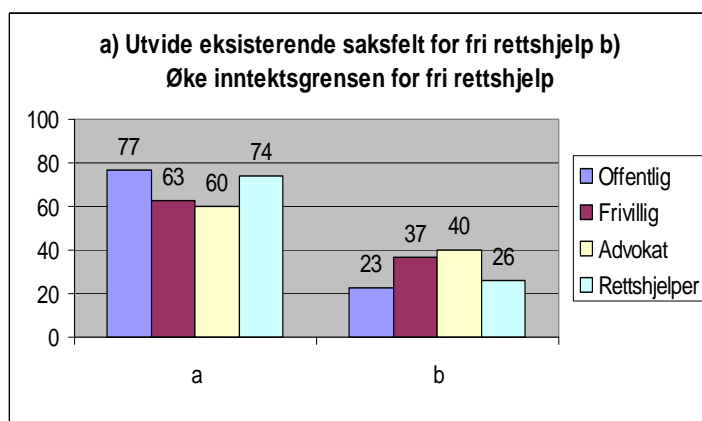
Det er også bred enighet (80 prosent eller mer i alle grupper) om at man heller bør gi økt offentlig støtte til de som har minst økonomiske ressurser enn å gi lik offentlig støtte til alle som har et juridisk problem.

Figur 32: Mer offentlig støtte til de som har minst økonomiske ressurser eller lik offentlig støtte til alle med juridiske problem. Tall i prosent.



Det er også et klart flertall for å prioritere å utvide saksfeltet for fri rettshjelp snarere enn å øke inntektsgrensene, selv om det er noe mer delte oppfatninger på dette området. Blant annet vil 40 prosent av advokatene og 37 prosent av de frivillige organisasjonene heller øke inntektsgrensene.

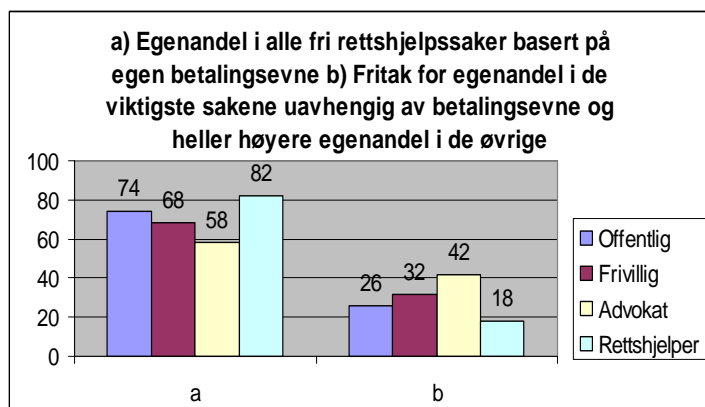
Figur 33: Utvide eksisterende saksfelt for fri rettshjelp eller øke inntektsgrensen for fri rettshjelp. Tall i prosent.



Gjennom intervjuene fremkommer det at mange mener at dagens inntektsgrenser er for lave, og at det saklige dekningsområdet bør utvides. Mange er også opptatt av at ordningen med fri saksførsel ikke dekker motpartens omkostninger, noe som kan medføre at mange vil unngå å gå til sak.

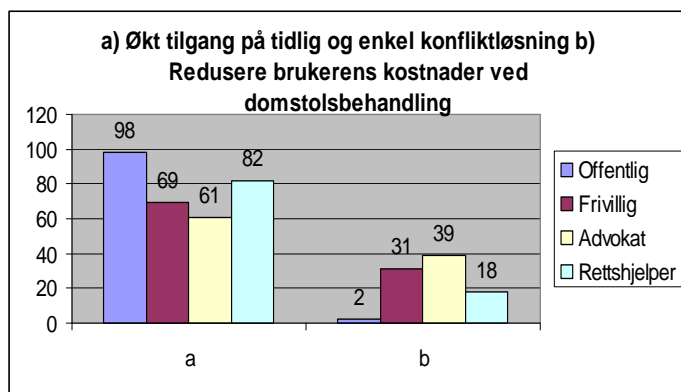
Et flertall vil prioritere egenandel i alle fri rettshjelpssaker basert på betalingsevne sett i forhold til fritak for egenandel i de viktigste sakene uavhengig av betalingsevne og høyere egenandel i de øvrige. Her er det rettshjelperne som har størst andel som er positive til det første alternativet (82 prosent), mens advokatene har den laveste andelen med 58 prosent.

Figur 34: Egenandel i alle saker basert på betalingsevne eller fritak i de viktigste sakene og heller høyere egenandel i de øvrige. Tall i prosent.



Det er videre et flertall for å sikre tilgang på tidlig og enkel alternativ konfliktløsning heller enn å redusere brukerens kostnader ved domstolsbehandling. Blant de offentlige organene (konfliktrådene er sterkt representert i utvalget) er det hele 98 prosent som mener dette, mens det blant advokatene kun er 61 prosent.

Figur 35: Økt tilgang på tidlig og enkel konfliktløsning eller redusere kostnader ved domstolsbehandling. Tall i prosent.



Gjennom intervjuene fremkommer det at mange – også advokater og rettshjelpere – er opptatt av å få til tidlig og alternativ konfliktløsning. Det er derfor et svært positivt syn på konfliktråd, rettsmekling og advokatmekling. Advokatene og rettshjelperne vi har snakket med er alle opptatt av å være løsningsorienterte og ser det som sin plikt også å avklare forventninger med

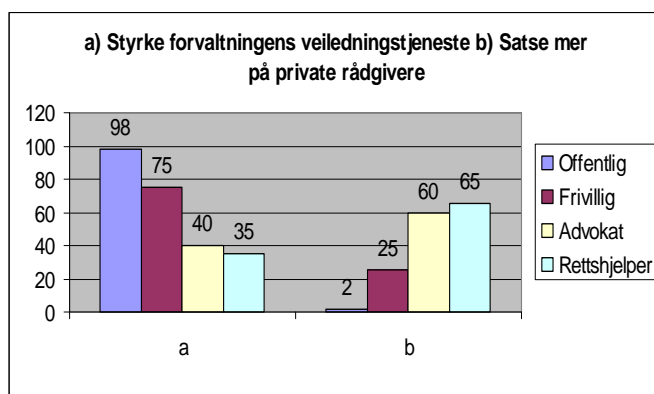
klienten. Advokatene vi har snakket med viser imidlertid til at de er klar over at ikke alle advokater er slik. Det er ikke uvanlig at advokater ønsker å kjøre en sak for retten for på den måten å få et større salær (enten fra klienten direkte eller gjennom fri sakførsel), selv om dette ikke nødvendigvis er den beste løsningen for klienten.

Enkelte viser også til at denne typen saker kanskje bør løses på helt andre måter enn gjennom det ordinære rettsapparatet. Voldgift med spesialister er blitt nevnt som en mulighet, og større myndighet til offentlige organer til å stille krav til de berørte partene har også kommet opp som et alternativ.

4.8.2 Ulike syn på andre forbedringsmuligheter

Generelt kan det sies at det er relativt like vurderinger som gjøres av de ulike gruppene når det gjelder forbedringsmuligheter for fri rettshjelp. Det er derimot klare forskjeller når det gjelder prioritering av andre type tiltak. Oppsummert kan det sies at denne forskjellen dreier seg om hvorvidt den private eller den offentlige rettshjelpen skal styrkes.

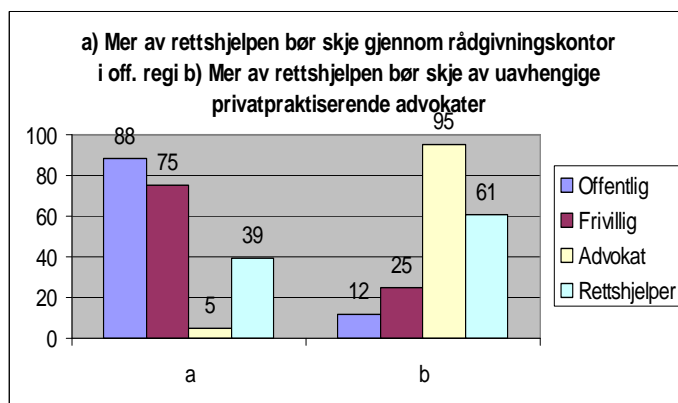
Figur 36: Styrke forvaltningens veiledningstjeneste eller satse mer på private rådgivere. Tall i prosent.



Et klart flertall av de offentlige virksomhetene og frivillige organisasjonene er tilhengere av å styrke forvaltningens veiledningstjeneste heller enn å satse mer på private rådgivere. Blant advokater og rettsjelpere er det hhv 40 og 35 prosent som mener det samme.

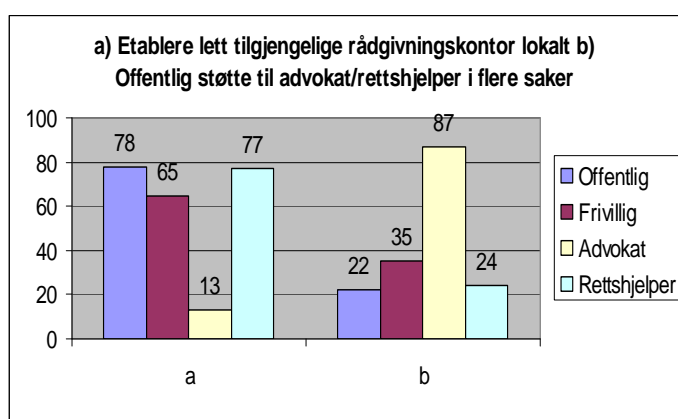
Det er videre slik at et klart flertall av advokater og rettsjelpere mener at mer av rettshjelpen bør skje av uavhengige privatpraktiserende advokater, mens et like klart flertall blant de offentlige virksomhetene og frivillige organisasjonene mener at mer av rettshjelpen bør skje gjennom rådgivningskontor i offentlig regi. Det er imidlertid interessant å merke seg at så mye som 39 prosent av rettsjelperne vil prioritere rådgivningskontor i offentlig regi. Vi kan kanskje anta at dette tallet hadde vært noe mindre dersom det andre alternativet ikke bare hadde inkludert advokater, men også rettsjelpere.

Figur 37: Mer rettshjelp gjennom rådgivningskontorer i offentlig regi eller mer rettshjelp av uavhengige privatpraktiserende advokater. Tall i prosent.



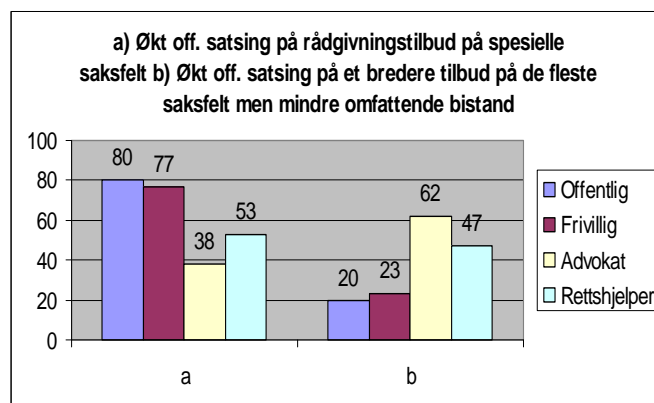
Både blant offentlige organer, frivillige organisasjoner og rettsjelpere er det flertall for å etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor lokalt fremfor å gi offentlig støtte til advokat/rettsjelper i flere saker. Det er mulig at dette kan indikere ikke bare at rettsjelperne generelt har få fri rettshjelpssaker, men også at de ser for seg å kunne inngå i denne typen lokale rådgivningskontor.

Figur 38: Etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor lokalt eller offentlig støtte til advokat/rettsjelper i flere saker. Tall i prosent.



Det er også ulike synspunkter på hvor bredt det offentlige skal engasjere seg. Et klart flertall både blant de offentlige organene og frivillige organisasjonene som vil prioritere en offentlig satsing på rådgivningstilbud på spesielle saksfelt fremfor en offentlig satsing på et bredere tilbud på de fleste saksfelt men mindre omfattende bistand. Også blant rettsjelperne er det et lite flertall som mener dette, mens det blant advokatene kun er 38 prosent.

Figur 39: Økt offentlig satsing på rådgivningstilbud på spesielle saksfelt eller økt satsing på et bredere tilbud på de fleste saksfelt, men mindre omfattende tilbud. Tall i prosent.

