

Etiske regler for juridisk rådgivning for Den Sociale Retshjælp

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

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

2. Reglernes anvendelsesområde

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

3. Krav til den ansvarlige organisation

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Titlen Juridisk Manager

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

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

- En Juridisk Manager skal opfylde et krav om egnethed over for klienter såvel som relevante parter.
- En Juridisk Manager skal have en relevant faglig baggrund, jf. DSRF's bemyndigelsesskema.
- En Juridisk Manager må ikke tidligere have været straffet for alvorlige forbrydelser, der relaterer sig til en juridisk rådgivning, eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv. Det beror på et konkret skøn foretaget af DSRF, hvorvidt tidligere strafforhold gør den Juridiske Manager uegnet til at yde juridisk rådgivning.
- En Juridisk Manager skal opfylde de krav, der stilles til at kunne yde juridisk rådgivning på henholdsvis Trin 1, Trin 2 og/eller Trin 3, ved at have modtaget undervisning med et tilfredsstillende resultat inden for de trin, som den Juridiske Manager skal yde rådgivning på.
- En Juridisk Manager skal endvidere have modtaget juridisk og etisk undervisning samt eventuelt relevant kompetenceajourførende efteruddannelse, alt med et tilfredsstillende resultat. Det vil i særlige tilfælde være muligt at få merit for tidligere undervisning eller praktisk erfaring inden for undervisningsområderne, hvilket afgøres individuelt af DSRF.
- En Juridisk Manager må ikke være dømmende eller fordomsfuld, men skal derimod være opmærksom på kulturelle forskelle, idet DSRF hjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politisk holdning mv.
- En Juridisk Managers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning inden for retshjælpsområdet, samt at modvirke vilkårlig og ukvalificeret juridisk rådgivning.

5. Titlen Social Manager

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

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

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

6. God juridisk rådgivningsskik

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

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

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

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

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

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

7. Almene oplysninger

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

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

8. Tavshedspligt

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

9. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler

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

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

10. Minimumskrav for juridisk rådgivning

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

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

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

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

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

11. Dagligt virke

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

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

12. Grænser for Juridiske og Sociale Managers bistand

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

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

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

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

13. Interessekonflikter

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

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

Sådanne situationer foreligger:

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

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

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

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

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

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

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

14. Udtræden

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

Hvis klienten gentagne gange har udvist manglende vilje til at bidrage til sagens fremme, herunder gentagne gange ikke overholder aftaler med Manageren, vil DSRF udtræde af klientens sag(er).

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

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

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

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

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

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