

Det juridiske fakultet

Retten til rettighetsformasjon for vanskeligstilte grupper

—
Ann Margreth Solbakken

Liten masteroppgave i rettsvitenskap vår 2014

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	5
1.1 TEMA OG PROBLEMSTILLING	5
1.2 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA	5
1.3 AVGRENSNING	6
1.4 BEGREPSAVKLARING	7
1.5 RETTSIKKERHET	8
1.6 METODE	9
2. HVEM ER DE VANSKELIGSTILTE OG HVA TRENGER DE HJELP TIL?	10
2.1 HVEM ER DE VANSKELIGSTILTE?	10
2.2 HVORFOR ER RETTIGHETSINFORMASJON VIKTIG?	10
2.3 HVILKE JURIDISKE PROBLEMSTILLINGER HAR DE VANSKELIGSTILTE?	13
2.3.1 RETTSHJELP 2001	13
2.3.2 STUDENTRETTSHJELPSTILTAKENE	14
2.3.3 GATEJURISTEN I TROMSØ	15
2.3.4 KONKLUSJON	16
3. IVARETAKELSE AV VANSKELIGSTILTES RETT TIL RETTIGHETSINFORMASJON I DAGENS LOVGIVNING	18
3.1 GENERELLE BEMERKNINGER	18
3.2 HISTORIKK	18
3.3 FORVALTNINGSLOVENS § 11	20
3.4 LOV OM SOSIALE TJENESTER I ARBEIDS- OG VELFERDSFORVALTNINGEN	22
3.5 PASIENTRETTIGHETSLOVEN	23
3.6 UTLENDINGSLOVEN	24
3.7 OFFENTLEGLOVA	25
3.8 KOMMUNELOVEN	25
3.9 DOMSTOLENES VEILEDNINGSPLIKT	27
3.10 LOV OM FRI RETTSHJELP	28
3.11 RETTIGHETSINFORMASJON I NORDEN	30

4. METODER FOR RETTIGHETSINFORMASJON TIL VANSKELIGSTILTE	33
4.1 BEHOVET FOR EN TILPASSET METODE	33
4.2 GATEJURISTENS MODELL	35
4.3 TILPASSET KOMMUNIKASJON	36
4.4 KULTURSENSITIV METODE	38
4.5 FAGFOKUSERT METODE	40
4.6 OPPSØKENDE VIRKSOMHET	41
4.7 PRAKTISK ORGANISERING SOM HJELPEMIDDEL TIL INFORMASJONSFORMIDLING	44
4.8 NETTBASERT INFORMASJONSFORMIDLING	45
5. STATENS FORPLIKTELSER	47
5.1 ER STATEN FORPLIKTET TIL Å ANVENDE TILPASSEDE METODER I DERES INFORMASJONSFORMIDLING?	47
5.2 FØLGER STATEN SIN INFORMASJONSPLIKT OVENFOR VANSKELIGSTILTE GRUPPER?	50
6. LITTERATURLISTE	52

"Det hjelper ikke å ha rett, om man ikke får rett"

- Sitat brukt av rettshjelpiltakene

1. Innledning

1.1 Tema og problemstilling

Avhandlingens tema er hvilken betydning informasjon har for at vanskeligstilte skal kunne ivareta sine rettslige interesser og dermed sikre rettssikkerheten. Det vil bli skrevet om hvilke metoder som kan anvendes for at man på best mulig måte når frem til svakerestilte grupper med rettighetsinformasjon. Videre skrives det om hvordan dagens lovgivning ivaretar denne retten. Avslutningsvis skrives om i hvilken utstrekning staten er forpliktet til anvende tilpassede metoder for å nå frem til svakerestilte og om en slik plikt overholdes i dag.

Dagens samfunn blir mer og mer regelstyrt. Vi har en konstant lovgivningsvekst der Stortinget vedtar flere og flere lover. Dette skjer både på områder som ikke tidligere er regulert og ytterligere regelprodusering på områder som er regulert. I tillegg står forvaltningen for produksjon av forordninger, rundskriv og vedtak som har betydning for borgernes rettsstilling. Videre står domstolene for tolkninger og produksjon av rettsregler ved domsavsigelser.¹ Dette medfører et enormt omfang av regler som samfunnets borgere trenger å være oppdatert på og forstå hvordan det berører dem. For å klare å orientere seg i dette er borgerne avhengig av informasjon.

Tilgjengelig og god informasjon er nødvendig for å ivareta rettssikkerheten til den enkelte. Adgangen til juridisk informasjon gjør personer i stand til å vite at de faktisk har juridiske rettigheter på ulike områder. Videre bidrar det til at borgerne kan vite hvordan de skal løse problemene og hvor de kan søke hjelp dersom de ikke kan løse problemet selv. Det er dermed avgjørende for den enkeltes rettssikkerhet at informasjonen når frem til og blir forstått av adressaten.

1.2 Bakgrunn for valg av tema

¹ Knut Papendorf, Rett for alle? Rettsliggjøring og rettsfjerne personer mulighet til å mobilisere retten, 2012 s. 22-25.

Bakgrunnen for at jeg har valgt å skrive om dette temaet er den erfaringen jeg har fått ved å jobbe hos Jusshjelpa i Nord-Norge i to år. Jusshjelpas klientgruppe er ”de som trenger det mest” og jeg møtte på flere klienter som av forskjellige årsaker kan defineres som vanskeligstilte. Jeg oppdaget fort at mangelen på kunnskap og informasjon hadde medført eller var i nærheten av å medføre rettstap for klientene.

Jeg har i flere saker opplevd at manglende kunnskap og informasjon får store konsekvenser for klientenes liv.

Et eksempel er innvandrerklinten som mistet sykepengene sine. Han reiste til hjemlandet sitt for å få behandling uten å vite at han måtte søke om å få beholde sykepengene når han reiste ut av landet. Mangelen på kunnskap om regelverket medførte at han tapte sin eneste inntekt.

Jeg hadde også flere saker hvor fedre mistet retten til foreldrepenger da de ikke hadde informasjon om når, hvordan og hvilken gradering man kan ta ut. Regelverket ble for komplisert å sette seg inn i og de leverte dermed for eksempel søknadene for sent.

Det er i tillegg skrevet lite direkte om avhandlingens tema. Det som er skrevet er spredt i og kun kort nevnt i litteraturen. Jeg håper dermed med denne avhandling å få samlet stoff om temaet under ett.

1.3 Avgrensning

Oppgaven avgrenses først og fremst i mot andre deler av befolkningen enn vanskeligstilte grupper. Det vil derfor ikke bli gitt en fremstilling av gjennomsnittsbefolkningens og deres utfordringer med rettighetsinformasjon. Årsaken til dette er at det er vanskeligere å nå frem med og gi forståelig informasjon til de vanskeligstilte. Det er derfor ekstra viktig å sette fokus på denne gruppen og forstå hvordan mangelen på kunnskap kan avhjelpest. Vanskeligstilte i denne oppgaven vil ikke være barn. Det vil være helt ulike utfordringer med tanke på informasjon til barn og det vil derfor bli et helt eget tema som denne oppgaven ikke har plass til å ta for seg.

Videre vil oppgaven kun ta for seg sivilrettens område. De vil bli for omfattende å også skrive om strafferettens område da prinsippene og hensynene som gjør seg gjeldende er forskjellige fra sivilretten.

Det avgrenses også mot andre spørsmål rundt rettssikkerheten til vanskeligstilte enn det som omhandler rettighetsinformasjon. Begrunnelsen for dette er at det er skrevet lite om rettighetsinformasjon og at dette er noe det bør være større fokus på.

Det vil kun bli skrevet om lovhjemler som kan bidra til å gi informasjon til vanskeligstilte og som etter sitt saksområde er interessant for denne gruppen. Det vil dermed for eksempel ikke bli skrevet om forurensningslovens § 15², Grunnloven § 110b³ og lignende.

Til slutt avgrenses det mot drøftelser om materielle rettigheter og om disse er gode nok for den aktuelle gruppen. Det vil bli for omfattende og være utenfor oppgavens tema.

1.4 Begrepsavklaring

I oppgaven brukes "rettighetsinformasjon", "informasjon" og "rettigheter". Disse brukes i vid forstand, slik at det omhandler informasjon om alle typer juridiske rettigheter. Med rettighetsinformasjon menes også informasjon om hvordan man går frem for å ta i bruk rettighetene og hvem man kan kontakte for å få hjelp.

Rettighetsinformasjon er første steget for å ta i bruk sine juridiske rettigheter og det er derfor sentralt at informasjon gis på en god måte.

Rettighetsinformasjon grenser mot rettshjelp, som vil være når det oppstår en sak. Informasjon gjør den enkelte i stand til å anvende retten selv eller ved hjelp av andre. Rettighetsinformasjon trenger ikke å ta sikte på en bestemt juridisk sak og kan være

² Lov av 13. mars 1981 nr. 6 – Lov om vern mot forurensning og om avfall (Forurensningsloven)

³ Lov av 17. mai 1814, Kongerigetets Norges Grundlov

ment for en større gruppe.⁴ Det vil likevel fortsatt være rettighetsinformasjon når det gis til enkeltpersoner.

1.5 Rettsikkerhet

Det finnes ikke en fast og bestemt definisjon av begrepet rettssikkerhet. Begrepet omfatter mye og formuleres ulikt i litteraturen. Enkelte hovedtrekk går imidlertid igjen.

Kjønstad og Syse anvender to hovedbetydninger av rettssikkerhetsbegrepet. For det første innebærer det et krav til rettslige avgjørelser. Avgjørelsene må være korrekte og gjort av korrekt myndighet. For det andre innebærer begrepet et krav til lovgivningen og rettsordenen om at innbyggerne skal ha enkelte grunnleggende rettigheter. Rettsikkerhetsbegrepet har altså en prosessuell og en materiell side. Det stilles formelle krav til rettslige avgjørelser og materielle krav til rettens innhold.⁵

Justisdepartementet uttaler i en NOU fra 2009 at begrepet rettssikkerhet ikke er et entydig begrep, men at kjernen i begrepet er at:

*"enkeltindividet skal være beskyttet mot overgrep og vilkårlighet fra myndighetenes side, samtidig som vedkommende skal ha mulighet til å forutberegne sin rettsstilling og forsvare sine rettslige interesser."*⁶

Første steget til å kunne forutberegne sin rettsstilling og forsvare sine interesser er gjennom god informasjon. Uten informasjon blir man ikke bevisst på sine rettigheter og da er det til ingen nytte at den materielle rettssikkerheten er god. Dersom staten unnlater å informere borgerne om deres rettigheter blir realitet at de ikke har noen rettigheter. Det er dermed ikke godt nok at rettssikkerheten formelt og materielt sett er god på papiret, den blir ikke reell før befolkningen får informasjon og følgelig verktøyene til å anvende rettssystemet.