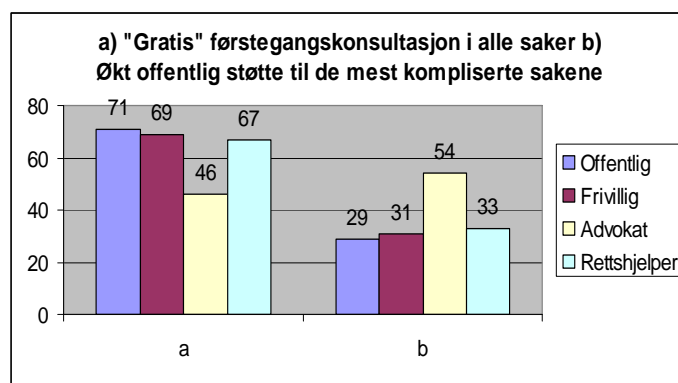


Både gjennom kommentarer på spørreskjema og gjennom intervjuer har flere av de frivillige organisasjonene pekt på betydningen av et rådgivningstilbud som er uavhengig av de ordinære offentlige forvaltningsorganene. Flere advokater peker på det samme – selv om de ønsker et bedre offentlig tilbud og en styrking av veiledningsplikten, så vil det være behov for et mer uavhengig retts hjelpstilbud, ikke minst i saker som berører det offentlige.

Advokatene vi har intervjuet er kritiske til en ordning med offentlige retts hjelpskontorer av den typen man har i Finland. For det første er de opptatt av at retts hjelpen bør gis av personer som er uavhengige av det offentlige. For det andre pekes det på at det vil bli vanskelig å rekruttere de beste advokatene til et offentlig kontor pga lønnsnivået. Det vil også oppstå habilitetsproblemer dersom samme kontor skal kunne representere begge partene i en konflikt.

De advokatene vi har intervjuet er imidlertid positive til ordninger av typen fri retts hjelp i offentlige servicekontor, der det gis bistand til å avklare juridiske problemer, men der det henvises til advokat for partsrepresentasjon.

Figur 40: Gratis førstegangskonsultasjon i alle saker eller økt offentlig støtte til de mest kompliserte sakene. Tall i prosent.



Det er også ulike oppfatninger i spørsmålet om gratis "førstegangskonsultasjon" i alle saker vs økt offentlig støtte til de mest kompliserte sakene. Her er advokatene og retts hjelperne delt i sitt syn, mens det blant de offentlige

organene og frivillige organisasjonene er et flertall som mener det bør gis et tilbud om gratis "førstegangskonsultasjon".

Konfliktrådene er relativt samstemte i sine prioriteringer av tiltak som det offentlige bør finansiere. Samtlige av konfliktrådslederne som har besvart spørsmålet mener at forvaltningens egen veiledningstjeneste bør styrkes snarere enn å satse på private rådgivere. På samme måte vil samtlige heller satse på økt tilgang på tidlig og enkel alternativ konfliktløsning enn å redusere brukerens kostnader ved domstolsbehandling og samtlige vil at mer av rettshjelpen bør skje gjennom rådgivningskontor i offentlig regi i motsetning til at mer av rettshjelpen bør skje av uavhengige privatpraktiserende advokater.

Med unntak av én konfliktrådsleder vil samtlige også heller etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan enn å gi offentlig støtte til advokat/rettshjelper i flere saker. Det samme er tilfelle for prioriteringen mellom tilbud om gratis "førstegangskonsultasjon" i alle saker eller økt offentlig støtte til de mest kompliserte sakene – der det store flertallet vil prioritere det første alternativet.

Konfliktrådene er noe mer delt i synet på fri rettshjelp, men blant de relativt få som har besvart disse spørsmålene vil et flertall utvide området for fri rettshjelp og øke egenandel snarere enn redusere området for fri rettshjelp og redusere egenandelen og de vil heller utvide eksisterende saksfelt hvor man kan få fri rettshjelp enn å øke inntektsgrensen for fri rettshjelp. Det er også flere som vil prioritere egenandel i alle fri rettshjelpssaker basert på egen betalingsevne enn fritak for egenandel i de viktigste sakene uavhengig av betalingsevne og heller høyere egenandel i de øvrige.

4.8.3 Utvidelse av ordningen med rettshjelpsforsikring?

Dersom myndighetene skulle regulere eller legge føringer for en felles og mer omfattende utvidelse av rettshjelpsforsikringene, mener forsikringselskapene at dette vil føre til større utbetalinger. De varsler derfor at de i en slik situasjon vil måtte vurdere å prise disse forsikringsproduktene særskilt. For forsikringstakeren vil et utvidet dekningsområde bety høyere premie.

Dersom rettshjelpsforsikringene ikke lenger følger automatisk med som i dag, men forutsetter at forsikringstaker selv velger eller tar initiativ til å kjøpe produktet, mener selskapene at en uheldig konsekvens vil kunne bli at de med lavere inntekter får dårligere tilgang på rettshjelp enn i dag. En fordel vil være at denne tjenesten prises på linje med andre forsikringsprodukter slik at kostnader synliggjøres og ordningen blir frivillig.

Selskapene er av den oppfatning at ved en ev. utvidelse av dekningsområdet må rettshjelpsforsikringene fortsatt knytte seg til et forsikringsobjekt. De anser det som lite aktuelt å åpne for f.eks. dekning i arve- og familierelaterte tvister, bl.a. fordi de mener at dette vil kunne øke volumet på tvister generelt, og antallet saker under rettshjelpsdekningen spesielt. Selskapenes erfaringer fra innføring av eierskifteforsikring viste at rettshjelpsforsikringen i stor grad ble benyttet av kjøper av eiendommen til tross for at kravene i de aller fleste tilfellene ikke fører frem. De fleste av selskapene har derfor sluttet å tilby denne forsikringen.

Selskapene understreker for øvrig at deres utforming av forsikringsprodukter er, og bør være, et selskapsanliggende, som en del av konkurransen i dette markedet.

5 Oppsummering og vurderinger

I dette kapitlet vil vi kort oppsummere noen av hovedfunnene i kartleggingen, knyttet til:

- Hvordan det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet er.
- Hvordan tiltakene er bygget opp, dvs saksomfang, sakstyper og brukergrupper.
- Hvordan de ulike tilbudene fungerer.

Til sist vil vi også kort oppsummere og kommentere noen av de forbedringsforslagene som har kommet frem gjennom kartleggingen.

5.1 Hvordan er det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet?

Det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge er omfattende. I vår undersøkelse har vi kartlagt og beskrevet i alt 48 ulike tilbud eller grupper av tilbud.

Blant de 159 virksomhetene/personene som har besvart Statskonsults spørreundersøkelse er det i alt 68 som yter juridisk rådgiving, 44 som bistår med konfliktløsning og 47 som yter begge deler. Advokater og rettshjelpere utgjør den største gruppen av de som kun yter rådgivning.

	Offentlig	Privat
Rådgiving	10	26
Konfliktløsning	9	3

Som tabellen over viser, er det et stort marked for private rådgivningstjenester. Advokater er den klart dominerende gruppen, men det er også en stor bredde i tilbudet i form av frivillige organisasjoner og medlems- og interesseorganisasjoner.

Det offentlige tilbudet av rådgivnings- og konfliktløsningstjenester er også omfattende. De færreste offentlige tilbudene driver kun rådgivning, dvs. at de også har elementer av konfliktløsning. I tillegg til det særskilte offentlige rettshjelpstilbudet skal alle offentlige virksomheter yte rådgivning og veiledning på sine saksfelt. Staten bruker også store midler til fri rettshjelp. For 2006 ble det brukt i alt 174 mill kr til fritt rettsråd og bortimot 386 mill kr til fri sakførsel.

5.2 Hvordan er tilbudene bygget opp?

Stort antall henvendelser om juridisk rådgivning

På bakgrunn av datamaterialet er det ikke mulig å gjøre en oppsummering av det totale antall henvendelser og realitetsbehandlede saker (evt. fordelt på

sakstyper) rådgivnings- og konfliktløsningstilbudene har hatt. Til det er datagrunnlaget for mangelfullt for flere av virksomhetene.

Vi ser imidlertid at de offentlige rådgivningstilbudene (dvs. ombudene, Forbrukerrådet og Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre) mottok i alt 31.137 henvendelser. Tar vi med det store antallet henvendelser Forbrukerrådet får per telefon, så blir det i alt drøyt 161 000 henvendelser. Da har vi ikke tatt med henvendelsene til Oslo kommune fri rettshjelp og de offentlige servicekontorene som vi ikke har opplysninger om.

De private rådgivningstilbudene har også et stort antall henvendelser. Vi har imidlertid ikke data som sier noe om det totale antallet henvendelser (eller behandlede saker) til f.eks. advokater og rettshjelpere. Vi vet også at de ulike medlems- og interesseorganisasjonene mottok et stort antall henvendelser om råd og bistand uten at vi har datamateriale som viser omfanget av dette. Vi ser imidlertid at studenttiltakene i 2006 mottok nesten 15 000 henvendelser.

Materialet viser også at organisasjoner som FFO, NHF og NFU til sammen fikk i alt drøyt 3000 henvendelser om juridisk bistand i 2006.

Interesseorganisasjoner som Huseiernes Landsforbund og Norges Automobilforbund mottok hhv 25 000 og mellom 20 000-25 000 henvendelser. Selv om ikke alle disse sakene dreier seg om ren juridisk rådgivning, gir det en pekepinn på at behovet for rådgivning i saker vedr. kjøpsrett/forbrukersaker, skatter/avgifter, eiendomssaker o.l. er omfattende.

Ulik bredde i saksfelt mellom ulike typer tilbud

Som nevnt i kap 3 er det ulikt hvilken bredde tilbudene har mht saksfelt. Advokatene dekker samlet sett et svært bredt saksfelt. Rettshjelperne har et noe snevrere saksfelt, og er mer spesialisert på det typisk privatrettslige området. Rettshjelperne har også færre saker knyttet til fri rettshjelp.

Mange av de offentlige organene, bl.a flertallet av ombudene har naturlig nok et spesialisert saksfelt. Unntakene er domstolene, konfliktrådene og de offentlige servicekontorene.

Blant de frivillige organisasjonene er det noe ulikt hvor bredt de dekker. Studenttiltakene dekker relativt vidt, mens medlems- og interesseorganisasjonene har snevrere saksfelt.

Flere typer tilbud på enkelte saksområder

På enkelte saksområder finnes det flere rådgivnings- og konfliktløsningstilbud, både private og offentlige.

Forbrukerspørsmål

På forbrukerområdet finnes det f.eks. et omfattende rådgivnings- og konfliktløsningstilbud bestående av både offentlige rådgivningskontor (forbrukerkontorene), forbrukertvistutvalget og en rekke bransjenemnder. I tillegg yter medlems- og interesseorganisasjoner som f.eks NAF bistand i typiske forbrukersaker.

Gjeldssaker

Når det gjelder gjeldssaker så er det også mange ulike instanser som kan yte bistand. Kommunene er pålagt å yte gjeldsrådgiving til sine innbyggere. Dette tilbudet fungerer imidlertid ikke etter intensjonene over alt. Gjeldsofferalliansen er en frivillig organisasjon som yter rådgiving overfor sine medlemmer. Det samme gjør en rekke private økonomiske rådgivere, advokater, rettshjelpere og organisasjoner som JussBuss, Oslo kommune fri rettshjelp o.l. Forbrukerrådet gir også råd om hvilke rettigheter man har når man har gjeld. Dersom et krav går til rettslig inndrivelse vil det først gå til Forlikrådet og deretter til namsmannen for tvangsinnkreving.

Familiesaker

I familiesaker er familievernkantorene sentrale. For øvrig yter advokater og rettshjelpere bistand i denne typen saker. Familiesaker er også blant den største saksgruppen domstolene har når det gjelder sivile saker.

Stort behov for førstelinjerådgiving

Like interessant som saksfelt er hva slags type rådgiving som gis. Vårt inntrykk gjennom intervjuene er at rådgivingen i mange tilfeller ikke er rent juridisk. Svært ofte har brukeren behov for bistand til å finne ut hvor man kan henvende seg med et problem eller hvordan man kan klage på et vedtak. I de fleste tilfeller dreier dette seg om saker relatert til offentlig forvaltning.

Det store antallet henvendelser til virksomheter som Forbrukerrådet, Huseiernes Landsforbund o.l. tyder også på at behovet for førstelinjerådgiving er stort. Mye handler om å få informasjon om hva som er gjeldende regelverk, hva man som bruker/kunde har krav på, hvor man kan henvende seg for å få bistand osv.

Førstelinjerådgiving gis av de fleste typene tilbud. Alle offentlige virksomheter skal yte denne type bistand på sitt fagområde (jf. forvaltningens veiledningsplikt) og i tillegg gir Forbrukerrådet førstelinjerådgiving. I tillegg er interesse- og medlemsorganisasjoner, offentlige servicekontor, krisesentre og lavterskeltilbud som Gatejuristen, Rett på gata og studentiltakene typiske førstelinjetilbud. Advokater og rettshjelpere yter også i stor grad denne type rådgiving, selv om disse gruppene i stor grad også yter annelinjerådgiving.

Brukere

Enkelte tilbud har begrensninger mht brukergruppe – enten i form av inntektsbegrensning eller fordi tilbudene er rettet inn mot spesielle grupper. Dette gjelder tilbud som bl.a krisesentrene, Gatejuristen, Gjeldsofferalliansen, PION, NOAS, LLH samt alle medlems- og interesseorganisasjonene.

De fleste tilbudene har imidlertid ingen begrensninger mht brukergrupper. Det gjelder for advokater, rettshjelpere og alle de offentlige organene.

Datamaterialet gir ikke grunnlag for å kunne si noe entydig om hvilke brukergrupper som bruker de ulike typene tilbud. Vi ser imidlertid at det er flere menn enn kvinner som benytter konfliktløsningstilbudene. Det er også noe flere menn enn kvinner som benytter advokater. De offentlige virksomhetene i vårt utvalg syne så ha en liten overvekt av kvinnelige brukere.

Når det gjelder utdanningsbakgrunn så har de fleste typene tilbud brukere med ulik bakgrunn. Advokatene skiller seg ut med å ha en større andel brukere med høyere utdanning enn de andre typene tilbud. Lavterskeltilbudene på sin side har en overvekt av brukere uten høyere utdanning.

Finansiering

Når det gjelder finansiering, så er de offentlige tilbudene og flere av de frivillige organisasjonene i hovedsak finansiert med offentlige midler. Medlems- og interesseorganisasjonenes tjenester er i stor grad dekket gjennom medlemskontingent, men dersom brukerne har behov for ytterligere bistand dekkes dette som hovedregel av egen inntekt eller rettshjepsforsikringer. Advokater og rettshjelpere finansieres i sin helhet av brukerne – enten gjennom deres inntekt, forsikringer eller fri rettshjelp.

5.3 Hvordan rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet?

Undersøkelsen viser at de fleste mener at tilbudet i dag ikke fungerer godt nok på sakfelt som er relatert til offentlig forvaltning (sosialtjeneste, trygd/pensjon osv). Det pekes likeledes på at forvaltningens veiledningsplikt ikke fungerer tilfredsstillende.

Samtidig er det også flere som er kritiske til hvordan ordningen med fri rettshjelp fungerer, enten dette dreier seg om det saklige dekningsområdet eller inntektsgrensene. På den annen side er det enkelte som kritiserer ordningen for å være prosessdrivende. Flere peker også på at enkelte advokater utnytter ordningen med fri rettshjelp.

Når det gjelder brukere så synes det som om systemet fungerer bra i den forstand at de som har råd til det benytter advokater og rettshjelpere til å ordne opp i saker vedrørende eiendom, arv, ekteskap osv. Likeledes treffer lavterskeltilbud målgruppene sine. Det er gjennomgående brukere med lav utdanning og lav inntekt som benytter de ulike lavterskeltilbudene.

5.4 Hvilke forbedringer bør prioriteres?

Når det gjelder forbedringer av dagens ordning er det en relativt entydig oppfatning blant våre respondenter at man bør utvide området for fri rettshjelp heller enn å øke inntektsgrensen. Det er også bred enighet om at det offentlige bør prioritere å bruke penger på de med minst økonomiske ressurser. Det er imidlertid svært ulike oppfatninger om behovet for å opprette egne offentlige rådgivningskontorer på lokalt nivå. Mens offentlige organer og frivillige organisasjoner er positive til dette, så er advokatene gjennomgående relativt kritiske.

Ser vi på hvilke problemer brukerne har, så er vårt inntrykk fra både spørreskjema og intervjuer at mange har behov for relativt enkel bistand. Erfaringene både fra offentlig servicekontor og Advokatvakten er også at svært mange får ”løst” sin sak i løpet av 30 minutter. I svært mange tilfeller handler det om å få klarhet i hvilke rettigheter man har og hjelp til å finne ut hvor man bør henvende seg. Dette er stort sett det vi kan kalle førstelinjerådgivning.

Brukerne har behov i forhold til de fleste saksfelt, men inntrykket fra vår undersøkelse er at tilbudet er dårligst på de områdene som det offentlige har ansvar for – først og fremst sosiale tjenester, helse og trygd/pensjon.

Etter Statskonsults vurdering vil det være viktig å se på ulike type løsninger for å forbedre rettshjelpstilbudet. Vi opererer vanligvis med fire ulike typer styringsvirkemidler staten kan benytte:

- Juridiske virkemidler (lov- og regelverk)
- Organisatoriske (opprettelse av statlige virksomheter, endringer i organiseringen)
- Økonomiske (tilskudd osv.)
- Pedagogiske (informasjon og veiledning)

Staten benytter i dag alle disse virkemidlene for å sikre et godt rettshjelpstilbud. Det finnes et lov- og regelverk som gir innbyggerne rett til ulike type tjenester og en grunnleggende rettssikkerhet. Det finnes også egne statlige virksomheter som har som oppgave å yte juridisk rådgivning eller konfliktløsning. Staten gir også tilskudd til særskilte rettshjelpstiltak samtidig som staten yter økonomisk bistand gjennom ordningen med fri rettshjelp. I tillegg benytter staten pedagogiske virkemidler ved å gi informasjon.

Etter vår vurdering er det viktig at staten ser på alle de fire typene virkemidler når forbedringsmulighetene skal utforskes. Det er uten tvil viktig å vurdere både dekningsområdet og inntektsgrensene for fri rettshjelp. Når de største problemene med dagens tilbud synes å være knyttet til offentlig sektor, er det imidlertid naturlig å se etter løsninger som kan forbedre det tilbudet offentlig sektor gir. Forbedringer kan være:

- bedre informasjon, bedre overholdelse av veiledningsplikten
- bedre samordning av offentlige tjenester, mer helhetlig ivaretagelse av bruker (jf intensjonen med NAV)
- enklere regelverk

De nye helse- og sosialombudene vil også kunne bli viktige uavhengige organer i forhold til både statlig og kommunal helse- og sosialtjeneste. Det vil derfor være viktig å følge med på i hvilken grad de evner å ivareta sin rolle, ikke minst i forhold til det store omfanget av kommunale tjenester. Helse- og sosialombudene vil ha en viktig annenlinjefunksjon på rådgivningsområdet.

Det synes å være et stort behov for rådgivning i forhold til om man har et juridisk problem, om hvilke rettigheter man har og om hvor man kan henvende seg. Store deler av dette vil ikke være rådgivning som krever spisskompetanse. Etter vår vurdering er det derfor viktig å sikre god og tilgjengelig rådgivning av denne typen. For saker som er relatert til offentlig sektor bør rådgivningen primært gis av den virksomhetene det gjelder. Når problemet er at man ikke vet hvor man skal henvende seg, kan offentlige servicekontorer være en god løsning.

Når det gjelder behovet for mer inngående juridisk bistand vil advokater og rettshjelpere ofte være de beste til å ivareta klientens behov. Det samme vil gjelde for annen type spesialisert annenlinjerådgivning som de mange

ombudene. Kommer saken for retten vil advokater (og rettshjelpere med prosesserfaring) være de som har best forutsetning for å gjøre en profesjonell jobb.

Også når det gjelder konfliktløsning kan det være fruktbart å skille mellom en slags førstelinje og annenlinje mht sakens kompleksitet. I mange saker vil f.eks. familievernkontor, konfliktråd og forliksråd være velegnet for å løse konflikter. I andre saker vil det være helt nødvendig med den juridiske kompetanse og allmenne ”tyngde” som domstolene besitter for å løse konfliktene, gjerne gjennom økt bruk av mekling.

Både når det gjelder rådgivning og konfliktløsning vil det derfor være viktig å tilpasse løsningene etter brukernes behov. Mange spørsmål er av relativt enkel karakter og kan løses av offentlige organer som er ansvarlige, gjennom økt informasjon og gjennom lavterskeltilbud av ulik sort. Dette krever heller ikke nødvendigvis juridisk spisskompetanse. Annenlinjerådgivning- og konfliktløsning derimot, stiller andre krav til juridisk kompetanse, spisskompetanse eller også prosesserfaring. En viktig prinsipp når rettshjelpen skal styrkes, bør derfor være at ressursene (både penger og kompetanse) rettes inn mot den type rådgivning brukerne har behov for.

VEDLEGG 1

Undersøkelse om rettshjelpstilbudet**Veiledning til spørreskjemaet**

Undersøkelsen består i hovedsak av spørsmål med faste svaralternativer. Du besvarer disse ved å klikke på ønsket svaralternativ. Ofte vil det være tilstrekkelig å angi anslag. Undersøkelsen har også en del åpne spørsmål der vi ber deg om å fylle inn tekst i det avsatte området. Du kan manøvrere deg frem og tilbake i undersøkelsen.

Alle spørsmål er ikke like relevante for alle virksomheter. Dersom det er spørsmål som ikke er relevante for din virksomhet, kan du enten klikke på vet ikke/uaktuelt i de tilfeller det er et alternativ, eller hoppe over spørsmålet.

Når du er ferdig med å besvare spørsmålene, klikker du på "Send". Du vil da motta en kvittering på at du har svart. Du kan ikke gjøre endringer etter at besvarelsen er sendt. Ønsker du å avbryte besvarelsen, må du lukke vinduet på vanlig måte (klikk på X øverst til høyre i vinduet eller gå til Fil og klikk på "lukk"). Du kan åpne undersøkelsen igjen ved å klikke på lenken i e-posten.

Svarfrist: 5. juni

Har du spørsmål til oss om utfyllingen? Ring eller send e-post til:

Ingunn Botheim tlf 22 45 12 64
ingunn.botheim@statskonsult.no På forhånd takk for hjelpen!

1) Navn på virksomheten**2) Type virksomhet**

- Advokatvirksomhet
 Offentlig organ
 Frivillig organisasjon
 Annet

3) Hva slags type tilbud gir dere?

- Juridisk rådgivning/partsrepresentasjon
 Nøytral konfliktløsningsbistand/meklingsbistand
 Begge deler

4) Antall årsverk knyttet til rådgivnings- og/eller konfliktløsningstjenester i 2006**5) Formål med virksomhetens rådgivnings-/konfliktløsningstilbud**

6) Er tilbudet formues- og/eller inntektsbegrenset for brukerne?

Ja Nei



This box is shown in preview only..
The following criteria must be fulfilled for this question to be shown:

Type virksomhet - Offentlig organ
or
Type virksomhet - Annet
or
Type virksomhet - Frivillig organisasjon

Finansiering

Vi vil gjerne ha opplysninger om hvordan virksomhetens juridiske rådgivnings- og/eller konfliktløsningstjenester er finansiert og hvor store de samlede utgiftene til dette formålet er. Utfyllende opplysninger til de enkelte punkt kan gis under spørsmål 12.

7) Hva er de samlede utgiftene knyttet til virksomhetens rådgivnings- og/eller konfliktløsningstjenester i 2006? (F.eks regnskapstall for 2006)

Vi vil nedenfor gjerne ha informasjon om hvordan rådgivnings- og/eller konfliktløsningsvirksomheten er finansiert, dvs anslag på andelen ulike finansieringskilder som brukerfinansiering, statsstøtte direkte til virksomheten, kommunal støtte, gaver o.l., egne inntektsgivende tiltak og annet. Med brukerfinansiering mener vi her de tilfellene hvor bruker må betale selv uavhengig av om brukers midler opprinnelig kommer fra egen inntekt, eller om brukeren har fått innvilget fri rettshjelp, forsikringsdekning, fagforeningsstøtte o.l. som kan finansiere rådgivningen.

8) Hvordan er rådgivnings- og konfliktløsningstjenestene finansiert? Kryss av for andelen ulike finansieringskilder slik at summen blir omlag 100% (kun ett kryss per finansieringskilde).