⁴ Papendorf, 2012 s. 57

⁵ Kjønstad Asbjørn og Aslak Syse, Velferdsrett I, Grunnleggende rettigheter og tvang, 2008, s. 108-109

⁶ NOU 2009:15 – Skjult informasjon – åpen kontroll, pkt. 7.1

1.6 Metode

Avhandlingen tar utgangspunkt i rettshjelptiltaks virksomhet, erfaringer og statistikk. Dette brukes for å innhente informasjon både om hvem de vanskeligstilte er, hvilke problemstillinger de har og hva som gjøres for å nå frem til de dem, Rettshjelptiltakene driver ikke bare med rettshjelp, men også med informasjonsformidling.

Det brukes også litteratur, statlige dokumenter mv. En utfordring for avhandlingen er at det meste av relevante kilder omhandler rettshjelp og ikke rettighetsinformasjon direkte. Kilder om rettshjelp er likevel anvendbart fordi det sier noe om den gruppen avhandlingen omhandler. En del kan også overføres til rettighetsinformasjonsstadiet.

Andre utfordringer i oppgaven er at det er skrevet lite om avhandlingens tema. Det er lite lovgivning som direkte gjelder oppgavens tema og det foreligger ikke dommer som kan anvendes som kilder i oppgaven.

2. Hvem er de vanskeligstilte og hva trenger de hjelp til?

2.1 Hvem er de vanskeligstilte?

I denne oppgaven brukes begrepene vanskeligstilte, ressursssvake og svakerestilte om hverandre. Begrepet vanskeligstilt anvendes i vid betydning.

Vanskeligstilte er ikke bare de med dårlig økonomi. Personer kan av andre grunner ha utfordringer med å fremskaffe og tilegne seg den rettighetsinformasjonen de trenger. Bakgrunnen for dette kan blant annet være utdanningsnivå, nettverk, sykdom herunder ruslidelser, sivilstand, alder, etnisitet, språk og utviklingshemning. Andre forhold kan også være med på å gjøre en person vanskeligstilt, så dette er ikke ment som en uttømmende liste.

Hvem som er vanskeligstilt blir derfor en vurdering av flere ulike forhold. De vanskeligstilte er en uensartet gruppe med mange ulike utfordringer som medfører at ressursevnen deres er svekket. Det er ulike forhold med personen selv som gjør at han eller hun har større vanskeligheter enn gjennomsnittsbefolkning når det gjelder å orientere seg om juridiske problemstillinger og nyttiggjøre seg av sine rettigheter.

Det påpekes at det ikke tas sikte på å gi en endelig definisjon av begrepet "vanskeligstilte". En kan være trygdet uten å være vanskeligstilt og en kan være syk og fortsatt ha nødvendig juridisk kunnskap. Det vil derfor ikke alltid være treffende å kalle den definerte gruppen for vanskeligstilte. Definisjonen på vanskeligstilte i denne oppgaven fungerer som eksempler på hva som kan gjøre at en person blir vanskeligstilt.

2.2 Hvorfor er rettighetsinformasjon viktig?

Formålet med å gi rettighetsinformasjon er at innehaverne av juridiske rettighetene skal bli oppmerksomme på disse. Dette gjør de i stand til å forutse sin rettsstilling og få realisert sine rettigheter. Videre hindrer det rettstap eller andre følger på grunn av manglende informasjon. Tilgangen til juridisk informasjon gjør personer i stand til å vite at de faktisk har en juridisk problemstilling, vite hvordan de skal løse det og hvor de kan

søke hjelp dersom de ikke kan løse problemet selv. Som nevnt i punkt 1.5 er rettighetsinformasjon først og fremst sentralt for rettssikkerheten til den enkelte. Under denne overskriften vil det komme ytterlige begrunnelser for hvorfor rettighetsinformasjon er sentralt.

Undersøkelser viser at det udekkete rettshjelpsbehovet er større blant svakere grupper i samfunnet. Mathiesen uttalte i 1975 at behovet for rettshjelp vokser jo lengre ned i samfunnsstrukturen man beveger seg.⁷ I NOU 1994 nr. 17 skrives det at det eksisterer en informasjonskløft mellom ressurssterke og vanskeligstilte grupper i Norge. Videre skrives det at det er grupper i samfunnet som behersker å finne fram til informasjon selv, mens andre i mindre grad gjør dette. Dagens samfunn består også av en informasjonsoverflod og at enkelte kan bli lammet av det og dermed ikke realiserer sine rettigheter.⁸ Ved å gi informasjon til vanskeligstilte grupper vil deler av rettshjelpsbehovet kunne avhjelpes.

Informasjon om sine rettigheter er viktig for den enkelte. De vanskeligstilte er ofte allerede i en svakerestilt posisjon før det oppstår juridiske problemer. Personer med lav utdanning eller personer utenfor arbeid kan ha flere utfordringer med å anskaffe informasjon. De med høy utdanning eller personer i arbeidsmarkedet kan allerede inneha informasjonen de trenger når juridiske problemer oppstår eller de kan ha venner som har kunnskap om dette. Statistikk fra Statistisk Sentralbyrå viser for eksempel at arbeidsledige har sjeldnere kontakt med venner enn personer i arbeid.⁹ Enkelte vanskeligstilte kan derfor ha mindre nytte av omgangskretsen når behovet for informasjon oppstår.

Rettighetsinformasjon til vanskeligstilte kan bidra til at de blir selvhjulpen. Det gir enkeltpersoner mulighet til bruke retten og få rettighetene de har krav på. Dette kan være alt fra trygderettigheter til samvær med barnet sitt.

⁷ Mathiesen m.fl., Rettshjelp og samfunnsstruktur, 1975, kapittel skrevet av Mathiesen, s. 188

⁸ NOU 1994 nr.17, Til informasjonens pris, pkt 7.1

⁹ Sosiale forhold og kriminalitet: <http://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/soskon,14.04.14>

Rettighetsinformasjon til vanskeligstilte er også viktig i et samfunnsmessig perspektiv. Ivaretagelse av de vanskeligstilte er sentralt i retts- og velferdsstaten Norge. God rettighetsinformasjon er med på å styrke begge delene.

Rettsstaten skal verne individet mot overgrep og vilkårlig maktbruk.¹⁰ Dette er spesielt viktig for de vanskeligstilte. De er særlig utsatt for overgrep da de ikke har samme ressursene som resten av befolkningen til å stå i mot urett. Rettighetsinformasjon til denne gruppen er viktig for å ivareta rettsstatsideen. Med nødvendig kunnskap kan de vanskeligstilte identifisere eventuelle overtramp og misbruk fra staten og sine medborgere. De blir i større grad i stand til å ivareta sine rettslige interesser og ta i bruk retten.

I velferdsstaten er tanken om å ivareta den vanskeligstilte sentral. De som faller utenfor fellesskapet skal inkluderes og det skal være en viss sosial standard i landet.

Velferdsstaten har ulike goder til borgerne, slik som trygde- og sosialsystemet i Norge. Borgerne skal kunne delta både politisk og økonomisk i samfunnslivet. Den enkelte skal kunne ivareta sine interesser og ha verktøyene til å treffe rasjonelle valg.¹¹

Rettighetsinformasjon bidrar til å opprettholde velferdsstaten. Dersom de vanskeligstilte skal nyte godt av godene som velferdsstaten tilbyr må de få informasjon om disse godene. Hvis en for eksempel har krav på arbeidsavklaringspenger er dette til ingen nytte dersom han eller hun ikke vet at ytelsen eksisterer og hvordan man skal gå frem for å få det. På denne måten er informasjon sentralt for at både velferdsstaten og dets goder blir reelle.

Videre gjør rettighetsinformasjon den enkelte i bedre stand til å delta i samfunnslivet. For å delta for eksempel i politikken er det ofte nødvendig å vite hvordan samfunnet er juridisk regulert. Uenighet om rettslige reguleringer er naturlig i politiske debatter. I denne sammenheng kan rettighetsinformasjon også være viktig for demokratiet. De vanskeligstilte vil ha synspunkter og erfaringer som er viktig for utviklingen av retts- og velferdsstaten.

¹⁰ Bernt og Mæhle, Rett samfunn og demokrati, 2010, s. 142

¹¹ Bærnt og Mæhle 2010, s. 384-385

I en NOU fra 1994 uttales det at rettighetsinformasjon er viktig for å ivareta likebehandlingsprinsippet, et sentralt prinsipp i et demokratisk samfunn. Den enkeltes økonomi, utdanning og sosial status skal ikke ha betydning for behandling vedkommende får av det offentlige.¹² Informasjon om rettigheter bidrar til kunnskap som videre fører til økt likebehandling. Den vanskeligstilte kan med kunnskap få tilgang til de samme godene som gjennomsnittsbefolkningen ved for eksempel at han får fast inntekt ved å kreve trygden han har krav på.

Slik den kommer frem av dette avsnitt er det mange ulike og grunnleggende årsaker til at rettighetsinformasjon er viktig. Det bidrar til økt likhet blant borgerne og er med på å styrke idealene Norge som land bygger på. Effekten av rettighetsinformasjon vil ikke bare kunne få betydning for den enkelte, men også for samfunnet som helhet. Levestandarden vil kunne øke ved at flere for eksempel vil få fast inntekt, bopel eller helsehjelp.

2.3 Hvilke juridiske problemstillinger har de vanskeligstilte?

2.3.1 Rettshjelp 2001

Det er gjort en større rettshjelpsundersøkelse i 2001 om behovet for rettshjelp i Oslos befolkning av Juss-Buss.¹³ Selv om undersøkelsen ikke viser rettshjelpsbehovet fra hele landet kan det fortsatt anvendes som eksempel i denne oppgaven.

I undersøkelsen ble 138 personer intervjuet og 94 av dem hadde juridiske problemstillinger. Dersom man ser på de 94 med juridiske spørsmål hadde den 1,7 problemer per person.¹⁴

I den generelle delen av undersøkelsen viser det seg at størstedelen av udekkete rettshjelpsbehovet fordelt mellom tre rettsområder: offentligrett (ca. 20 %), familierett

¹² NOU 1994 nr 17 – pkt 7.2.3

¹³ Graver mfl., Rettshjelp 2001, 2002

¹⁴ Graver, mfl., 2002, s. 45

(ca. 20%) og arverett (litt over 20 %).¹⁵ Andre områder som utpeker seg i undersøkelsen er arbeidsrett, fast eiendom og boligrett med ca. 10 % på hvert område.

Denne statistikken blir brukt som eksempel på hvilke områder gjennomsnittsbefolkningen oftest har behov for rettighetsinformasjon.

2.3.2 Studentrettshjelpstiltakene

Under dette punktet brukes statistikk fra Juridisk rådgivning for kvinner (heretter JURK), Juss-Buss og Jusshjelpa i Nord-Norge som eksempel på hvilke områder vanskeligstilte har behov for informasjon. Bakgrunnen for dette er at de stort sett behandler samme typer saker og et utvalg av tre tiltak vil gi et godt bilde av hvilke saksområder som er aktuelle for de vanskeligstilte.

I 2013 hadde JURK (Juridisk rådgivning for kvinner) totalt 2701 saker. Det fleste sakene omhandlet utlendingsrett, erstatningsrett, barn og foreldre, husleierett, arbeidsrett og trygd og pensjon.