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40%	41 - 60 %	61 - 80%	81 - 99 %	100%
Brukerfinansiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Statsstøtte direkte til virksomheten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunal støtte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gaver o.l.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Egne inntektsgivende tiltak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Hvis virksomheten er helt eller delvis brukerfinansiert, hvilken brukerbetaling har virksomheten for rådgivnings- eller konfliktløsningstjenestene?

- Timepris
 Egenandel/gebyr
 Annet

10) Hvis dere krever egenandel/gebyr av bruker, hva slags form har denne? (Flere avkryssninger er mulig)

- Fast egenandel/gebyr uavhengig av omfang av rådgivningen/konfliktløsningen
 Egenandel basert på andel av det totale omfang av rådgivningen/konfliktløsningen
 Egenandel basert på inntekt og formue

11) Hvis bruker må betale timepris, hva er den gjennomsnittlige timeprisen inkl. merverdiavgift (ordinær timepris)?

- Under kr 250 per time
 Mellom kr 251- 500 per time
 Mellom kr 501 - 824 per time
 Offentlig salærsats (nå kr 825 per time)
 Mellom kr 826 - 1000 per time
 Mellom kr 1001 - 1200 per time
 Mellom kr 1201 - 1500 per time
 Over kr 1500 per time

12) Utfyllende kommentarer til spørsmålene om finansiering



Saksomfang og sakstyper

Vi vil gjerne ha opplysninger om saksomfang og sakstyper innenfor den del av virksomheten som driver med rådgivning og konfliktløsning. Vi ber deg/dere derfor svare på noen spørsmål om antallet henvendelser til virksomheten og anslag på antallet saker som behandles.

13) Hvor mange henvendelser har virksomheten fått i 2006 om juridisk bistand i sivile saker?

14) Antall saker realitetsbehandlet i 2006 (fordelt på sakstyper, anslag). Dersom dere har spesielle kommentarer til sakene dere behandler, kan dette gis under spørsmål 16.

	Har ikke denne typen saker	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100-250	251 - 500	Mer enn 500
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15) Hvis du/dere har krysset av for andre saker, hvilke type saker er dette hovedsaklig?

16) Hvis du/dere ønsker å kommentere sakstypene dere har behandlet, kan dette gjøres her.

17) Antall saker løst i 2006 fordelt på sakstyper (dvs det juridiske problemet og/eller konflikten må anses å ha fått en løsning basert på din/deres bistand). Vi ber om anslag på antall saker.

	Har ikke denne typen saker	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100-250	251 - 500	Mer enn 500
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningsaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18) Antall realitetsbehandlede saker ved virksomheten som er gått videre til/blitt ført for domstolen i 2006 (fordelt på sakstyper). Vi ber deg om å anslå antall saker.

	Har ikke denne typen saker	Vet ikke	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100-250	251 - 500	Mer enn 500
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



19) Gjennomsnittlig tidsbruk per sak, ved realitetsbehandling (fordelt på sakstyper). Besvares kun for aktuelle sakstyper.

	Mindre enn 1 time	1-2 timer	3-5 timer	6-9 timer	10-15 timer	16-20 timer	21-30 timer	Mer enn 30 timer
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20) Gjennomsnittlig tidsbruk per sak som går videre/blir ført for domstolene (fordelt på sakstyper). Besvares kun for aktuelle sakstyper.

Mindre enn 5 timer	6-15 timer	16-30 timer	31-40 timer	41-50 timer	Mer enn 50 timer
--------------------	------------	-------------	-------------	-------------	------------------

Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21) I hvor stor andel av de saker som er behandlet ved tilbudet/virksomheten antar du/dere at brukeren er innvilget fri rettshjelp (under de prioriterte områdene)?

- Ingen
- Under 10 %
- 10 - 30 %
- 31 - 50 %
- 51 - 70 %
- 71 - 90 %
- Mer enn 90 %
- Vet ikke

22) Hvor stor andel av sakene som er behandlet ved tilbudet/virksomheten i 2006 anslår du/dere var relatert til statlig eller kommunal forvaltning (forvaltningssaker)?

- Ingen
- Under 10 %
- 10 - 30 %
- 31 - 50 %
- 51 - 70 %

- 71 - 90 %
 Mer enn 90 %
 Vet ikke

23) Når du/dere henviser brukere til andre, hva slags type tilbud/virksomhet henviser du/dere som oftest til i ulike sakstyper?

	Privat advokat	Offentlig organ	Særskilt rådgivningstilbud	Domstoler (inkl. Forliksråd)	Alternativt konfliktløsningstilbud	Annet tilbud
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Brukere og brukerbehov

Vi vil nå stille noen spørsmål knyttet til virksomhetens brukere/klienter.

24) Hvilken kjønnsfordeling er det på deres brukere/klienter (anslag)?

- En jevn fordeling
 Litt flere kvinner enn menn
 Langt flere kvinner enn menn
 Noen flere menn enn kvinner

Langt flere menn enn kvinner

25) Hvilken aldersfordeling er det på brukerne/klientene (anslag)?

- Jevn aldersfordeling
 Den største gruppen er over 60 år
 Den største gruppen er fra 40 - 59 år
 Den største gruppen er fra 25 - 39 år
 Den største gruppen er under 25 år

26) Hvilken utdanningsbakgrunn har brukerne/klientene (anslag)?

- Det varierer. Ingen gruppe skiller seg ut.
 Brukere med lav utdanning utgjør et lite flertall
 Brukere med lav utdanning utgjør et stort flertall
 Brukere med høy utdanning utgjør et lite flertall
 Brukere med høy utdanning utgjør et stort flertall

27) Hvilken bruttoinntekt har brukerne/klientene? Vi ber om anslag brukere i ulike inntekstkategorier dersom du/dere har kunnskap om dette. Kryss av slik at summen blir om lag 100% (kun ett kryss per inntekstkategori).

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40 %	41 - 60 %	61 - 80 %	81 - 99 %	100 %
Inntekt under kr 100.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt kr 100.000 - 230.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt kr 231.000 - 330.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt kr 331.000 - 430.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt over kr 430.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28) Hvordan finansierer brukerne rådgivningen/konfliktløsningen (finansieringskilde)? Vi ber om anslag for de ulike finansieringskildene. Kryss av slik at summen blir om lag 100% (kun ett kryss per finansieringskilde).

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40 %	41 - 60 %	61 - 80 %	81 - 99 %	100 %
Tilbudet er gratis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Egne midler/egen inntekt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fri rettshjelp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forsikringer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vet ikke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29) Gjennomfører du/dere brukerundersøkelser?

Ja Nei

30) I hvilken grad opplever du/dere at brukerne er fornøyde med den rådgivningen du/dere tilbyr? (Gi ev. utfyllende kommentarer under neste spørsmål)

- I stor grad
 I noen grad
 I liten grad
 I svært liten grad

31) Har du/dere kommentarer eller synspunkter knyttet til brukere og brukerbehov?

Det samlede rådgivnings og konfliktløsningstilbudet

Vi vil nå stille noen spørsmål om hvordan du/dere opplever at det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge fungerer. Rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge består av både private, offentlige og frivillige organisasjoner, som bl.a domstoler, klagenemnder, advokater, rettshjelpere, ombud og særskilte rettshjelpstiltak. Den informasjon og veiledning offentlige forvaltningsorganer gir som følge av virksomhetens myndighetsutøvelse på et spesielt område, utgjør også en del av det samlede tilbudet.

32) Det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge er ment å dekke innbyggernes behov for bistand. Er det saksfelt hvor tilbudet etter din/deres mening ikke fungerer tilfredsstillende i dag?

Ja Nei

33) Hvis Ja på forrige spørsmål; på hvilke saksfelt mener du/dere at tilbudet i dag ikke fungerer godt nok? (Dersom du/dere har utfyllende kommentarer til dette, f.eks. andre mangler ved tilbudet (grupper som faller utenfor eller ordninger/tilbud som ikk

- Saker etter sosialtjenesteloven
- Helserett/pasientrettigheter
- Trygd og pensjon
- Barnevern
- Skatter/avgifter
- Utlendingssaker
- Fengselssaker
- Andre forvaltningssaker
- Straffesaker
- Husleiesaker
- Saker om rett til egen bolig
- Annen fast eiendomsrett
- Personskade
- Arbeidsrett
- Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte
- Barnefordeling/omsorg
- Arv/dødsboskifte

- Gjeld/konkurs
 Kjøpsrett/forbrukersaker
 Andre saker

34) Har du/dere utfyllende kommentarer til hvor dagens tilbud ikke fungerer tilfredsstillende (grupper som faller utenfor eller ordninger/tilbud som ikke fungerer o.l.)

35) Dersom innbyggernes rådgivnings- og/eller konfliktløsningstilbud skulle forbedres, på hvilken måte mener dere dette best kan gjøres? (Kryss av for de to tiltakene du/dere mener er viktigst)

- Styrke forvaltningsorganenes egen veiledningstjeneste og servicefunksjon overfor brukerne
 Etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan
 Gi offentlig støtte til advokatutgifter/utgifter til rettshjelper i flere saker
 Bedre tilrettelegging for hjelp til selvhjelp, herunder økt satsing på generelle informasjonstiltak
 Forbedre tilbudet av utenrettslige meklingsordninger (f.eks. tidlig og lett tilgjengelig mekling)
 Etablere flere særskilte rettshjelpstilbud for ressursvake grupper
 Redusere brukernes kostnader ved domstolsbehandling
 Annet

36) Hvis du/dere har krysset av for ´andre saker´, hvilke type saker er dette?

37) Dersom du/dere har kommentarer til de ovennevnte alternativene eller har andre forslag til tiltak, kan dette utdypes her.

38) Dersom ikke alle tiltak kan gjennomføres, hvordan bør det offentlige prioritere bruk av de offentlige midlene mellom de ulike eksemplene under?

- | | a | b |
|--|-----------------------|-----------------------|
| a) Styrke forvaltningens egen veiledningstjeneste, eller b) Satse mer på private rådgivere | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan, eller b) Gi offentlig støtte til advokat/rettshjelper i flere saker | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Økt tilgang på tidlig og enkel alternativ konfliktløsning, eller b) Redusere brukerens kostnader ved domstolsbehandling | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Utvide området for fri rettshjelp og øke egenandel, eller b) Redusere området for fri | | |

- rettshjelp og redusere egenandelen
- a) Utvide eksisterende saksfelt hvor man kan få fri rettshjelp, eller b) Øke inntektsgrensen for fri rettshjelp
- a) Tilbud om gratis ´førstegangskonsultasjon´ i alle saker, eller b) Økt offentlig støtte til de mest kompliserte sakene
- a) Mer offentlig støtte til de som har minst økonomiske ressurser, eller b) Lik offentlig støtte til alle med juridiske problem
- a) Egenandel i alle fri rettshjelpssaker basert på egen betalingsevne, eller b) Fritak for egenandel i de viktigste sakene uavhengig av betalingsevne og heller høyere egenandel i de øvrige
- a) Økt offentlig satsing på egne rådgivningstilbud på spesielle saksfelt, eller b) Økt offentlig satsing på et bredere tilbud på de fleste saksfelt, men med mindre omfattende bistand
- a) Mer av rettshjelpen bør skje gjennom rådgivningskontor i offentlig regi, eller b) Mer av rettshjelpen bør skje av uavhengige privatpraktiserende advokater

39) Kommentarer til valgene i spørsmålet foran?

40) Eventuelle andre kommentarer til problemstillingene som er berørt i dette spørreskjemaet?

VEDLEGG 2

Undersøkelse om rettshjelpstilbudet**Veiledning til spørreskjemaet**

Undersøkelsen består i hovedsak av spørsmål med faste svaralternativer. Du besvarer disse ved å klikke på ønsket svaralternativ. Ofte vil det være tilstrekkelig å angi anslag. Undersøkelsen har også en del åpne spørsmål der vi ber deg om å fylle inn tekst i det avsatte området. Du kan manøvrere deg frem og tilbake i undersøkelsen.

Alle spørsmål er ikke like relevante for alle virksomheter. Dersom det er spørsmål som ikke er relevante for din virksomhet, kan du enten klikke på vet ikke/uaktuelt i de tilfeller det er et alternativ, eller hoppe over spørsmålet.

Når du er ferdig med å besvare spørsmålene, klikker du på "Send". Du vil da motta en kvittering på at du har svart. Du kan ikke gjøre endringer etter at besvarelsen er sendt. Ønsker du å avbryte besvarelsen, må du lukke vinduet på vanlig måte (klikk på X øverst til høyre i vinduet eller gå til Fil og klikk på "lukk"). Du kan åpne undersøkelsen igjen ved å klikke på lenken i e-posten.

Svarfrist: 19. juni

Har du spørsmål til oss om utfyllingen? Ring eller send e-post til:

Ingunn Botheim tlf 22 45 12 64
ingunn.botheim@statskonsult.no

På forhånd takk for hjelpen!
Your answer will be anonymous
(QuestBack withholds your identity)

1) Type virksomhet

- Advokatvirksomhet
 Rettshjelper

2) Hva slags type tilbud gir dere?

- Juridisk rådgivning/partsrepresentasjon
 Nøytral konfliktløsningsbistand/meklingsbistand
 Begge deler



This box is shown in preview only..
The following criteria must be fulfilled for this question to be shown:
Hva slags type tilbud gir dere? - Begge deler

3) Hvis virksomheten tilbyr både juridisk rådgivning og nøytral konfliktløsning (mekling), hvor stor andel av tidsbruken går med til nøytral konfliktløsning?

- Inntil 10%
 11 - 20%
 21 - 40%
 41 - 60%
 61 - 80%
 81 - 99%
 100%

4) Antall årsverk knyttet til rådgivnings- og/eller konfliktløsningstjenester i 2006



Finansiering

Vi vil nedenfor gjerne ha informasjon om hvordan rådgivnings- og/eller konfliktløsningsvirksomheten er finansiert, dvs anslag på andelen ulike finansieringskilder som brukerfinansiering, statsstøtte direkte til virksomheten, kommunal støtte, gaver o.l., egne inntektsgivende tiltak og annet. Med brukerfinansiering mener vi her de tilfellene hvor bruker må betale selv uavhengig av om brukers midler opprinnelig kommer fra egen inntekt, eller om brukeren har fått innvilget fri rettshjelp, forsikringsdekning, fagforeningsstøtte o.l. som kan finansiere rådgivningen.

5) Hvordan er rådgivnings- og konfliktløsningstjenestene finansiert? Kryss av for andelen ulike finansieringskilder slik at summen blir omlag 100% (kun ett kryss per finansieringskilde).

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40%	41 - 60 %	61 - 80%	81 - 99 %	100%
Brukerfinansiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Statsstøtte direkte til virksomheten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunal støtte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gaver o.l.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Egne inntektsgivende tiltak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Hvis virksomheten er helt eller delvis brukerfinansiert, hvilken brukerbetaling har virksomheten for rådgivnings- eller konfliktløsningstjenestene?

- Timepris
- Egenandel/gebyr
- Annet

7) Hvis dere krever egenandel/gebyr av bruker, hva slags form har denne? (Flere avkryssninger er mulig)

- Fast egenandel/gebyr uavhengig av omfang av rådgivningen/konfliktløsningen
- Egenandel basert på andel av det totale omfang av rådgivningen/konfliktløsningen
- Egenandel basert på inntekt og formue

8) Hvis bruker må betale timepris, hva er den gjennomsnittlige timeprisen inkl. merverdiavgift (ordinær timepris)?

- Under kr 250 per time
- Mellom kr 251- 500 per time
- Mellom kr 501 - 824 per time
- Offentlig salærsats (nå kr 825 per time)
- Mellom kr 826 - 1000 per time
- Mellom kr 1001 - 1200 per time
- Mellom kr 1201 - 1500 per time
- Over kr 1500 per time

9) Utfyllende kommentarer til spørsmålene om finansiering

**Saksomfang og sakstyper**

Vi vil gjerne ha opplysninger om saksomfang og sakstyper innenfor den del av virksomheten som driver med rådgivning og konfliktløsning. Vi ber deg/dere derfor svare på noen spørsmål om antallet henvendelser til virksomheten og anslag på antallet saker som behandles.

10) Hvor mange henvendelser har virksomheten fått i 2006 om juridisk bistand i sivile saker?

11) Antall saker realitetsbehandlet i 2006 (fordelt på sakstyper, anslag). Dersom dere har spesielle kommentarer til sakene dere behandler, kan dette gis under spørsmål 14.

	Har ikke denne typen saker	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100- 250	251 - 500	Mer enn 500
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Andre saker

12) Hvis du/dere har krysset av for andre saker, hvilke type saker er dette hovedsaklig?

13) Hvis du/dere ønsker å kommentere sakstypene dere har behandlet, kan dette gjøres her.

14) Antall saker løst i 2006 fordelt på sakstyper (dvs det juridiske problemet og/eller konflikten må anses å ha fått en løsning basert på din/deres bistand). Vi ber om anslag på antall saker.

	Har ikke denne typen saker	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100-250	251 - 500	Mer enn 500
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15) Antall realitetsbehandlede saker som er gått videre til/blitt ført for domstolene i 2006 (fordelt på sakstyper), både saker du/dere har ført selv og saker en annen advokat/rettshjelper har overtatt for å føre for domstolene. Vi ber deg/dere om å ansl

	Har ikke denne typen saker	Vet ikke	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100-250	251 - 500	Mer enn 500
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



16) Gjennomsnittlig tidsbruk per sak ved realitetsbehandling (fordelt på sakstype). Besvares kun for aktuelle sakstyper.

Mindre

Mer

	enn 1 time	1-2 timer	3-5 timer	6-9 timer	10-15 timer	16-20 timer	21-30 timer	enn 30 timer
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17) Gjennomsnittlig total tidsbruk per sak som du/dere har tatt videre/ført for domstolene i 2006 (fordelt på sakstyper). Vi ber deg/dere om å anslå antall timer.

	Mindre enn 5 timer	6-15 timer	16-30 timer	31-40 timer	41-50 timer	Mer enn 50 timer
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18) I hvor stor andel av de saker som er behandlet ved tilbudet/virkosmheten antar du/dere at brukeren er innvilget fri rettshjelp (under de prioriterte områdene)?

- Ingen
 Under 10 %
 10 - 30 %
 31 - 50 %
 51 - 70 %
 71 - 90 %
 Mer enn 90 %
 Vet ikke

19) Hvor stor andel av sakene som er behandlet ved tilbudet/virkosmheten i 2006 anslår du/dere var relatert til statlig eller kommunal forvaltning (forvaltningssaker)?

- Ingen
 Under 10 %
 10 - 30 %
 31 - 50 %
 51 - 70 %
 71 - 90 %
 Mer enn 90 %
 Vet ikke

20) Når du/dere henviser brukere til andre, hva slags type tilbud/virkosmhet henviser du/dere som oftest til i ulike sakstyper?

	Privat advokat	Offentlig organ	Særskilt rådgivningstilbud	Domstoler (inkl. Forliksråd)	Alternativt konfliktløsningstilbud	Annet tilbud
Saker etter sosialtjenesteloven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Helserett/pasientrettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trygd og pensjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnevern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skatter/avgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utlendingssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fengselssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre forvaltningssaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Straffesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Husleiesaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saker om rett til egen bolig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annen fast eiendomsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personskade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbeidsrett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barnefordeling/omsorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arv/dødsboskifte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjeld/konkurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kjøpsrett/forbrukersaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Brukere og brukerbehov

Vi vil nå stille noen spørsmål knyttet til virksomhetens brukere/klienter.

21) Hvilken kjønnsfordeling er det på deres brukere/klienter (anslag)?

- En jevn fordeling
- Litt flere kvinner enn menn
- Langt flere kvinner enn menn
- Noen flere menn enn kvinner
- Langt flere menn enn kvinner

22) Hvilken aldersfordeling er det på brukerne/klientene (anslag)?

- Jevn aldersfordeling
- Den største gruppen er over 60 år
- Den største gruppen er fra 40 - 59 år
- Den største gruppen er fra 25 - 39 år
- Den største gruppen er under 25 år

23) Hvilken utdanningsbakgrunn har brukerne/klientene (anslag)?

- Det varierer. Ingen gruppe skiller seg ut.
 Brukere med lav utdanning utgjør et lite flertall
 Brukere med lav utdanning utgjør et stort flertall
 Brukere med høy utdanning utgjør et lite flertall
 Brukere med høy utdanning utgjør et stort flertall

24) Hvilken bruttoinntekt har brukerne/klientene? Vi ber om anslag brukere i ulike inntektskategorier dersom du/dere har kunnskap om dette. Kryss av slik at summen blir om lag 100% (kun ett kryss per inntektskategori).

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40 %	41 - 60 %	61 - 80 %	81 - 99 %	100 %
Inntekt under kr 100.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt kr 100.000 - 230.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt kr 231.000 - 330.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt kr 331.000 - 430.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntekt over kr 430.000	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25) Hvordan finansierer brukerne rådgivningen/konfliktløsningen (finansieringskilde)? Vi ber om anslag for de ulike finansieringskildene. Kryss av slik at summen blir om lag 100% (kun ett kryss per finansieringskilde).

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40 %	41 - 60 %	61 - 80 %	81 - 99 %	100 %
Tilbudet er gratis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Egne midler/egen inntekt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fri rettshjelp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forsikringer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vet ikke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26) Gjennomfører du/dere brukerundersøkelser?

- Ja Nei

27) I hvilken grad opplever du/dere at brukerne er fornøyde med den rådgivningen du/dere tilbyr? (Gi ev. utfyllende kommentarer under neste spørsmål)

- I stor grad
 I noen grad
 I liten grad
 I svært liten grad

28) Har du/dere kommentarer eller synspunkter knyttet til brukere og brukerbehov?

Det samlede rådgivnings og konfliktløsningstilbudet

Vi vil nå stille noen spørsmål om hvordan du/dere opplever at det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge fungerer. Rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge består av både private, offentlige og frivillige organisasjoner, som bl.a domstoler, klagenemnder, advokater, rettshjelpere, ombud og særskilte rettshjelpstiltak. Den informasjon og veiledning offentlige forvaltningsorganer gir som følge av virksomhetens myndighetsutøvelse på et spesielt område, utgjør også en del av det samlede tilbudet.

29) Det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge er ment å dekke innbyggernes behov for bistand. Er det saksfelt hvor tilbudet etter din/deres mening ikke fungerer tilfredsstillende i dag?

Ja Nei

30) Hvis Ja på forrige spørsmål; på hvilke saksfelt mener du/dere at tilbudet i dag ikke fungerer godt nok?

- Saker etter sosialtjenesteloven
- Helserett/pasientrettigheter
- Trygd og pensjon
- Barnevern
- Skatter/avgifter
- Utlendingssaker
- Fængselssaker
- Andre forvaltningssaker
- Straffesaker
- Husleiesaker
- Saker om rett til egen bolig
- Annen fast eiendomsrett
- Personskade
- Arbeidsrett
- Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte
- Barnefordeling/omsorg
- Arv/dødsboskifte
- Gjeld/konkurs
- Kjøpsrett/forbrukersaker
- Andre saker

31) Hvis du/dere har krysset av for ´andre saker´, hvilke type saker er dette?

32) Har du/dere utfyllende kommentarer til hvor dagens tilbud ikke fungerer tilfredsstillende (grupper som faller utenfor eller ordninger/tilbud som ikke fungerer o.l.)

33) Vi ber om dine/deres synspunkter på hvordan ordningen med fri rettshjelp fungerer på enkelte punkter

	Alltid	Som regel	Enkelte ganger	Aldri
Er du fornøyd med saksbehandlingstiden på søknad om fritt rettsråd i uprioriterte saker?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hender det at saksbehandlingstiden ved søknad om fritt rettsråd i uprioriterte saker etter ditt/deres skjønn har fått avgjørende innvirkning på selve saken/muligheten for å gi nødvendig bistand?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er du/dere fornøyd med tiden det tar fra arbeidet utføres til det betales av det offentlige (den totale tiden)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er du/dere fornøyd med tiden det tar fra arbeidsoppgaven sendes til den honoreres av det offentlige?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opplever du/dere avslag eller avkorting som du/dere finner urimelig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opplever du/dere at klienten verdsetter muligheten til å velge rådgivning blant rettshjelpere og advokater?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34) Hvilke kvalifikasjoner mener du/dere er viktig for å kunne yte rådgivning på best mulig måte?

- Spesialisering
- Prosessuell erfaring
- Tid og ressurser

35) Hvilke kvalifikasjoner mener du/dere er viktig for å kunne yte sakførsel på best mulig måte?