Selv om deres klienter kun er kvinner er det likevel med på å vise innenfor hvilke rettsområder de vanskeligstilte har problemer. Av deres klienter tjente 52 % under 246 000 i året og 27 % tjente under 400 000 kr i året. For den kvinnelig delen av befolkningen var gjennomsnittslønnen i 2002 436 800 kr i året. Dette innebærer at nesten 9/10 av JURKs klienter tjente under gjennomsnittet. Videre hadde 30 % av klientene utenlandsk statsborgerskap. Utdanningsmessig hadde 1/3 av klientene fullført videregående utdanning.¹⁶ Dette viser at JURKs klienter faller inn under denne oppgavens definisjon på vanskeligstilte.

Jusshjelpa i Nord-Norge behandler kun henvendelser fra Nord-Norge.¹⁷ Statistikken derifra brukes likevel som eksempel da de behandler en stor andel saker i året. I 2013 behandlet Jusshjelpa 1780 henvendelser.¹⁸

¹⁵ Graver mfl., 2002 s. 61

¹⁶ Årsrapport for Juridiske rådgivning for kvinner (JURK) 2013, s. 28-31

¹⁷ Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013, s. 4

¹⁸ Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013 s. 14

De største saksområdene på Jusshjelpa er husleierett, arverett, ekteskapsrett, fast eiendom, barn og foreldre, arbeidsrett, erstatning/forsikring og gjeld.¹⁹

Blant klientgruppen til Jusshjelpa er nesten 40 % enslige. I overkant av 10 % er arbeidsledige, nesten 19 % trygdet og rundt 12 % er studenter. Av utdanningsnivå har i overkant av 15 % fullført folkeskole/grunnskole og 24 % har fullført videregående og 24,53 % har fullført yrkesfaglig utdanning. Inntekts- og formuemessig hadde de fleste klientene ikke formue. Til sammen hadde 18,7 % inntekt mellom 247 000 og 300 000 hvert år og hele 31,12 % hadde inntekt mellom 101 000 og 246 000. Av de med gjeld hadde 35,4 % mer enn 500 000 kr i gjeld. Dette viser at Jusshjelpas klienter faller inn under oppgavens definisjon av vanskeligstilte.²⁰

Juss-Buss hadde i 2013 5434 henvendelser.²¹ Av disse henvendelsene var 15 % klienter innsatte i fengsel. Gjennomsnittsinntekten til klientene var på brutto kr 171 884 i året og 44 % tjente under 100 000 i året brutto.²²

Blant de største saksområdene til Juss-Buss er utlendingsrett, husleierett, arbeidsrett, fengselsrett, gjeldsrett, familierett og trygd/pensjon og sosial/helserett.²³

Retts hjelp 2001 viser i den generelle delen av undersøkelsen at arverett, familierett, fast eiendom, arbeidsrett, sosial/trygderett og boligrett blant de største rettsområdene i undersøkelsen.²⁴

2.3.3 Gatejuristen i Tromsø

Her anvendes informasjon fra Gatejuristen i Tromsø. Hvilke saker som er de største hos de ulike gatejuristene i Norge er i stor grad samsvarende og bildet ville dermed ikke vært annerledes om flere var tatt med.

¹⁹ Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013 s. 26

²⁰ Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013 s. 21-23

²¹ Årsrapport for Juss-Buss 2013, s. 20

²² Årsrapport for Juss-Buss 2013, 16

²³ Årsrapport for Juss-Buss 2013, s. 17

²⁴ Graver mfl., 2002, s. 54

Gatejuristens klienter er rusavhengige og tidligere rusavhengige/rusavhengige under rehabilitering.²⁵ Deres statistikk gjelder dermed en begrenset gruppe av denne oppgavens definisjon av vanskeligstilte. Informasjon fra Gatejuristen er likevel interessant da den gruppen mennesker de arbeider med kan anses som den mest vanskeligstilte gruppen i samfunnet. Hvilke problemer de sliter med gir dermed et bilde av hvilke juridiske problemstillinger de med svært store personlige utfordringer har.

Hos Gatejuristen er det største saksområdet sosial- og helserett. Videre er straff, politi- og fengselsrett, gjeld, trygd og pensjon, boligrett, familierett og erstatning og forsikring store saksområder.

2.3.4 Konklusjon

Statistikkene viser at de juridiske problemene til de vanskeligstilte i flere rettsområder skiller seg fra gjennomsnittsbefolkningen slik den er representert i Rettshjelp 2001.

Det er vanskelig å si hva som er årsaken til denne forskjellen. Noe av grunnen kan være oppøkende virksomhet rettet mot spesielle grupper. Tiltakenes tillit i miljøet kan også ha betydning.

Når man ser på statistikken kan det virke som at man når frem til de aller svakerestilte, så endrer problemstillingene seg fra gjennomsnittsbefolkningen. De har antagelig fortsatt en del av de samme problemer som befolkningen ellers, men de har i tillegg problemer på områder der gjennomsnittsbefolkningen ikke har det. Dette er nok bakgrunnen for at utlendingsrett, fengselsrett og sosial- og helserett er store fagområder hos de nevnte tiltakene.

Det viser også effekten av å fokusere på svakerestilte grupper. Med et større fokus på å nå frem med informasjon til de svakeste gruppene, vil behovet for typen informasjon endre seg. Det kan fort tenkes at de svakerestilte har et større behov for informasjon om basale rettigheter enn for eksempel arverettigheter. Av dette kan det også tenkes at det i bør være stort fokus på å tilpasse informasjon om elementære rettigheter. Først når

²⁵ Årsrapport for Gatejuristen i Tromsø 2013, s. 6

vedkommende har fått det aller mest nødvendige kan han konsentrere seg om andre mulige problemstillinger som bør løses. Vedkommende vil også være bedre rustet til dette når han har fått i orden for eksempel fast inntekt.

Juss-Buss driver med oppsøkende virksomhet i fengslene og effekten av dette vises ved at de har mange fengselsklienter. De har saksmottak i fengsler på Østlandet en gang i uken og de har skrevet en fangehåndbok på flere språk.²⁶

Gatejuristen driver med oppsøkende virksomhet rettet mot rusmisbrukere. Deres tiltak er også godt kjent i rusmiljøet. Deres arbeid viser at når man kommer i kontakt med de mest ressursvake gruppene i samfunnet omhandler også deres behov for informasjon om grunnleggende rettigheter.

²⁶ Årsrapport for Juss-Buss 2013, s 47

3. Ivaretagelse av vanskeligstiltes rett til rettighetsinformasjon i dagens lovgivning

3.1 Generelle bemerkninger

I enkelte lover er veiledningsplikt og informasjonsplikt om personers rettigheter inntatt. Dette bidrar til at opplysninger om lovgivningens materielle rettigheter blir gitt til mulige rettighetsinnehavere. Dette er også med på å styrke rettssikkerheten til den enkelte. For å bli beskyttet mot overgrep og vilkårlighet er det sentralt med informasjon. Videre bidrar det til forutberegnelighet og gjør den enkelte mer i stand til å ivareta sine rettigheter. Dette er det skrevet mer om i punkt 1.5.

I det følgende vil det gis en oversikt over på hvilken måte lovgivningen styrker den enkeltes informasjonsbehov. De lovene som er nevnt tar utgangspunkt i redegjørelsen i punkt 2.3 om hvilke områder de vanskeligstilte har et informasjonsbehov.

3.2 Historikk

Tanken om å ivareta de svakerestiltes rettsstilling stammer fra langt tilbake i tid og ordningen med fri rettshjelp har funnet sted siden antikken.²⁷

Etter hvert som rettsstaten vokste frem og samfunnet ble mer og mer rettsliggjort har rettshjelpsbehovet og behovet for rettighetsinformasjon også steget.

Under advokatnæringens fremvekst i Norge oppsto det en praksis hvor fattige kunne søke om å få dekket rettsgebyret og salæret til advokaten. Vilkåret var at saken var verdig offentlig støtte.²⁸ I 1893 ble det første rettshjelpskontoret i Norge startet opp i Kristiania med det mål å gi gratis rettshjelp til fattige. I 1907 ble det foreslått av Civilprosesskommisjonen at tvistemålsloven skulle ha et kapittel om fri rettergang.

²⁷ Johnsen Jon T, Retten til Juridisk bistand, 1987, s. 51.

²⁸ St.meld. nr. 26 (2008-2009) om offentlig rettshjelp – rett hjelp, pkt. 1.2

I 1954 ble Rettshjelpskomiteen som den første satt til å utrede statens ansvar for å sikre nødvendig rettshjelp til mindre bemidlede i samfunnet. Fri sakførsel og fritt rettsråd i sivile saker ble på bakgrunn av dette arbeidet innført i 1961. Ansvar for det offentlige ble begrenset til de fattige som ikke kunne bære utgiftene selv.²⁹

I NOU 1976: 38 Fri rettshjelp i Norge ble det uttrykt et ønske om at retten til rettshjelp fra det offentlige måtte utvides. Formålet var at flere enn de fattigste skulle få rettshjelp. I 1981 trådte dagens rettshjelpslov i kraft.³⁰ Lovens formål slik det fremkommer av § 1 er at den skal være en:

”sosial støtteordning med formål å sikre nødvendig juridisk bistand til personer som ikke selv har økonomiske forutsetninger for å kunne ivareta et rettshjelpsbehov av stor personlig og velferdsmessig betydning”.

Utviklingen slik den er fremstilt her har hatt fokus på de fattige. For å se på utviklingen av rettshjelp til en videre gruppe med svakerestilte må en se på oppstarten av bla. studentrettshjelpstiltakene.

Juss-Buss er det første studentrettshjelpstiltaket som ble etablert og arbeidet startet i 1971. Målet deres var å jobbe for rettsikkerheten til ressursvake og vanlige lønnsinntakere.³¹

Deretter har flere rettshjelpstilbud blitt etablert, og i dag har vi fem studentrettshjelpstiltak i Norge. Flere har kun vanskeligstilte som klienter. De jobber også med rettighetsinformasjon ved å holde foredrag og lage brosjyrer. I 2012 jobbet studentrettshjelpstiltakene med å oppdaterte nettsiden www.gratisrettshjelp.no. Nettsiden inneholder faglige artikler og henvisninger til hvor folk kan henvende seg. De har også lansert en mobilapplikasjon i 2013 med omtrent samme innhold som nettsiden deres.³² I 2005 ble Gatejuristen i Oslo etablert og i dag finnes de i flere byer i Norge. De

²⁹ Johnsen, 1987, s. 73

³⁰ Lov av 13. juni 1980 nr. 35 – om fri rettshjelp – rettshjelpsloven

³¹ Årsrapport for Juss-Buss 2013, s. 4.

³² Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013, s. 42

gir rettshjelp til det som kanskje er den mest vanskeligstilte gruppen, personer med rusproblematikk.³³

Utviklingen de siste tiårene går i mot et større fokus på vanskeligstilte grupper og det faktum at en kan være svakere stilt av andre årsaker enn dårlig økonomi. Personer kan ha utfordringer med å anskaffe og benytte seg av informasjon av mange forskjellige grunner. Den siste tidens utvikling har bidratt til at muligheten til å få informasjon om juridiske rettigheter er blitt større for flere grupper.