- Spesialisering
- Prosessuell erfaring
- Tid og ressurser



36) Dersom innbyggernes rådgivnings- og/eller konfliktløsningstilbud skulle forbedres, på hvilken måte mener dere dette best kan gjøres? (Kryss av for de to tiltakene du/dere mener er viktigst)

- Styrke forvaltningsorganenes egen veiledningstjeneste og servicefunksjon overfor brukerne
- Etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan
- Gi offentlig støtte til advokatutgifter/utgifter til rettshjelper i flere saker
- Bedre tilrettelegging for hjelp til selvhjelp, herunder økt satsing på generelle informasjonstiltak
- Forbedre tilbudet av utenrettslige meklingsordninger (f.eks. tidlig og lett tilgjengelig mekling)
- Etablere flere særskilte rettshjelpstilbud for ressursvake grupper
- Redusere brukernes kostnader ved domstolsbehandling
- Annet

37) Dersom du/dere har kommentarer til de ovennevnte alternativene eller har andre forslag til tiltak, kan dette utdypes her.

38) Dersom ikke alle tiltak kan gjennomføres, hvordan bør det offentlige prioritere bruk av de offentlige midlene mellom de ulike eksemplene under?

- | | a | b |
|--|-----------------------|-----------------------|
| a) Styrke forvaltningens egen veiledningstjeneste, eller b) Satse mer på private rådgivere | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Etablere lett tilgjengelige rådgivningskontor på lokalt plan, eller b) Gi offentlig støtte til advokat/rettshjelper i flere saker | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Økt tilgang på tidlig og enkel alternativ konfliktløsning, eller b) Redusere brukerens kostnader ved domstolsbehandling | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Utvide området for fri rettshjelp og øke egenandel, eller b) Redusere området for fri rettshjelp og redusere egenandelen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Utvide eksisterende saksfelt hvor man kan få fri rettshjelp, eller b) Øke inntektsgrensen for fri rettshjelp | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Tilbud om gratis ´førstegangskonsultasjon´ i alle saker, eller b) Økt offentlig støtte til de mest kompliserte sakene | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Mer offentlig støtte til de som har minst økonomiske ressurser, eller b) Lik offentlig støtte til alle med juridiske problem | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Egenandel i alle fri rettshjelpssaker basert på egen betalingsevne, eller b) Fritak for egenandel i de viktigste sakene uavhengig av betalingsevne og heller høyere egenandel i de øvrige | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Økt offentlig satsing på egne rådgivningstilbud på spesielle saksfelt, eller b) Økt offentlig satsing på et bredere tilbud på de fleste saksfelt, men med mindre omfattende bistand | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Mer av rettshjelpen bør skje gjennom rådgivningskontor i offentlig regi, eller b) Mer av rettshjelpen bør skje av uavhengige privatpraktiserende advokater | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

39) Kommentarer til valgene i spørsmålet foran?

40) Eventuelle andre kommentarer til problemstillingene som er berørt i dette spørreskjemaet?

Virksomheter som har besvart Statskonsults "generelle" undersøkelse

Denne oversikten viser de virksomhetene som har besvart Statskonsults spørreundersøkelse. Undersøkelsen som ble sendt til offentlige organer og frivillige organisasjoner var ikke anonym, og respondentene ble bedt om å fylle ut navn. 102 av de 106 virksomhetene som svarte på undersøkelsen har besvart med navn på virksomheten.

1. Pasientombudet i Nordland
2. Løten kommune, servicekontoret
3. Huseiernes Landsforbund
4. Konfliktrådet i Hedmark
5. Bondelagets Servicekontor AS
6. Kontoret for voldsoffererstatning og Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre
7. Pasientombudet i Finnmark
8. Pasientombudet i Sogn og Fjordane
9. Kirkens familierådgivning Biskopshavn. (Vi er en del av Familievernet i Norge, forvaltet av BUFETAT som vi har driftsavtale med)
10. Konfliktrådet i Østfold
11. Helse- og sosialombudet i Sør-trøndelag, Pasientombudet.
12. Husleietvistutvalget
13. Pasientombudet i Troms
14. Konfliktrådet i Øst-Finnmark
15. Konfliktrådet i vestfinnmark
16. Norasenteret IKS krise og incestsenteret i Øst-Finnmark
17. Familiekontoret i Førde
18. Pasientombudet i Møre og Romsdal
19. sunnmøre konfliktråd
20. Familievernkontoret i Ålesund
21. Konfliktrådet i Oppland
22. Konfliktrådet på Helgeland
23. Krisesenteret i Telemark
24. stiftelsen eva krisesenter
25. Konfliktrådet i Salten
26. Familievernkontoret i Kristiansund
27. Familiekontoret Oslo Sør, Kirkens Familievern
28. Aust-Agder krisesenter
29. Brukerombudet I Fredrikstad
30. Aker familiekontor
31. PION - Prostituertes interesseorganisasjon i Norge
32. Inkassoklagenemnda
33. Konfliktrådet i Oslo og Akershus
34. Voss krisesenter
35. Gjeldsoffer-Alliansen
36. Næringslivets Hovedorganisasjon
37. Norsk Organisasjon for Asylsøkere (NOAS)
38. Landsforeningen for lesbisk og homofil frigjøring (LLH)
39. Juss-Buss
40. Norges Automobil-Forbund
41. Fylkesnemnda for sosiale saker i Telemark

42. Forbrukerrådet
43. Boligtvistnemndas sekretariat + Boligprod. Forening
44. Sør-Helgeland Krisesenter
45. Helse- og omsorgsombudet i Trondheim
46. Konfliktrådet i Troms
47. Pasientombudet i Hordaland
48. Pasientombudet i Telemark
49. Pasientombudet i Rogaland
50. Pasientombudet i Aust-Agder
51. Frivillighetssentralen i Modum
52. krisesenteret for haugesund og omegn
53. Konfliktrådet i Nord-Trøndelag
54. Stiftelsen Krisesenteret i Sarpsborg
55. Kirkens familievernkontor
56. Byombudet i Bergen
57. "Rett på gata"
58. Konfliktrådet i Vestfold
59. Enebakk kommune, sevicetorget
60. Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeistringstjenester
61. Pasientskadenemnda
62. Vest-Finnmark Krisesenter Avd. Alta
63. Konfliktrådet i Agder
64. pasientombud
65. Rettighetssenteret (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon)
66. Krisesenteret for kvinner i Sunnhordland
67. Krisesenteret for Orkdal og omegn
68. Norges Handikapforbund
69. Helse- og sosialombudet i Oslo, Pasientombudet i Oslo
70. Romerike Krisesenter
71. Fylkesnemnda, Oppland og Hedmark
72. Rettshjelpskontoret Indre Finnmark
73. Vesterålen Krisesenter
74. Jusshjelpa i Nord-Norge
75. Pasientombudet i Buskerud
76. Konfliktrådet Sør Rogaland
77. Konfliktrådet i Buskerud
78. Vet- Finnmark krisesenter i Hammerfest
79. Alta familievernkontor
80. Norsk Krisesenterforbund
81. Reform - ressurscenter for menn
82. Krisesenteret i Follo og Incestsenteret
83. Konfliktrådet i Midtre Hålogaland
84. sunnmøre Krisesenter
85. Kirkens Familiekontor, Follo
86. Forbrukerrådet (sekretariatet)
87. Gatejuristen
88. Barneombudet
89. Jussformidlingen
90. Sis Finnmarkku Bearašsuojalanguovddáš/Indre Finnmark Familievernkontor
91. Gatemeulingsprosjektet i Røde Kors

92. Norsk Forbund for Utviklingshemmede - NFU
93. Familievernkontoret i Mo i Rana
94. Konfliktråd
95. Lofoten Krisesenter
96. Oslo Krisesenter
97. St. Hanshaugen Frivillighetssentral
98. Hamar Familiekontor
99. Fylkesnemnda for sosiale saker i Nordland
100. Jushjelpe i Midt-Norge
101. Advokatvakten.no
102. DIXI Ressurssenter i Stavanger

Oversikt over virksomheter som mottok spørreundersøkelsen

Kontoret for fri rettshjelp
Advokatvakten
Rettshjelpskontoret Indre Finmark
Juss Buss
JURK
Student Jus Hjelpa Midt Norge
Jussformidlingen Bergen
Jusshjelpe i Nord-Norge
NOAS
PION
NITO
Gatejuristen i Trondheim
Rett på gata Trondheim
Gatejuristen i Oslo
Bondelaget
Frivillighetssentralen, St. Hanshaugen
Rådgivningsgruppa for juridiske og sosialfaglig veiledning i Oslo
Røde Kors rådgivningstjeneste
LO
NHO
NAF
Huseiernes landsforbund
Gjeldsofferalliansen
Seniorsaken
Foreningen rettferd for tapere
Leieboerforeningen
NHF - Norges Handicapforbund
Norsk forbund for utviklingshemmede
Funksjonshemmedes fellesorganisasjon
Husleietvistutvalget i Oslo og Akershus
Flyktningshjelpen
Landsforeningen for homofil og lesbisk frigjøringen
Organisasjonen mot offentlig diskriminering
Blinddeforbundet

Den uavhengige sosialrådgivningen, Høyskolen i Oslo
Den uavhengige sosialrådgivningen, Høyskolen i Bergen
Den uavhengige sosialrådgivningen, Høyskolen i Finnmark
Landsforeningen for trafikkskadde
Reform - ressurscenter for menn
Krisesentre (40) og incestsentre (2)

Forbrukerrådet (sekretariat og alle 10 distriktskontor)
Rådgivningskontorene for kriminalitetsofre
Offentlig servicekontor - Asker kommune
Offentlig servicekontor - Enebakk kommune
Offentlig servicekontor - Gjerdrum kommune
Offentlig servicekontor - Løten kommune
Offentlig servicekontor - Nes kommune
Likestillings- og diskrimineringsombudet
Pasientombudene
Helse- og sosialombudene/byombudene i Fredrikstad, Bergen, Trondheim (Oslo er også
Pasientombud)
Barneombudet
Familievernkontorene – utvalg på 25
Fylkesnemndene for sosiale saker
Konfliktrådene
Husleietvistutvalget
Boligtvistnemnda
Inkassoklagenemnda
Eiendomsmeulingsnemnda
Forsikringsklagekontoret
Bankklagenemnda
Utlendingsnemnda
Pasientskadenemnda
Klagenemnda for Husbanken
Tvisteløsningsnemnda

Nærmere om saksomfang, sakstyper og tidsbruk

Antall realitetsbehandlede og løste saker

Tabell 1: Antall realitetsbehandlede saker fordelt på sakstype. Advokater og rettshjelpere. Prosent.

	Har ikke denne typen saker	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100-250	251 - 500	Mer enn 500	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	54,0 %	46,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	50
Helserett/pasientrettigheter	40,0 %	54,0 %	4,0 %	2,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	50
Trygd og pensjon	32,7 %	42,9 %	12,2 %	4,1 %	2,0 %	4,1 %	2,0 %	0 %	0 %	49
Barnevern	40,8 %	42,9 %	12,2 %	2,0 %	0 %	0 %	2,0 %	0 %	0 %	49
Skatter/avgifter	36,0 %	46,0 %	8,0 %	4,0 %	2,0 %	2,0 %	2,0 %	0 %	0 %	50
Utlendingssaker	55,1 %	38,8 %	0 %	2,0 %	0 %	0 %	4,1 %	0 %	0 %	49
Fengselsaker	65,2 %	32,6 %	2,2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	46
Andre forvaltningssaker	11,8 %	51,0 %	31,4 %	2,0 %	2,0 %	0 %	2,0 %	0 %	0 %	51
Straffesaker	51,0 %	30,6 %	8,2 %	6,1 %	2,0 %	0 %	0 %	2,0 %	0 %	49
Husleiesaker	18,0 %	64,0 %	8,0 %	4,0 %	4,0 %	0 %	2,0 %	0 %	0 %	50
Saker om rett til egen bolig	51,1 %	40,0 %	4,4 %	2,2 %	2,2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	45
Annen fast eiendomsrett	11,5 %	28,8 %	26,9 %	17,3 %	3,8 %	3,8 %	3,8 %	3,8 %	0 %	52
Personskade	40,8 %	36,7 %	16,3 %	2,0 %	2,0 %	0 %	2,0 %	0 %	0 %	49
Arbeidsrett	19,2 %	50,0 %	17,3 %	3,8 %	3,8 %	0 %	5,8 %	0 %	0 %	52
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	9,1 %	38,2 %	30,9 %	14,5 %	3,6 %	0 %	0 %	1,8 %	1,8 %	55
Barnefordeling/omsorg	34,0 %	30,2 %	26,4 %	1,9 %	3,8 %	0 %	1,9 %	0 %	1,9 %	53
Arv/dødsboskifte	7,4 %	40,7 %	44,4 %	3,7 %	1,9 %	0 %	1,9 %	0 %	0 %	54
Gjeld/konkurs	31,4 %	51,0 %	11,8 %	3,9 %	2,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	51
Kjøpsrett/forbrukersaker	10,4 %	50,0 %	25,0 %	6,2 %	4,2 %	4,2 %	0 %	0 %	0 %	48
Andre saker	37,0 %	30,4 %	17,4 %	2,2 %	0 %	2,2 %	4,3 %	2,2 %	4,3 %	46

Tabell 2: Antall saker løst fordelt på sakstype. Advokater og rettshjelpere. Prosent.