3.3 Forvaltningslovens § 11

Etter forvaltningslovens § 11 har forvaltningsorganer en alminnelig veiledningsplikt.³⁴ Et forvaltningsorgan er alle organer for stat eller kommune etter fvl. § 1 andre setning. Dette begrenser altså veiledningsplikten til å kun gjelde disse. Det er likevel en stor mengde juridiske rettigheter som faller inn under veiledningsplikten. Et stort område er dermed omfattet av veiledningsplikten. Det er likevel også mange områder som faller utenfor. Når det ses tilbake til kapittel to om hvilke problemer de vanskeligstilte har, er det mange områder som ikke dekkes av veiledningsplikten. Dette er vil for eksempel være spørsmål om husleie og gjeldsrett.

For de områder som omfattes av veiledningsplikten er spørsmålet hvor omfattende plikten er og hvor avhjelpende den er for informasjonsbehovet til de vanskeligstilte.

Forvaltningsorganene skal gi veiledning til "*parter og andre interesserte*" jf. § 11. Definisjonen av "*part*" finnes i lovens § 2 første ledd bokstav a og er den saken retter seg mot eller direkte gjelder. At veiledningsplikten gjelder også for "*andre interesserte*" betyr at også de som ikke har en pågående sak hos forvaltningen har krav på veiledning.

Dette innebærer at man kan bruke forvaltninga til å skaffe informasjon før man har en sak. Videre innebærer det at veiledningsplikten et stykke på vei kan anvendes forebyggende ved at man kan orientere om jussen allerede før det pågår en sak

³³ Årsrapport for Gatejuristen i Oslo 2013, s. 53

³⁴ Lov av 10. feb. 1967 nr. 10 om behandlingsmåten i forvaltningssaker - forvaltningsloven

Begrensninger følger av bestemmelsens tredje ledd. Uavhengig av om sak pågår har forvaltningen veiledningsplikt når det gjelder forespørsler om rettigheter og plikter *"i et konkret forhold"* som har *"aktuell interesse for ham"*.

Forarbeidene uttaler ikke noen om tolkningen av dette. Den naturlige forståelsen er likevel at problemstillingen må være et identifiserbart forhold og at problemet må være av nær interesse i tid. Hypotetiske problemstillinger vil etter dette falle utenfor forvaltningens veiledningsplikt.

Slik innebærer tredje ledd en begrensning i hvor langt man kan benytte seg av veiledningsplikten til å tilegne seg kunnskap. Spørsmålene må til en viss grad være klare og av reell interesse. Veiledningsplikten kan dermed ikke anvendes som et generelt opplysningsverktøy.

Begrensninger ved veiledningsplikten for de vanskeligstilte kan være mange. En utfordring er at det nettopp er en veiledningsplikt og ikke en opplysningsplikt. Den enkelte er nødt til å selv ta kontakt med forvaltningen, vite hva han eller hun lurte på og klare å formidle dette til forvaltningen. Først da utløses veiledningsplikten.

Dette kan på mange måter være utfordrende for de vanskeligstilte. Før det første kan det på grunn av manglende kunnskap hende at den enkelte faktisk ikke vet at han har en forvaltningsrettslig rettighet. Dette kan fort være tilfellet med de som ikke er oppvokst i Norge. De er dermed avhengig av noe mer en veiledning. De har behov for at forvaltningen går ut og informerer om rettigheter og plikter.

For det andre kan kontakten med forvaltningen være utfordrende. Det kan hende at en har vanskeligheter med å ordlegge seg eller at de synes det er utfordrende å forstå hvilken informasjon forvaltningen trenger. Det kan også være språklige utfordringer.

Lovavdelingen har i 2002 uttalt at det i forhold til fvl. § 11 ikke er en generell plikt til å tilby tolk og oversettelse til personens morsmål.³⁵ I utlendingssaker og helsetjenestesaker er det i større grad en plikt å benytte seg av tolk. Sakens viktighet og

³⁵ Saksnummer 2002/6741 EO

karakter kan imidlertid begrunne en rett til tolk og oversettelse etter fvl. § 11. I saker der rettssikkerhet og likebehandling er like sentralt som i utlendings- og helse retten vil det også i større grad være en plikt til å benytte seg av tolk. Hvis personen kan et tredje språk som for eksempel engelsk, er det ikke nødvendig med tolk.

Uttalelsen viser at det i forhold til tolk og oversettelse ikke finnes en generell rett til dette. Det er heller ikke åpenbart i hvilke saker en slik plikt kan oppstå. Dette innebærer at nytten av veiledningsplikten kan være mindre for de som har et annet morsmål enn norsk eller har begrensede engelskkunnskaper.

Selv om veiledningsplikten etter forvaltningsloven har visse begrensinger vil den likevel kunne brukes som informasjonsmiddel. Statistikkene i kapittel to viser at bestemmelsen er relevant for vanskeligstilte da de ofte har behov for informasjon om forvaltningsrettslige problemstillinger.

3.4 Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sos.nav-loven) § 17 inneholder en rett til informasjon.³⁶ Ordlyden i denne bestemmelsen er at

”kommunen skal gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forbygge sosiale problemer”.

Etter andre setning skal kommunen finne noen som kan gi slik hjelp om de selv ikke kan det. Bestemmelsen kommer i tillegg til forvaltningslovens § 11.

Bestemmelsens ordlyd går noe lengre enn forvaltningslovens § 11. Kommunen skal både gi opplysninger, ikke bare veilede og de skal bidra til forebygging av sosiale problemer. En av årsakene til at veiledningsplikten går lengre etter sos.nav-loven kan begrunnes i at den skal sikre personer en viss levestandard. Dersom den enkelte ikke får god nok informasjon om sosiale rettigheter vil dette kunne få alvorlige konsekvenser for

³⁶ Lov av 18. des. 2009 nr. 131 - Lov om sosiale tjenester i arbeids og velferdsetaten –sos.nav-loven

vedkommendes liv. Det er ekstra viktig at rettsikkerheten til den enkelte ivaretas i sosialretten da det omhandler grunnleggende rettigheter.

Bestemmelsen er en videreføring av den gamle loven, lov om sosial omsorg, og dens forarbeider er dermed fortsatt av interesse.³⁷ Det fremkommer av den gamle lovens forarbeider at veiledningsplikten er mer omfattende enn etter forvaltningsloven. Veiledningsplikten etter sos.nav-loven § 17 inkluderer også veiledning om personlige forhold.³⁸ Det vil si at kommunen ikke bare skal veilede om rettigheter etter loven, men også om økonomiske spørsmål, bosituasjon, helse, arbeid osv.

Ordlyden kan også tolkes dithen at plikten etter § 17 også er en plikt til å opplyse, ikke bare veilede. Det er et poeng at det skal arbeides forebyggende. Det kan derfor tolkes dithen at det i en viss grad skal gis rettighetsinformasjon før problemer oppstår. Det vil også innebære at kommunen må få ut informasjonen til aktuelle personer før de kommer i kontakt med kommunen. Det er etter dette ikke et krav, slik det er etter fvl. § 11, at problemstillingen må være aktuell konkret i samme grad.

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen går dermed lenger enn forvaltningsloven og er i større grad egnet til å gi rettighetsinformasjon. Loven har i tillegg personer med sosiale problemer som målgruppe. Det kommer også frem av rettshjelpiltakenes statistikker som nevnt under punkt 2.3 at sosialrett er et rettsområde der vanskeligstilte ofte har behov for informasjon. Veiledningsplikt etter denne loven vil kunne være en viktig kilde til informasjon for svakerestilte.

3.5 Pasientrettighetsloven

Etter pasientrettighetsloven § 3-2 foreligger det ikke bare en informasjonsplikt om egen helsehjelp og behandling.³⁹ Det er også en informasjonsplikt om retten til erstatning ved skader og komplikasjoner etter bestemmelsens tredje ledd. Etter bestemmelsens siste ledd skal den enkelte ha

³⁷ Lov av 5. Juni 1964 nr 2 – lov om sosial omsorg (opphevet lov)

³⁸ Ot.prp. nr. 29 (1990-1991) – Om lov om sosiale tjenester mv., pkt. 4.2.

³⁹ Lov av 2. juli 1999 nr. 63 - Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient og brukerrettighetsloven)

”informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter”.

En informasjonsplikt skiller seg fra en veiledningsplikt. Helsepersonell skal av eget tiltak gi informasjon om det som følger av pasientrettighetsloven § 3-2. Den enkelte pasient skal dermed slippe å måtte spørre og finne ut av sine rettigheter selv. Dersom det er noen rettigheter som er relevant for den enkelte skal det gis informasjon om dette. Da den enkeltes helse er svært viktig må det også i stor utstrekning jobbes for at pasienter forstår informasjonen som blir gitt. Dette styrkes av at lovavdelingen slik nevnt ovenfor i punkt 3.3 har uttalt at helsesaker er blant de områdene der forvaltningen plikter å bruke tolk.⁴⁰

Det faktum at informasjonsplikten står sterk i helsesaker begrunnes blant annet i den enkeltes rettssikkerhet. I helsesaker er rettssikkerheten sentral. Det er spesielt viktig at man er vernet mot overgrep og at man gjøres i stand til å ivareta sine interesser når det er snakk om ens liv og helse. Innenfor helseretten går informasjonsplikten langt.

Det følger av redegjørelsen under punkt 2.3 at de vanskeligstilte ofte har problemer innenfor helseretten og informasjonsplikten etter pasientrettighetsloven vil derfor kunne være et nyttig middel til informasjon.

3.6 Utlendingsloven

Veiledningsplikten står også sterkt i utlendingsretten. Dette må også begrunnes i den enkeltes rettssikkerhet. Avgjørelser i utlendings saker påvirker den enkeltes liv i stor grad. Vilkaarlighet og overgrep på dette området kan få alvorlig konsekvenser.

Veiledningsplikt om rettigheter skal gjøre det mulig for den enkelte å forutse sin rettsstilling og ivareta sine rettslige interesser.

Av utlendingsloven § 84 skal politiet *”I saker om bortvisning, utvisning, tilbakekall av gitt tillatelse eller tilbakekall av oppholds dokumenter, jf. § 120, og når en utlending påberoper*

⁴⁰ Saksnummer 2002/6741 EO

seg å være flyktning” blant annet veilede om den enkeltes rett til fullmektig og krav om fri rettshjelp.⁴¹ I tillegg gjelder forvaltningsloven, jf. utlendingsloven § 80. Som nevnt under punkt 2.3 er det mange vanskeligstilte som har juridiske problemer innenfor utlendingsretten.

3.7 Offentleglova

Offentleglova er vedtatt av Stortinget bla. for å sikre informasjonsfriheten.⁴² Det fremkommer av § 1 at formålet med loven er blant annet å legge til rette for at

” offentlig verksemd er open og gjennomsiktig, for slik å styrkje informasjons- og ytringsfridommen (...).”

Videre er hovedregelen at

” Saksdokument, journalar og liknande register for organet er opne for innsyn”.

Den enkelte kan anvende offentliglova til å skaffe seg nødvendig informasjon for eksempel ved å be om innsyn i saker som ligner sin egen slik at man kan forutberegne sin egen rettsstilling. Offentliglova er etter dette også et godt middel for å sikre rettsikkerheten, da man kan avsløre vilkårlighet og undersøke om sin sak behandles likt med andre saker. Loven kan også anvendes av vanskeligstilte, men det krever at den enkelte vet at han har behov for informasjon og at han kan anvende offentliglova til å tilegne seg det. Dette vil kunne være en utfordring for flere vanskeligstilte.

3.8 Kommuneloven

Kommunene og fylkeskommunene er forvaltningsloven § 1 bundet av forvaltningsloven. De har dermed også en veiledningsplikt etter lovens § 11. I tillegg er kommunene bundet av lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen der den kommer til anvendelse.

⁴¹ Lov av 15. mai 2008 nr. 35 – Lov om utlendingers adgang til riket og deres opphold her (utlendingsloven)

⁴² Lov av 19. mai 2006 nr. 16 – Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig versemde (offentliglova)

Kommunens og fylkeskommunenes har i tillegg en informasjonsplikt som fremkommer av kommuneloven § 4.⁴³ Kommunene "skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet" og det skal tilrettelegges "for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltning".

Av en NOU til loven fremkommer det at virkeområdet til kommunene og fylkeskommunene er:

*"undervisning
helsevesen, sosiale tjenester, pleie og omsorg
boligformål, tiltaks- og næringsformål, miljø- og naturvernformål
kultur- og kirkeformål
tekniske formål og
samferdselsformål."*⁴⁴

Kommunene må dermed ikke være i passive i sin informasjonsvirksomhet. De skal uten forespørsel fra befolkningen for eksempel informere om helsetilbudet og sosiale tjenester, slik at tilbudet blir kjent i befolkningen. En slik informasjonsplikt vil i større grad være egnet til å nå frem til vanskeligstilte grupper i kommunen enn en veiledningsplikt gjør alene. Den enkelte trenger ikke ta kontakt selv med kommunen. Noe informasjon vil han få på for eksempel kommunens nettsider, oppslag eller avisartikler.

Det er kun en informasjonsplikt om kommunens virksomhet og ikke en informasjonsplikt om den enkeltes rettigheter. Kommunenes informasjonsplikt bidrar til at befolkningen vet hva kommunen holder på med og gjør befolkningen oppmerksomme på om virksomheten berører dem. Når den enkelte for eksempel tar kontakt med kommunen for å vite mer om sine rettigheter vil forvaltningsloven eller andre lover om informasjon og veiledning komme til anvendelse.

⁴³ Lov av 25. sep 1992 nr. 107 – Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)

⁴⁴ NOU 1995 nr. 17, Om organisering av kommunal og fylkeskommunal virksomhet, punkt 4.1.2

Av forarbeidene til bestemmelsen fremkommer det at kommunene har *"en alminnelig plikt til å drive informasjon av eget tiltak"*. Omfanget og hvordan informasjonen skal formidles bestemmer kommunene selv utfra *"de lokale behov og tilgjengelige ressurser"*.

I hvor stor utstrekning kommunen driver med informasjonsformidling vil derfor være ulik i de forskjellige kommunene. I hvor stor grad kommunene når frem til vanskeligstilte grupper vil dermed variere.

3.9 Domstolenes veiledningsplikt

Domstolenes veiledningsplikt skiller seg fra øvrige statlige organer. Etter forvaltningslovens § 4 gjelder ikke forvaltningsloven for domstolenes virksomhet. Dette innebærer at domstolene ikke har en alminnelig veiledningsplikt slik forvaltningen ellers har.

Etter tvisteloven § 11-5 har domstolene en plikt til å veilede om prosessuelle spørsmål og andre forhold som gjør den enkelte i stand til å ivareta sine interesser i saken. Av bestemmelsen fremkommer det at bestemmelsen gjelder veiledning *"i saken"*. Dette må innebære at veiledningsplikten gjelder der sak pågår hos domstolene. For denne avhandlingen vil ikke veiledningsplikten i en pågående sak være av interesse, fordi man da i stor grad kan regne med at informasjonsbehovet i stor grad er tilfredsstilt.

I praksis gir domstolene i en viss utstrekning veiledning også der det ikke er en pågående sak. Det må anses å være et prinsipp også for domstolene at de har en ulovfestet alminnelig veiledningsplikt. Med bakgrunn i at det ikke er inntatt en slik plikt i noen lovbestemmelse og domstolene er unntatt fra forvaltningsloven vil det likevel være naturlig at en slik plikt er begrenset. Begrensinger i den alminnelige veiledningsplikten kan også begrunnes i effektivitet for domstolenes ansatte, de har ikke kapasitet til å drive med omfattende veiledning. For omfattende veiledningsplikt kan også medføre at flere dommere blir inhabile. Veiledning om saksgang for domstolene ligger i utgangspunktet hos advokatene, og domstolenes veiledningsplikt må i ytterste

grad avgrenses mot veiledning som vil innebære partsrepresentasjon. Veiledning om materielle spørsmål vil være begrenset i større grad.

Domstolenes alminnelige veiledningsplikt vil naturlig omfatte enkel veiledning om hvordan man skal gå frem for å gå til sak eller hva man skal gjøre dersom noen har gått til sak mot deg. Veiledningsplikten omhandler nok også noe veiledning om hvordan en rettssak pågår. For vitner vil slik praktisk veiledning gjøres av vitnestøtter.⁴⁵

Domstolenes veiledningsplikt vil etter dette kunne brukes som innføring i prosessuelle og praktiske spørsmål. Domstolene som informasjonsformidler vil kun i begrenset grad være interessant.

3.10 Lov om fri rettshjelp

Rettskjelplovens formål er etter § 1 å være en støtteordning for å sikre juridisk bistand til grupper som ikke har økonomi til å ivareta rettshjelpsbehov av stor personlig og velferdsmessig betydning. Etter formålsparagrafen er rettskjelploven ikke i utgangspunktet beregnet for informasjonsformidling, men de har i en viss utstrekning vanskeligstilte som målgruppe. Noen av områdene som dekkes av loven i § 11 er også områder som vanskeligstilte ofte har et behov for å få hjelp i.

Rettskjelpen etter rettskjelploven er delt inn i fritt rettsråd og fri sakførsel. I følge lovens § 14 kan fritt rettsråd omfatte rådgivning og bistand fra advokat vedørende et aktuelt problem. I følge rundskrivet til loven punkt 5.2.1 omfatter ytelsen

"råd og veiledning i rettslige spørsmål, informasjon om rettsregler samt rettslig bistand overfor offentlige myndigheter og private".⁴⁶

Fritt rettsråd kan derfor brukes som informasjonsformidler. Fri sakførsel er steget etter informasjonsformidling og innebærer representasjon og bistand av en prosessfullmektig etter lovens § 22.

⁴⁵ Vitnestøtte: <http://www.domstol.no/no/Enkelt-domstol/Borgarting-lagmannsrett/Nar-jeg-skal-til-retten/Aktorene-i-retten1/Vitnestotte/>, 14.04.14

⁴⁶ Rundskriv 2005-12-15, G-12/05 – Om fri rettshjelp

Vilkårene for å få innvilget fritt rettsråd følger av § 11. Etter første ledd innvilges fritt rettsråd uten behovsprøving. Dette innebærer at alle som oppfyller vilkårene etter første ledd får fritt rettsråd. Det er dermed ikke en vurdering av ressursevnen til den enkelte. Etter annet ledd innvilges fritt rettsråd til de som har inntekt og formue under en bestemt grense. Etter forskrift til lov om fri rettshjelp § 1-1 er formuesgrensen på 100 000 kr, inntektsgrensen for enslige 246 000 kr og inntektsgrensen 369 000 kr dersom man er gift eller har felles økonomi med en man lever sammen med.⁴⁷ Etter annet ledd er det altså økonomiske vilkår for å få rettshjelp for bestemte områder etter annet ledd i tillegg til andre vilkår. Det gis ikke rom for skjønnsmessige vurderinger av behovet for fritt rettsråd etter annet ledd. Det er imidlertid gitt rom for skjønnsmessige vurderinger etter tredje ledd. Dette er imidlertid en unntaksbestemmelse og det vil dermed kun i spesielle tilfeller innvilges fritt rettsråd etter dette leddet. I rundskriv om fri rettshjelp punkt 5.5.1 annet ledd kommer det frem at tredje ledd er en "*betydelig innsnevring*" av muligheten til å innvilge fritt rettsråd.⁴⁸ Etter fjerde ledd kan det gis dispensasjon fra de økonomiske vilkårene dersom utgiftene blir uforholdsmessig i forhold til søkerens økonomi.

Dersom vilkårene for å få innvilget fritt rettsråd er oppfylt vil det være mulig å anvende rettshjelploven som informasjonsformidler. Vedkommende får råd og veiledning av en advokat. Det vil også være en fordel å ha en samtale om problemet da informasjonsbehovet vil kunne kartlegges bedre når man kommuniserer direkte med hverandre. Informasjonen vil slik i stor grad kunne tilpasses klientens konkrete problemer.

På den andre siden krever fritt rettsråd en del aktivitet fra den som trenger informasjonen. Vedkommende må være bevisst på sin juridiske problemstilling og selv ta kontakt med en advokat eller søke om å få innvilget fritt rettsråd. Bare det å ta kontakt med en advokat eller skrive en søknad for å få fritt rettsråd vil være en utfordring for enkelte. Videre er det flere vilkår som må oppfylles for å få fritt rettsråd og rettsråd etter en skjønnsmessig vurdering innvilges kun unntaksvis. Dette vil si at

⁴⁷ Forskrift av 12.12.05 til lov om fri rettshjelp

⁴⁸ Rundskriv 2005-12-15, G-12/05 – Om fri rettshjelp

selv om man er vanskeligstilt og har behov for juridisk rådgivning så er det ikke sikkert man får innvilget fritt rettsråd.

Etter statistikken fra rettshjelpiltakene er fengselsrett, sosial- og helserett, trygd, gjeld, utlendingsrett, familie og husleierett saksområder som de vanskeligstilte ofte trenger informasjon om. Etter rettshjelploven § 11 er kun husleierett, utlendingsrett, ekteskapsrett og trygd omfattet og det er bare deler av rettsområdene som er omfattet.

Dersom man får innvilget fritt rettsråd kan også vedkommende være nødt til å betale egenandel for bistanden. Det er ikke sikkert vedkommende har råd til dette og terskelen for å be om fritt rettsråd kan bli høyere om man må betale for det. Inntektsgrensen er også lav og mange med inntekt over grensene vil fortsatt ha dårlig økonomi. Det gjøres heller ikke fradrag for utgifter i beregningen av inntekten.

Med bakgrunn i dette vil rettshjelploven som middel til å gi informasjon være begrenset, da der er mange vilkår som må til for å få fritt rettsråd. Det er heller ikke informasjonsvirksomhet som er formålet med loven.