	Har ikke denne typen saker	Mindre enn 10	11-30	31-50	51-80	81-99	100-250	251 - 500	Mer enn 500	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	58,1 %	41,9 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	43
Helserett/pasientrettigheter	38,1 %	59,5 %	0 %	2,4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	42
Trygd og pensjon	31,0 %	45,2 %	14,3 %	4,8 %	2,4 %	0 %	2,4 %	0 %	0 %	42
Barnevern	39,5 %	51,2 %	4,7 %	2,3 %	0 %	0 %	2,3 %	0 %	0 %	43
Skatter/avgifter	35,0 %	47,5 %	10,0 %	2,5 %	5,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	40
Utlendingssaker	53,7 %	41,5 %	0 %	0 %	0 %	2,4 %	2,4 %	0 %	0 %	41
Fengselsaker	62,5 %	32,5 %	5,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	40
Andre forvaltningssaker	14,3 %	61,9 %	16,7 %	4,8 %	2,4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	42
Straffesaker	48,8 %	34,1 %	9,8 %	4,9 %	2,4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	41
Husleiesaker	17,5 %	65,0 %	7,5 %	7,5 %	2,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	40
Saker om rett til egen bolig	51,3 %	41,0 %	5,1 %	0 %	2,6 %	0 %	0 %	0 %	0 %	39
Annen fast eiendomsrett	11,1 %	40,0 %	28,9 %	6,7 %	2,2 %	2,2 %	4,4 %	4,4 %	0 %	45
Personskade	41,0 %	41,0 %	12,8 %	2,6 %	0 %	0 %	2,6 %	0 %	0 %	39
Arbeidsrett	20,5 %	54,5 %	13,6 %	9,1 %	0 %	0 %	2,3 %	0 %	0 %	44
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	8,2 %	49,0 %	32,7 %	4,1 %	2,0 %	0 %	0 %	2,0 %	2,0 %	49
Barnefordeling/omsorg	32,6 %	39,1 %	19,6 %	2,2 %	2,2 %	0 %	2,2 %	0 %	2,2 %	46
Arv/dødsboskifte	6,5 %	54,3 %	30,4 %	4,3 %	2,2 %	0 %	2,2 %	0 %	0 %	46
Gjeld/konkurs	25,0 %	61,4 %	11,4 %	2,3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	44
Kjøpsrett/forbrukersaker	14,3 %	47,6 %	26,2 %	4,8 %	4,8 %	2,4 %	0 %	0 %	0 %	42
Andre saker	33,3 %	38,9 %	11,1 %	2,8 %	2,8 %	0 %	5,6 %	0 %	5,6 %	36

Tidsbruk

Tabell 3: Tidsbruk knyttet til ulike sakstyper. Offentlige organer. Tall i prosent

	Mindre enn 1 time	1-2 timer	3-5 timer	6-9 timer	10-15 timer	16-20 timer	21-30 timer	Mer enn 30 timer	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	36,4 %	27,3 %	18,2 %	9,1 %	0 %	9,1 %	0 %	0 %	11
Helserett/pasientrettigheter	12,5 %	37,5 %	37,5 %	6,2 %	6,2 %	0 %	0 %	0 %	16
Trygd og pensjon	75,0 %	0 %	25,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8
Barnevern	33,3 %	33,3 %	11,1 %	11,1 %	0 %	0 %	11,1 %	0 %	9
Skatter/avgifter	71,4 %	28,6 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7
Utendingssaker	62,5 %	12,5 %	12,5 %	12,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8
Fengselsaker	71,4 %	14,3 %	14,3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7
Andre forvaltningssaker	41,7 %	16,7 %	41,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	12
Straffesaker	23,5 %	5,9 %	58,8 %	11,8 %	0 %	0 %	0 %	0 %	17
Husleiesaker	27,8 %	11,1 %	50,0 %	11,1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	18
Saker om rett til egen bolig	57,1 %	14,3 %	28,6 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7
Annen fast eiendomsrett	62,5 %	0 %	25,0 %	12,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8
Personskade	20,0 %	0 %	53,3 %	20,0 %	6,7 %	0 %	0 %	0 %	15
Arbeidsrett	50,0 %	20,0 %	30,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	10
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	37,5 %	18,8 %	12,5 %	31,2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	16
Barnefordeling/omsorg	22,2 %	16,7 %	33,3 %	27,8 %	0 %	0 %	0 %	0 %	18
Arv/dødsboskifte	40,0 %	10,0 %	40,0 %	10,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	10
Gjeld/konkurs	45,5 %	9,1 %	45,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	11
Kjøpsrett/forbrukersaker	33,3 %	8,3 %	50,0 %	0 %	8,3 %	0 %	0 %	0 %	12
Andre saker	19,0 %	19,0 %	52,4 %	9,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	21

Tabell 4: Tidsbruk knyttet til ulike sakstyper. Frivillige organisasjoner. Tall i prosent

	Mindre enn 1 time	1-2 timer	3-5 timer	6-9 timer	10-15 timer	16-20 timer	21-30 timer	Mer enn 30 timer	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	27,3 %	9,1 %	18,2 %	18,2 %	27,3 %	0 %	0 %	0 %	11
Helserett/pasientrettigheter	50,0 %	25,0 %	12,5 %	12,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8
Trygd og pensjon	33,3 %	16,7 %	16,7 %	25,0 %	8,3 %	0 %	0 %	0 %	12
Barnevern	23,1 %	23,1 %	7,7 %	15,4 %	15,4 %	15,4 %	0 %	0 %	13
Skatter/avgifter	57,1 %	14,3 %	0 %	28,6 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7
Utendingssaker	40,0 %	0 %	30,0 %	20,0 %	0 %	10,0 %	0 %	0 %	10
Fengselsaker	83,3 %	0 %	0 %	16,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	6
Andre forvaltningssaker	44,4 %	11,1 %	22,2 %	11,1 %	11,1 %	0 %	0 %	0 %	9
Straffesaker	44,4 %	33,3 %	0 %	22,2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	9
Husleiesaker	60,0 %	10,0 %	20,0 %	10,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	10
Saker om rett til egen bolig	50,0 %	10,0 %	20,0 %	0 %	10,0 %	0 %	10,0 %	0 %	10
Annen fast eiendomsrett	66,7 %	0 %	0 %	22,2 %	0 %	0 %	0 %	11,1 %	9
Personskade	42,9 %	28,6 %	0 %	28,6 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7
Arbeidsrett	44,4 %	11,1 %	33,3 %	11,1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	9
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	23,1 %	23,1 %	15,4 %	23,1 %	0 %	15,4 %	0 %	0 %	13
Barnefordeling/omsorg	21,4 %	14,3 %	21,4 %	21,4 %	0 %	7,1 %	0 %	14,3 %	14
Arv/dødsboskifte	87,5 %	0 %	0 %	12,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8
Gjeld/konkurs	44,4 %	11,1 %	0 %	44,4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	9
Kjøpsrett/forbrukersaker	50,0 %	12,5 %	0 %	37,5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8
Andre saker	16,7 %	8,3 %	25,0 %	25,0 %	0 %	8,3 %	0 %	16,7 %	12

Tabell 5: Tidsbruk knyttet til ulike sakstyper. Advokater. Tall i prosent

	Mindre enn 1 time	1-2 timer	3-5 timer	6-9 timer	10-15 timer	16-20 timer	21-30 timer	Mer enn 30 timer	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	25,0 %	6,2 %	25,0 %	6,2 %	25,0 %	0 %	6,2 %	6,2 %	16
Helserett/pasientrettigheter	6,2 %	6,2 %	31,2 %	18,8 %	12,5 %	0 %	12,5 %	12,5 %	16
Trygd og pensjon	17,4 %	0 %	17,4 %	21,7 %	21,7 %	17,4 %	4,3 %	0 %	23
Barnevern	8,7 %	4,3 %	0 %	8,7 %	8,7 %	13,0 %	26,1 %	30,4 %	23
Skatter/avgifter	14,3 %	9,5 %	9,5 %	14,3 %	33,3 %	14,3 %	0 %	4,8 %	21
Utendingssaker	16,7 %	5,6 %	11,1 %	33,3 %	27,8 %	5,6 %	0 %	0 %	18

	Mindre enn 1 time	1-2 timer	3-5 timer	6-9 timer	10-15 timer	16-20 timer	21-30 timer	Mer enn 30 timer	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Fengselssaker	15,4 %	0 %	30,8 %	30,8 %	7,7 %	15,4 %	0 %	0 %	13
Andre forvaltningssaker	4,5 %	0 %	13,6 %	18,2 %	31,8 %	22,7 %	4,5 %	4,5 %	22
Straffesaker	5,3 %	0 %	5,3 %	21,1 %	15,8 %	36,8 %	10,5 %	5,3 %	19
Husleiesaker	0 %	7,4 %	25,9 %	29,6 %	18,5 %	18,5 %	0 %	0 %	27
Saker om rett til egen bolig	25,0 %	6,2 %	12,5 %	25,0 %	18,8 %	6,2 %	0 %	6,2 %	16
Annen fast eiendomsrett	0 %	0 %	6,1 %	21,2 %	24,2 %	15,2 %	12,1 %	21,2 %	33
Personskade	12,5 %	4,2 %	0 %	4,2 %	12,5 %	12,5 %	20,8 %	33,3 %	24
Arbeidsrett	4,0 %	4,0 %	12,0 %	12,0 %	24,0 %	16,0 %	12,0 %	16,0 %	25
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	2,6 %	0 %	10,5 %	13,2 %	23,7 %	18,4 %	21,1 %	10,5 %	38
Barnefordeling/omsorg	0 %	0 %	0 %	14,3 %	17,9 %	21,4 %	25,0 %	21,4 %	28
Arv/dødsboskifte	0 %	0 %	16,7 %	5,6 %	22,2 %	25,0 %	13,9 %	16,7 %	36
Gjeld/konkurs	4,3 %	0 %	0 %	4,3 %	21,7 %	26,1 %	21,7 %	21,7 %	23
Kjøpsrett/forbrukersaker	3,6 %	0 %	17,9 %	25,0 %	17,9 %	10,7 %	25,0 %	0 %	28
Andre saker	25,0 %	6,2 %	6,2 %	12,5 %	31,2 %	6,2 %	0 %	12,5 %	16

Tabell 6: Tidsbruk knyttet til ulike sakstyper. Rettshjelpere. Tall i prosent

	Mindre enn 1 time	1-2 timer	3-5 timer	6-9 timer	10-15 timer	16-20 timer	21-30 timer	Mer enn 30 timer	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	30,0 %	20,0 %	30,0 %	0 %	20,0 %	0 %	0 %	0 %	10
Helserett/pasientrettigheter	37,5 %	0 %	12,5 %	37,5 %	12,5 %	0 %	0 %	0 %	8
Trygd og pensjon	10,0 %	0 %	20,0 %	40,0 %	20,0 %	0 %	10,0 %	0 %	10
Barnevern	80,0 %	0 %	0 %	20,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	5
Skatter/avgifter	25,0 %	12,5 %	12,5 %	25,0 %	12,5 %	12,5 %	0 %	0 %	8
Utlendingssaker	50,0 %	16,7 %	16,7 %	16,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	6
Fengselssaker	75,0 %	0 %	25,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4
Andre forvaltningssaker	22,2 %	11,1 %	22,2 %	22,2 %	0 %	22,2 %	0 %	0 %	9
Straffesaker	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4
Husleiesaker	33,3 %	33,3 %	22,2 %	0 %	11,1 %	0 %	0 %	0 %	9
Saker om rett til egen bolig	50,0 %	16,7 %	0 %	33,3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	6
Annen fast eiendomsrett	27,3 %	0 %	18,2 %	9,1 %	27,3 %	0 %	0 %	18,2 %	11
Personskade	50,0 %	0 %	0 %	12,5 %	25,0 %	12,5 %	0 %	0 %	8
Arbeidsrett	30,0 %	10,0 %	20,0 %	20,0 %	0 %	0 %	0 %	20,0 %	10
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	23,1 %	7,7 %	30,8 %	15,4 %	7,7 %	7,7 %	7,7 %	0 %	13
Barnefordeling/omsorg	33,3 %	0 %	22,2 %	33,3 %	0 %	0 %	11,1 %	0 %	9
Arv/dødsboskifte	18,2 %	9,1 %	27,3 %	18,2 %	0 %	0 %	9,1 %	18,2 %	11
Gjeld/konkurs	40,0 %	20,0 %	0 %	20,0 %	0 %	0 %	0 %	20,0 %	5
Kjøpsrett/forbrukersaker	18,2 %	36,4 %	9,1 %	27,3 %	0 %	9,1 %	0 %	0 %	11
Andre saker	12,5 %	12,5 %	25,0 %	37,5 %	12,5 %	0 %	0 %	0 %	8

Henvisning til andre

Tabell 8: Vanligste henvisning i ulike sakstyper. Offentlige organer og frivillige organisasjoner.

	Privat advokat	Offentlig organ	Særskilt rådgivningstilbud	Domstoler (inkl. Forliksråd)	Alternativt konfliktløsningstilbud	Annet tilbud	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	15,4 %	74,4 %	10,3 %	0 %	0 %	0 %	39
Helserett/pasientrettigheter	6,5 %	74,2 %	16,1 %	0 %	0 %	3,2 %	31
Trygd og pensjon	12,5 %	84,4 %	3,1 %	0 %	0 %	0 %	32
Barnevern	29,5 %	63,6 %	2,3 %	0 %	2,3 %	2,3 %	44
Skatter/avgifter	13,6 %	72,7 %	13,6 %	0 %	0 %	0 %	22
Utlendingssaker	38,7 %	45,2 %	16,1 %	0 %	0 %	0 %	31
Fengselssaker	30,8 %	53,8 %	7,7 %	0 %	0 %	7,7 %	13
Andre forvaltningssaker	4,3 %	95,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	23
Straffesaker	48,0 %	48,0 %	4,0 %	0 %	0 %	0 %	25
Husleiesaker	11,1 %	37,0 %	14,8 %	25,9 %	11,1 %	0 %	27
Saker om rett til egen bolig	25,0 %	62,5 %	8,3 %	4,2 %	0 %	0 %	24
Annen fast eiendomsrett	61,1 %	22,2 %	5,6 %	5,6 %	5,6 %	0 %	18
Personskade	50,0 %	30,0 %	13,3 %	0 %	6,7 %	0 %	30
Arbeidsrett	21,1 %	47,4 %	21,1 %	10,5 %	0 %	0 %	19
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	55,3 %	23,7 %	7,9 %	7,9 %	5,3 %	0 %	38

	Privat advokat	Offentlig organ	Særskilt rådgivningstilbud	Domstoler (inkl. Forliksråd)	Alternativt konfliktløsningstilbud	Annet tilbud	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Barnefordeling/omsorg	39,5 %	39,5 %	14,0 %	4,7 %	2,3 %	0 %	43
Arv/dødsboskifte	52,4 %	33,3 %	4,8 %	9,5 %	0 %	0 %	21
Gjeld/konkurs	18,2 %	54,5 %	9,1 %	9,1 %	9,1 %	0 %	22
Kjøpsrett/forbrukersaker	4,8 %	52,4 %	23,8 %	4,8 %	14,3 %	0 %	21
Andre saker	13,6 %	36,4 %	13,6 %	18,2 %	9,1 %	9,1 %	22

Tabell 9: Vanligste henvisning i ulike sakstyper. Advokater og rettshjelpere.

	Privat advokat	Offentlig organ	Særskilt rådgivningstilbud	Domstoler (inkl. Forliksråd)	Alternativt konfliktløsningstilbud	Annet tilbud	N
Navn	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	Prosent	
Saker etter sosialtjenesteloven	34,4 %	59,4 %	3,1 %	0 %	0 %	3,1 %	32
Helserett/pasientrettigheter	48,3 %	44,8 %	6,9 %	0 %	0 %	0 %	29
Trygd og pensjon	38,7 %	61,3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	31
Barnevern	67,9 %	7,1 %	7,1 %	14,3 %	0 %	3,6 %	28
Skatter/avgifter	52,9 %	32,4 %	5,9 %	2,9 %	0 %	5,9 %	34
Utlendingssaker	71,9 %	18,8 %	6,2 %	0 %	0 %	3,1 %	32
Fengselssaker	80,6 %	3,2 %	3,2 %	9,7 %	0 %	3,2 %	31
Andre forvaltningssaker	56,0 %	40,0 %	4,0 %	0 %	0 %	0 %	25
Straffesaker	90,6 %	3,1 %	0 %	6,2 %	0 %	0 %	32
Husleiesaker	54,8 %	9,7 %	12,9 %	12,9 %	9,7 %	0 %	31
Saker om rett til egen bolig	72,0 %	16,0 %	8,0 %	4,0 %	0 %	0 %	25
Annen fast eiendomsrett	76,5 %	5,9 %	2,9 %	11,8 %	0 %	2,9 %	34
Personskade	75,0 %	6,2 %	6,2 %	12,5 %	0 %	0 %	32
Arbeidsrett	71,0 %	6,5 %	3,2 %	19,4 %	0 %	0 %	31
Ekteskap/samboerskap og økonomisk skifte	67,6 %	5,9 %	2,9 %	17,6 %	5,9 %	0 %	34
Barnefordeling/omsorg	61,1 %	13,9 %	0 %	11,1 %	13,9 %	0 %	36
Arv/dødsboskifte	75,0 %	3,1 %	0 %	21,9 %	0 %	0 %	32
Gjeld/konkurs	63,6 %	15,2 %	12,1 %	9,1 %	0 %	0 %	33
Kjøpsrett/forbrukersaker	46,9 %	12,5 %	18,8 %	12,5 %	6,2 %	3,1 %	32
Andre saker	81,0 %	4,8 %	4,8 %	4,8 %	0 %	4,8 %	21

Brukernes finansiering av tjenestene

Tabell 11: Anslått andel av brukernes ulike finansieringskilder. Advokater. Absolutte tall.

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40 %	41 - 60 %	61 - 80 %	81 - 99 %	100 %	N
Navn	Antall	Antall	Antall	Antall	Antall	Antall	Antall	
Tilbudet er gratis	15	10	0	0	1	1	0	27
Egne midler/egen inntekt	0	11	7	13	5	3	1	40
Fri rettshjelp	1	19	7	4	2	0	0	33
Forsikringer	1	20	13	1	1	1	0	37
Annet	4	5	2	0	0	0	0	11
Vet ikke	4	2	1	0	0	0	0	7

Tabell 12: Anslått andel av brukernes ulike finansieringskilder. Rettshjelpere. Absolutte tall.

	Ingen	Inntil 20 %	21 - 40 %	41 - 60 %	61 - 80 %	81 - 99 %	100 %	N
Navn	Antall	Antall	Antall	Antall	Antall	Antall	Antall	
Tilbudet er gratis	4	2	0	0	0	0	1	7
Egne midler/egen inntekt	1	0	1	2	5	5	5	19
Fri rettshjelp	1	7	0	1	0	0	0	9
Forsikringer	0	8	1	0	0	0	0	0
Vet ikke	1	1	0	0	0	0	1	3

Advokaters og rettshjelperes synspunkter på administrasjonen av ordningen med fri rettshjelp

I spørreundersøkelsen som var rettet mot advokater og rettshjelpere, har vi etter ønske fra Advokatforeningen tatt inn en del spørsmål knyttet til hvordan administrasjonen av ordningen med fri rettshjelp fungerer. Ettersom disse spørsmålene kun ble stilt til advokater og rettshjelpere har vi valgt å presentere datamaterialet i dette vedlegget.

Som tabellen under viser er advokater og rettshjelpere ikke alltid tilfredse med saksbehandlingen av søknader om fritt rettsråd i uprioriterte saker. Det er også i alt 39 prosent som mener at saksbehandlingstiden ved søknad om fritt rettsråd i uprioriterte saker alltid eller som regel har fått avgjørende innvirkning på selve saken eller muligheten for å gi nødvendig bistand.

Tabell 1. Advokaters og rettshjelperes synspunkter på spørsmål vedr fri rettshjelp. Tall i prosent.

	Alltid	Som regel	Enkelte ganger	Aldri	N
Er du fornøyd med saksbehandlingstiden på søknad om fritt rettsråd i uprioriterte saker?	0	32	40	28	47
Hender det at saksbehandlingstiden ved søknad om fritt rettsråd i uprioriterte saker etter ditt/deres skjønn har fått avgjørende innvirkning på selve saken/muligheten for å gi nødvendig bistand?	11	28	50	11	46
Er du/dere fornøyd med tiden det tar fra arbeidet utføres til det betales av det offentlige (den totale tiden)?	0	30	33	37	46
Er du/dere fornøyd med tiden det tar fra arbeidsoppgaven sendes til den honoreres av det offentlige?	2	33	30	35	46
Opplever du/dere avslag eller avkorting som du/dere finner urimelig?	2	4	70	24	46
Opplever du/dere at klienten verdsetter muligheten til å velge rådgivning blant rettshjelpere og advokater?	42	38	13	7	45

Advokater og rettshjelpere er heller ikke veldig fornøyd med tiden det tar fra arbeidet utbetales til det betales. Derimot er det få som ofte opplever avslag eller avkorting som de finner urimelig. Her er det imidlertid hele 70 prosent som mener dette forekommer enkelte ganger.

Fra kommentarene på spørreskjema fremgår det at enkelte mener det går med for mye tid til utfylling av skjema, innhenting av opplysninger osv, og det pekes på at dette bør forenkles. En av våre respondenter viser til at slik det er i dag velger man klienter i forhold til om man *vet* at man får betaling. Man kan risikere å vente i måneder på betaling i en fri rettshjelpssak, dersom f. eks en opplysning mangler, eller i verste fall at fylkesmannen ikke er enig i utvist skjønn, og at saken ikke dekkes.

Det fremkommer også at et flertall av advokatene og rettshjelperne opplever at klienten verdsetter muligheten til å velge rådgivning blant rettshjelpere og advokater.

Referanseark for Statskonsult

Tittel på rapport:	Kartlegging av rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge
Statskonsults rapportnummer:	2008:1
Forfatter(e):	Ingunn Botheim, Elisabeth Hyllseth og Gudrun Vik
Prosjektnummer:	131417
Prosjektnavn:	Kartlegging av rettshjelps- og konfliktløsningstilbudet i Norge
Prosjektleder:	Ingunn Botheim
Prosjektansvarlig avdeling:	Strategi
Oppdragsgiver(e):	Justis- og politidepartementet
Resymé/omtale:	<p>På oppdrag fra Justisdepartementet gjennomførte Statskonsult en kartlegging av rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet på rettshjelpsområdet. Kartleggingen er foretatt gjennom dokumentstudier, spørreskjemaundersøkelse og intervjuer.</p> <p>Det samlede rådgivnings- og konfliktløsningstilbudet i Norge er omfattende. I vår undersøkelse har vi kartlagt og beskrevet i alt 48 ulike tilbud eller grupper av tilbud – både private og offentlige. Staten bruker også store midler til fri rettshjelp. For 2006 ble det brukt i alt 174 mill kr til fritt rettsråd og bortimot 386 mill kr til fri sakførsel.</p> <p>Undersøkelsen viser at de fleste respondenter mener at tilbudet i dag ikke fungerer godt nok på saksfelt som er relatert til offentlig forvaltning (sosialtjeneste, trygd/pensjon osv). Det pekes likeledes på at forvaltningens veiledningsplikt ikke fungerer tilfredsstillende.</p>
Emneord:	Retts hjelp, juridisk rådgivning, konfliktløsning, advokater, rettshjelpere, domstoler, offentlig servicekontor, ombud, klagenemnder, advokatmekling
Totalt antall sider til trykking (uten forside):	154
Dato for utgivelse:	5. februar 2008
Utgiver:	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.Statskonsult.no