3.11 Rettighetsinformasjon i Norden

Finland har omtrent 60 offentlig rettshjelpskontor som hører til landets rettshjelpsordning. Flere av kontorene har filialer eller søsterkontorer i distriktene. I 2002 reformerte Finland ordningen ved å øke inntektsgrensene slik at flere skulle ha krav på fri rettshjelp. Den finske ordningen gir fri rettshjelp i så å si alle juridiske spørsmål. Et unntak er for saker av liten betydning for søkeren. Rettshjelpen er behovsprøvd med utgangspunkt i økonomien til den enkelte. Den finske ordningen tar hensyn til skatt og andre utgifter i vurderingen av den enkeltes økonomi.⁴⁹

Til forskjell fra den norske rettshjelploven omfatter den finske ordningen mange flere sakstyper og vurderingen av den enkeltes økonomi tilpasses etter søkerens utgifter. Dette betyr at det vil være mange flere som har krav på fri rettshjelp i Finland enn i Norge både på grunn at mer skjønnsmessige vurderinger av inntekt og fordi flere

⁴⁹ St. meld. Nr 26. (2008-2009), s. 27

saksområder dekkes. Med mange kontorer og lokaler i distriktene vil det også være lettere å komme i kontakt med rettshjelperene. Den finske ordningen kan derfor i større grad enn den norske brukes som middel til å få rettighetsinformasjon.

Finland har også en førstelinjetjeneste hvor en kan få en times konsultasjon. Tjenesten drives av de offentlige rettshjelpskontorene. Det har imidlertid en pris på 100 euro og det vil dermed være økonomiske utfordringer om man skal benytte seg av dette. Som et tillegg til førstelinjetjenesten har Finland en telefonbasert informasjonstjeneste. Denne tjenesten har et grønt telefonnummer. Formålet er at den skal være en veiviser til rette instanser i tillegg til at de besvarer enkle juridiske forespørsler.⁵⁰

I Sverige gis fri rettshjelp i alle saker som ikke er uttrykkelig unntatt fra loven. Gjeldssaker, søknadsutfylling og tinglysning er eksempler på områder som ikke dekkes. All rettshjelp som innvilges er behovsprøvd. I Sverige må søkeren ha en inntekt under SEK 260 000 og det blir gitt avdrag per barn fra inntekten.⁵¹

Sammenlignet med norsk rett er det flere saksområder som dekkes og en mer fleksibel vurdering av inntekten til den enkelte etter den svenske ordningen. Det er likevel vanskelig å si om det er bedre egnet til informasjonsformidling.

Sverige har også en førstelinjetjeneste som er obligatorisk før man innvilger fri rettshjelp. Den dekker de fleste saksområder. Prisen for dette tilbudet er SEK 1320 (i 2007) og er for mange derfor ganske dyr.⁵²

I Danmark er rettshjelpsordninga delt opp trinnvis. Trinn 1 er muntlig rådgivning mens trinnene over det er bistand i større og mindre grad. På trinn 1 har alle krav på fri rettshjelp uten å betale egenandel.⁵³ Den danske ordningen er etter dette godt egnet til å brukes som informasjonsmiddel.

⁵⁰ St. meld. Nr 26. (2008-2009) s. 39

⁵¹ St. meld. Nr 26. (2008-2009) s. 28

⁵² St. meld. Nr 26. (2008-2009) s. 40

⁵³ St. meld. Nr 26. (2008-2009) s. 28-29

Danmarks førstelinjetjeneste er gratis og dekker alle saksområder. Denne tjenesten vil kunne være godt egnet til å formidle informasjon.

4. Metoder for rettighetsinformasjon til vanskeligstilte

4.1 Behovet for en tilpasset metode

Det er flere årsaker til at det er et behov for egne metoder for å nå frem til vanskeligstilte med informasjon og at informasjonen som når frem er forståelig. En viktig årsak er at det vil bidra til å styrke rettssikkerheten til en særlig utsatt gruppe. Det er like mange årsaker til behovet for tilpasset informasjon som årsaker til at noen kan defineres som vanskeligstilt. Det er i praksis slik at det er vanskeligere å formidle informasjon til de svakere grupper i samfunnet. Thomas Mathiesen skriver i boka "Rettshjelp og samfunnsstruktur" at det er ganske klart at selv tilbud som aktivt jobber med oppsøkende virksomhet til svakere grupper *"har betydelige vanskeligheter med å slå gjennom" i samfunnsstrukturen*. Han skriver videre at Juss-Buss med sin erfaring og sitt svært aktive arbeid mot *"herbergister"* møtte *"barrierer som hindrer tilbudene å nå fram"*. Dette er barrierer som ikke eksisterer, eller i mindre grad eksisterer høyere opp i samfunnet.⁵⁴

Disse barrierene som Mathiesen nevner kan være alt fra dårlige forkunnskaper, språklige hindringer og manglende forståelse av samfunnets organisering. Det kan hende at personlige vansker som psykiatri eller rus fører til utfordringer med å tilegne eller benytte seg av kunnskaper om juridiske rettigheter.

Mathiesen omtaler tre typer barrierer som kan være årsaken at møtet med vanskeligstilte kan bli utfordringer: organisasjons-, kommunikasjons- og tillitsbarrierer.⁵⁵

Med organisasjonsmessige barrierer mener Mathiesen at organiseringen til rettshjelptilbudet eller klienten selv medfører at det fysisk er vanskelig å nå frem til vanskeligstilte. Kommunikasjonsmessige barrierer anser han som noe annet en fysiske hindringer som fører til at informasjon ikke kommer frem til gruppene. I tillegg vil det

⁵⁴ Mathiesen mfl., 1975, s. 189

⁵⁵ Mathiesen mfl., 1975, s. 189

være tillitsmessige barrierer hvor de vanskeligstilte har manglende tillit til jurister som gruppe.⁵⁶

Dersom de vanskeligstilte skal kunne skaffe informasjon selv, må ulike etater være organisert slik at det ikke er for vanskelig å benytte seg av dem. Det bør være mulig å kontakte dem på flere ulike måter, slik at det for eksempel ikke avhenger av at man har internetttilgang eller telefon. Dette skrives det mer om nedfor i punkt 4.8.

Kommunikasjonsmessige hindringer forekommer også når man skal formidle informasjon til svakerestilte. Selve lovgivningen er ikke skrevet på et språk som enhver kan forstå og lese sine rettigheter ut av det. Juridisk litteratur er for det meste skrevet til jurister. Informasjon om juridiske rettigheter må derfor komme gjennom andre kanaler enn lovgivningen og på et annet språk enn det juridiske. For den som formidler informasjonen kan det også være utfordrende å gjøre informasjonen forståelig for vanskeligstilte. En utfordring i dagens informasjonsflyt er at den gis på en passiv måte. Informasjon ligger på internett eller gis ved brosjyrer. Det er få organer som går aktivt ut til aktuelle grupper med juridisk informasjon de kan ha bruk for. Den passive kommunikasjonsmåten som preger systemet i dag krever at vedkommende har kunnskap om hvor man skal henvende seg, hvordan man henvender seg og ikke minst være bevisst på at man har en juridisk problemstilling.

Tillit til kilden man henter eller får informasjon fra er sentral. Vedkommende som får informasjonen vil med større sannsynlighet benytte seg av informasjonen dersom det kommer fra en kilde han stoler på. Tillit er også viktig for at vedkommende i det hele tatt skal våge å henvende seg til kilden eller ta i mot informasjon kilden kommer med. Dette kan man fort tenke seg at vil være en ekstra utfordring for vanskeligstilte.

Vedkommende kan ha personlige eller fysiske vansker og har dermed utfordringer med å oppsøke eller motta informasjon. Livsstil, sykdom, frykt for fordommer er elementer som kan føre til at man ikke har tillitt til informasjonskilden. Det er derfor viktig når man skal henvende seg til svakerestilte grupper at man klarer å etablere tillitt blant dem. Informasjonsutvekslingen vil fortære kunne få en større effekt med bakgrunn i tillit.

⁵⁶ Mathiesen mfl., 1975, s. 189-190

I det følgende vil det bli gjort rede for ulike metoder som kan være nyttige for å nå frem til og gjøre informasjonen forståelig for vanskeligstilte. Med bakgrunn i at vanskeligstilte er en uensartet gruppe vil også de forskjellige metodene ha ulik effekt for ulike personer.

Det vil bli tatt utgangspunkt i organisasjon, kommunikasjon og tillitt videre i fremstillingen.

4.2 Gatejuristens modell

Gatejuristens arbeid som nevnt i punkt 2.3.3 er et eksempel på at riktig organisasjon, kommunikasjon og ikke minst tillitt i miljøet fører til at man når frem til ønsket gruppe.

At gatejuristen har tillitt i miljøet bekreftes ved at 60 % av klientene i 2013 hadde brukt Gatejuristen tidligere og 14 % tok kontakt etter å ha blitt rådet til dette av venner.⁵⁷

Gatejuristens organisering er slik at det er en lav terskel for å henvende seg dit for å få hjelp. Klientene kan både møte opp personlig med eller uten avtale, ringe, sende brev, e-post og ta kontakt når Gatejuristen har saksmottak.⁵⁸

De fleste sakene som kom inn i 2013 ble tatt inn ved at personene møtte opp på Gatejuristens kontorer, ofte uten avtale om dette på forhånd.⁵⁹ Det store personlige oppmøtet er antagelig en kombinasjon av tillitten tiltaket har hos klientgruppen og at det er mulig å bare møte opp uten å avtale noe på forhånd. Å søke om hjelp fra Gatejuristen blir dermed lite formelt og høytidelig. Det gjør det lettere å ta kontakt og er kanskje bedre tilpasset klientgruppens livssituasjon.

Gatejuristen er i tillegg organisert slik at de driver med oppsøkende virksomhet der klientgruppen holder til. Flere av sakene i 2013 kom ved oppsøkende virksomhet hos

⁵⁷ Årsrapport for Gatejuristen i Tromsø 2013, s.15

⁵⁸ Årsrapport for Gatejuristen i Tromsø 2013, s.13

⁵⁹ Årsrapport for Gatejuristen Tromsø 2013, s.14

Bymisjonen og Kafe 103 som er en kafe for rusmisbrukere.^{60 61} Dette er en metode som både gjør personer oppmerksom på at tiltaket eksisterer og gir dem mulighet til å ta en uformell samtale med Gatejuristens ansatte. Klientene har dermed mulighet til å få informasjon om sine rettigheter uten at dette krever at de må ta kontakt med ulike etater. Terskelen for å måtte orientere seg selv om hvor og hvordan man kan få informasjon er nok høyere enn å ha en samtale om det på et sted man føler seg komfortabel. Denne metoden øker også muligheten for at personer som ikke engang er klar over at de har en rettighet får informasjon.

4.3 Tilpasset kommunikasjon

Språk og manglende juridisk kunnskap gjør det utfordrende å tilegne seg juridisk informasjon. Det er lite effektivt å gi juridiske råd i en språkform som mottakeren ikke forstår. Det kan fort bli meningsløst å gi informasjon på denne måte. De fleste kan sikkert kjenne seg igjen i brev fra legen med masse medisinske termer. Det blir fort nødvendig å ta kontakt med fastlegen for å tolke brevet man fikk. Dette bør ikke være nødvendig. Spesielt kan dette være uheldig i kontakt med vanskeligstilte.

Som nevnt ovenfor er det tre barrierer som gjør det utfordrende for vanskeligstilte å skaffe informasjon. Dersom vedkommende først har kommet i kontakt med et organ som kan gi informasjon bør informasjonen bli gitt på en forståelig måte. Dersom dette blir gjort er det ikke sikkert vedkommende henvender seg en gang til for å få informasjonen på nytt. Tillitten til kilden vil også bli svekket dersom informasjonen ikke formidles på en forståelig måte. Det er mangler ved kommunikasjonen dersom informasjonen ikke kan benyttes av mottakeren.

Denne utfordringen har JURK forsøkt å løse med en metode de kaller "enklere norsk". De driver stort sett med skriftlig rådgiving og har fokus på at mottakeren skal forstå det de formidler. Alle saksbehandlere på JURK har opplæring i lett norsk med en lærer fra voksenopplæringen. Læreren brukes også til å lese gjennom foredragene til JURK og

⁶⁰ Årsrapport for Gatejuristen Tromsø 2013, s.14

⁶¹ Kafe 103: <http://www.tromso.kommune.no/miljoearbeidertjenesten.121204.no.html>, 17.04.14

noen av deres brosjyrer for å se om det er skrevet på en forståelig måte for aktuelle mottakere. De har også egne brevmaler til brev som skal skrives på lettere norsk.⁶²

Noe av bakgrunnen til den skriftlige saksbehandlingen i tillegg til metoden "enkler norsk" er at klienten får informasjonen skrevet ned og kan dermed lese det flere ganger. Klienten oppfordres i tillegg til å ta kontakt dersom de har flere spørsmål eller det er noe de ikke forstår i brevet de har mottatt.⁶³

Staten har i den sisten tiden satt fokus på språk. Siden 2009 har "Klarspråkprisen" blitt delt ut til statlige organer som gjør

"ekstraordinær innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk i sine tekster til publikum".

Et av momentene for å få utdelt prisen er at organet

*"skal ha utarbeidet tekster og tjenester med et godt og klart språk som er tilpasset mottakerne."*⁶⁴

Dette er et godt tiltak fra statens side. Når det er et mål at informasjonen tilpasses mottakeren vil det også føre til at informasjonen blir forstått av den enkelte. Med dette fokuset er det større muligheter til å overvinne kommunikasjonsmessige barrierer i kontakt med vanskeligstilte og som et resultat av dette vil tillitten til den som formidler informasjonen kunne øke.

I 2013 fikk Barne- likestillings og inkluderingsdepartementet Klarspråkprisen.⁶⁵ Departementet dokumenterte effekten av klarspråkarbeidet og kom frem til at det

⁶² Årsrapport for 2013, s. 12 og 18.

⁶³ Årsrapport for JURK 2013, s. 18

⁶⁴ Klarspråkprisen: <http://www.sprakrad.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Ta-prisen/>, 18.04.14

⁶⁵ Klarspråkprisen 2013: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/aktuelt/nyheter/2014/Klarsprakprisen-2013-til-Barne--likestillings--og-inkluderingsdepartementet-.html?id=752442>, 18.04.14

hadde en positiv virkning.⁶⁶ Dette viser viktigheten at tilpassing av språket og at det faktisk medfører at mottakerne får mer ut av informasjonen.

En skriftlig formidling av informasjon har både fordeler ulemper. Fordelen er at klienten slipper å huske all informasjon og kan ta frem dokumentet når de har behov for det. Når det i tillegg er skrevet på et tilpasset språk kan det være god informasjon å kunne ta vare på. Fordelen med muntlig informasjonsveksling derimot er at mottakeren av informasjonen har mulighet til å stille spørsmål mens vedkommende får informasjonen. Det er også lettere for den som gir informasjonen å se om mottakeren faktisk forstår informasjonen vedkommende får. Hva som passer best avhenger av mottakeren. Det er likevel et poeng at dersom skriftlig informasjon skal gis til vanskeligstilte grupper bør den tilpasses slik at de kan få mest mulig ut av det.

4.4 Kultursensitiv metode

Nina Nordstrøm skriver i sin mastergradsavhandling, "Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon", om to hovedmetoder for informasjonsformidling til innvandrerkvinner; kultursensitiv og fagfokusert metode.⁶⁷

Den kultursensitive metoden tar sikte på å ta hensyn til informasjonsmottakerens kulturelle bakgrunn. Metodens begrunnelse er at man når frem til deler av innvandrerbefolkningen som eller ikke blir nådd ved ordinær informasjonsutveksling. Metoden innebærer at man snakker mottakernes språk og at man har tålmodighet til å forstå personenes virkelighet og deres forhold til det norske samfunnet. Man tar dermed hensyn til mottakeren og nøyer seg ikke med å si at "slik er det bare i Norge". Målet med metoden er en bedre integrering og forståelse av det norske samfunnet.⁶⁸

Dersom man ser hen til Mathiesen sine tre barrierer vil dette være en metode å overvinne kommunikasjonsmessige hindringer. Dersom tiltak bruker en slik type

⁶⁶ Klarspråkprisen 2013: <http://www.difi.no/artikkel/2014/03/klarspraakprisen-2013-til-barne-likestillings-og-inkluderingsdepartementet>, 18.04.14

⁶⁷ Nordstrøm, Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon, 2009, s. 113

⁶⁸ Nordstrøm 2009, s. 114-115

informasjonsformidling vil også de overvinne flere organisatoriske hindringer som medfører at informasjon ikke når frem til vanskeligstilte. En metode som tar hensyn til mottakerne på denne måten vil også kunne øke tillitten til informasjonsformidleren og informasjonen som gis.

Metoden er rettet mot innvandrerbefolkningen. En lignende metode kan til fordel anvendes mot andre vanskeligstilte grupper i Norge. Dersom informasjonsformidlingen tilpasses de vanskeligstiltes forutsetninger og livsstil vil muligheten for at informasjonen blir forståelig øke.

Personer som ikke har gått på skole, fremmedspråklige eller personer med andre utfordringer med å selv skaffe og forstå informasjon kan trenge en "kulturtilpasset" metode for å oppnå kunnskap og forståelse. Metoden viser en respekt for mottakerne av informasjonen.

Det kan for eksempel være at informasjon ikke bør gis skriftlig fordi mottakeren har utfordringer med å tilegne seg informasjon ved å lese. Det kan være mulig at det er mest hensiktsmessig at informasjonen gis i de vanskeligstiltes miljø for å øke tillitten og gjøre det mest mulig komfortabelt for mottakeren. For enkelte kan det være en terskel å for eksempel møte opp på rådhuset på et foredrag eller møte opp på en kontor for å stille spørsmål. En kan ved å møte personer i trykke omgivelser, nå frem til personer som ellers ville vært uten denne informasjonen.

Metoden kan ta utgangspunkt i den enkeltes bakgrunn. Dette er på denne måten en metode som vil formidle informasjonen annerledes til de med for eksempel høy utdanning og de med lav utdanning. Eller informasjonen formidles ulikt til de som for første gang skal er i kontakt med NAV og de som har vært i kontakt med NAV tidligere.

4.5 Fagfokusert metode

Nordstrøm skriver at den fagfokuserte metoden er en metode der informasjonsformidlingen tar utgangspunkt i fagkunnskapen som ligger hos formidleren, og informasjonen gis direkte til innvandrerkvinnene. Informasjonen har bakgrunn i rettslige problemstillinger som ofte dukker opp blant minoritetskvinner. Det er formidleren som tar avgjørelsen om hvordan informasjon skal gis.⁶⁹

Metoden kan enkelt anvendes uansett informasjonsmottakere og er dermed ikke bare begrenset til å kun brukes til innvandrerkvinner. Metoden har ikke fokus på etnisitet, og har ikke tilpasset informasjonsformidlingen etter kultur slik den kulturelle metoden. Fokuset ligger på områder mottakerne av informasjon mest sannsynlig trenger kunnskap om.

Dersom man skal formidle informasjon til for eksempel rusmisbrukere viser statistikken til Gatejuristen i Tromsø at det bør gis informasjon om sosial-og helserett og gjeldsrett.⁷⁰ Hvis man skal gi informasjon i fengslene kan det være en fordel å gi informasjon om fengselsrett og husleierett. Det er de største saksområdene Juss-Buss får fra deres fengselsklienter.⁷¹

Når metoden har fokus på hva mottakerne mest sannsynlig trenger å få informasjon om, vil det kunne både bevisstgjøre og lære opp mottakerne. Dersom man i tillegg kombinerer denne metoden med oppsøkende virksomhet har man gode muligheter til å nå frem til de som ikke vet at de har juridiske rettigheter og de som av ulike årsaker ikke ville tatt steget selv for å få tak i informasjon.

Metoden avhenger av at de som skal formidle informasjonen har satt seg inn i hva det vil være hensiktsmessig å informere om.

Informasjon kan etter denne metoden formidles både skriftlig og muntlig. Når det er snakk om skriftlig informasjonsformidling kan brosjyrer og lignende om et tema

⁶⁹ Nordstrøm 2009, s. 118-119

⁷⁰ Årsrapport for Gatejuristen i Tromsø 2013, s. 22

⁷¹ Årsrapport for Juss-Buss 2013, s. 26 og 28.

utformes på flere forskjellige måter med fokus på forkunnskaper og hvor inngående informasjonen er. Dersom informasjonen skal formidles muntlig kan informasjonsformidleren først ha en samtale med mottakeren for å få en idé om hva denne personen trenger informasjon om og hvilke forkunnskaper vedkommende har. Metoden "enklere norsk" som nevnt i punkt 4.3 er en måte å formidle skriftlig informasjon etter den fagfokuserede metoden.

4.6 Oppsøkende virksomhet

Både Juss-Buss, JURK, Jusshjelpa og Gatejuristen driver med oppsøkende virksomhet for å nå frem til sine klienter.

Juss-Buss erfarer at det er vanskelig å nå ut til grupper med det største rettshjelpsbehovet. Årsaken kan være at personen ikke vet at de har et juridisk problem. Videre har flere en psykisk og/eller sosial sperre for å søke juridisk hjelp.⁷² Disse sperrene kan være de samme som Mathiesen kaller for barrierer.⁷³

Ved å drive oppsøkende virksomhet og oppholde seg i miljøer de vanskeligstilte holder til i kan man klare å bryte barrierene. Ved at retthjelpsaktivitetene er organisert slik at de driver med oppsøkende virksomhet er deres organisering tilpasset klientgruppen de jobber med. Ved oppsøkende virksomhet forhindrer de dermed at fysiske barrierer skal medføre at klienten ikke får informasjon og kommer i kontakt med virksomhetene. Juss-Buss var innom fengsler, Slumstasjonen, voksenopplæringscentre, videregående skoler og studiesteder.

På denne måten kan man også formidle informasjon. Det kan holdes foredrag, deles ut brosjyrer eller holdes samtaler med personer i miljøer der man kan få kontakt med vanskeligstilte.

Oppsøkende virksomhet baseres på at deler av befolkningen har utfordringer med å få rettshjelp og dermed utnytte sine rettigheter. Eskeland og Finne uttaler at det faktisk at

⁷² Årsrapport for Juss-Buss 2013, s. 9

⁷³ Mathiesen mfl., 1975, s. 189

personer ikke oppsøker juridisk bistand ikke betyr at de ikke har behov for det. Fattige har for eksempel mange krav de ikke realiserer. Delvis har de også et større behov for juridiske bistand enn andre da det oppsamles behov de ikke har økonomi til å realisere.⁷⁴ Det samme gjør nok seg gjeldene med tanke på manglende informasjon om juridiske rettigheter. Dersom det gis informasjon ved oppsøkende virksomhet vil man kunne nå frem til personer som ellers ikke ville fått informasjonen. De vil også i større grad kunne bli i stand til å realisere sine rettigheter selv eller ta kontakt med noen som kan hjelpe dem.

At oppsøkende virksomhet har en effekt kan vises ved at 15 % av sakene til Juss-Buss kom ved oppsøkende virksomhet. Mest sannsynlig er tallet høyere da det også er flere som får høre om Juss-Buss og senere tar kontakt når etter at de har hatt oppsøkende virksomhet.⁷⁵

Oppsøkende virksomhet kan gjøres på ulike måter. Det vil i det følgende vises hvordan enkelte av rettshjelptiltakene utfører sin oppsøkende virksomhet.

Jusshjelpa i Nord-Norge annonserer i lokalaviser når de kommer til ulike kommuner i Nord-Norge. Deretter reiser de til den aktuelle kommunen og har saksinntak i noen lokaler i byen.⁷⁶ De som ønsker juridisk bistand møter opp på det aktuelle stedet og presenterer saken sin for noen ansatte fra Jusshjelpa. Senere vil vedkommende få informasjon om sine rettigheter og/eller informasjon om hvor de kan henvende seg for å få mer informasjon.

Ved å invitere personer til å komme til ulike lokaler for å få informasjon bidrar til at de som av ulike årsaker ikke har ringt for å ta kontakt eller ikke bor i nærheten av hovedlokalene lettere kommer i kontakt med informasjonsformidlere. Dette kan være med på å overvinne de organisasjonsmessige barrierene. Det kan likevel anses som en passiv måte å drive oppsøkende virksomhet på og det vil være utfordrerne å få tak i dem som ikke er klar over at de et informasjonsbehov.

⁷⁴ Eskeland og Finne, Rettshjelp, 1973, s. 212

⁷⁵ Årsrapport for Juss-Buss 2013, s. 11

⁷⁶ Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013, s. 15

I boken "Gatejurister" skriver Camilla Lied om Gatejurstienes oppsøkende arbeid rettet mot rusmisbrukere.⁷⁷ Gatejuristen i Oslo har oppsøkende virksomhet på kjøps- og salgsområdene av narkotika. Gatejuristene går i gatene og snakker med personer som er eller kan være i målgruppen. Det deles ut brosjyrer og visittkort. Denne oppsøkende virksomheten suppleres med saksmottak samme dag eller dagen etter den oppsøkende virksomheten. Dette arbeidet kommer i tillegg til saksmottak på hospitser, rehabiliteringsinstitusjoner og lignende.⁷⁸

Å oppsøke områder der klientgruppen befinner seg er en effektiv måte å formidle informasjon på. På denne måten øker muligheten for at man når frem til personer som ikke er bevisst på at de har juridiske rettigheter. Det er også større muligheter for å nå frem til personer som av ulike grunner selv ikke har anskaffet seg informasjon til tross for at de er klar over at de innehar rettigheter.

Oppsøkende virksomhet kan kombineres med den kultursensitive- og den fagfokuserte metoden. Ved den kultursensitive metoden kan brosjyrene som utdeles ved oppsøkende virksomhet være på flere ulike språk og man kan ha tolker med seg. Det kan også være en ide å ha med seg brosjyrer med ulik vanskelighetsgrad. Noen av brosjyrene kan være en innføring på et rettsområde, noe som i kombinasjon av den kultursensitive metoden kan være på ulike språk. I tillegg kan man ha med seg informasjon om bestemte rettigheter.

Dersom oppsøkende virksomhet kombineres med den fagfokuserte metoden kan man tilpasse informasjonen man har med seg etter den gruppen personer man regner med å møte.

⁷⁷ Lied, Gatejurister – oppsøkende rettshjelp til folk med rusrelaterte problemer, 2013

⁷⁸ Lied, 2013, s. 80-82

4.7 Praktisk organisering som hjelpemiddel til informasjonsformidling

For å effektivt kunne gi informasjon til vanskeligstilte kan det fort tenktes at ikke bare måten informasjonen gis på har betydning. Hvordan de som formidler informasjonen er organisert kan ha betydning. Dette vil være det Mathiesen omtaler som organisasjonsmessige hindringer.

Hvor lokalene er plassert kan være viktig. Dersom lokalene er i kommunenes sentrum vil det være større muligheter for at flere kommer innom. Terskelen for å komme innom kan bli lavere da det er lokalisert et sted man uansett befinner seg på. Det vil også kunne føre til at flere som ellers ikke hadde møtt opp kommer på impuls. Det kan dermed føre til at ikke bare de som vet de har et juridisk problem de trenger informasjon om, men at også de som er usikre på om de har juridiske problemer kommer innom. Med det samme lokalene er på steder man vanligvis ikke skal, blir terskelen høyere for å oppsøke tiltaket. Den enkelte må da bestemme seg for at han eller hun skal dra innom, for så å dra dit ens ærend.

Skriftlig informasjon burde utformes, da dette er noe personer kan få tak i uavhengig av lokalene og åpningstider. Brosjyrer med informasjon trenger ikke bare ligge på lokalene men gis til steder der personer som kan trenge denne informasjonen oppholder seg. Hvor man kan få ytterligere informasjon ved behov bør også inntas i brosjyrer.

Lokalenes plassering kan styrkes eller avhjelpes ved at de er lett kontaktbare. Jo flere måter informasjonsformidleren kan kontaktes på jo større sjanse er det for at flere tar kontakt. Dersom man selv kan lese brosjyrer og lignende, ringe, møte opp personlig, sende e-post eller sende brev for å få tak i informasjon er sjansene større for at personer får den informasjonen de trenger.

Hvilken tid på døgnet man får informasjonen kan være sentralt for mottakeren. Det er ikke slik at det for alle er mest gunstig å få tak i informasjon fra klokken 8-16. Dersom informasjonsformidleren kan kontaktes på kveldstid kan det fort hende at personer som ellers ikke ville tatt kontakt, gjør nettopp det.

Navnet på informasjonsformidleren kan også ha betydning for om de blir kontaktet. Det vil kunne fungere som reklame for tiltaket. Dersom tiltaket har et for anonymt navn kan det hende at ingen kommer på å ta kontakt med dem. På den andre siden kan navn som blir for sterke forhindre at personer tar kontakt. Et eksempel på dette er stiftelsen "Rettferd for taperne".⁷⁹ Navnet kan fort føre til at den som trenger informasjon føler at de blir lagt i en kategori det er ubehagelig å havne i. Det kan også virke provoserende og stigmatiserende. Det blir dermed vanskelig å ta kontakt bare på grunn av informasjonsformidlerens navn. Navnet på tiltaket bør utformes slik at man får et inntrykk av hva tiltaket er. Jusshjelpa i Nord-Norge, Gatejuristen og Juss-Buss er eksempler på navn som uttrykker at de driver juridisk virksomhet. Gatejuristens navn uttrykker i tillegg litt mer om hvem deres klientgruppe er, men uten at de har kalt seg for eksempel for jusshjelp til rusmisbrukere, som med det samme blir mer kategoriserende og belastende

4.8 Nettbasert informasjonsformidling

De siste 10 årene har omfanget av informasjon på internett økt drastisk. Det er blitt mer og mer vanlig at man tar kontakt med informasjonsformidlere på epost eller andre kontakttjenester på nett. Mange tiltak og organer kan også foretrekke at kontakten går via internett. På NAV sine nettsider kan det meste gjøres, man kan for eksempel melde seg som arbeidssøker, lese om ulike ytelser og søke på ytelser.

Det kan være både fordeler og ulemper med denne utviklingen. Informasjon som ligger på nett er tilgjengelig hele tiden uansett tid på døgnet. Ved nettbasert informasjonsformidling vil den enkeltes bosted og tilgang til offentlige organer, advokater, rettshjelptiltak osv. være av mindre betydning.

Det ligger store mengder informasjon på internett slik at sjansen for at det er skrevet noe om den enkeltes juridiske spørsmål er stor. Informasjon på internett er i de fleste tilfeller gratis, slik at økonomi ikke blir en hindring. Terskelen vil også være lav for å søke opp informasjon på internett for de som har datakunnskaper.

⁷⁹ Stiftelsen rettferd for taperne: <http://www.taperne.no/veiledning>, 11.04.14

Det faktum at internett brukes for å skaffe informasjon kan vises ved at studentrettshjelpstiltakenes nettside www.gratisrettshjelp.no hadde 148 435 unike brukere i 2012 og det ble lastet ned 71 374 brosjyrer fra samme nettsted. I tillegg hadde mobilapplikasjonen Rettshjelperen blitt lastet ned 8120 ganger.⁸⁰

Det vil likevel være mange vanskeligstilte som ikke har tilgang eller ferdigheter til å bruke datamaskiner og internett. Spesielt eldre, men også andre som ikke er vant til datamaskiner vil være skeptiske til å bruke dette som hjelpemiddel. Det kan også være utfordrende å få svar på spørsmål da mengden informasjon kan være enorm.

Det er heller ikke alle som eier en datamaskin som kan finne fram informasjon de trenger på internett. For dem kommer derfor ikke de siste årenes utvikling dem til gode. Det må derfor også gis informasjon på mer tradisjonelle metoder for å nå frem til mottakerne. Eldre og folk med lavere lesekunnskaper er for eksempel grupper som ikke vil ha stor gevinst av nettbasert informasjon. Utvikling av effektiv og god informasjonsformidling må dermed også gjøres via andre verktøy.

Nettbasert informasjonsformidling vil være effektiv mot den yngre delen av de vanskeligstilte da de i større grad er vant med bruk av datamaskin. Det kan også jobbes med at flere får kunnskaper om datamaskinbruk. Dette nevnes også i NOU 1994 nr. 17 hvor det uttales at i dagens datasamfunn må kompetansen i befolkningen økes. Det uttales også at den enkeltes økonomi ikke bør være avgjørende og at det offentlige bør jobbe for at datamaskiner blir tilgjengelige på andre måter.

⁸⁰ Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013, s. 42

5. Statens forpliktelser

5.1 Er staten forpliktet til å anvende tilpassede metoder i deres informasjonsformidling?

I kapittel fire er det skrevet om ulike metoder som kan være effektive for å formidle og gjøre informasjonen forståelig for vanskeligstilte grupper. Selv om de nevnte metodene kan være effektive, får det liten betydning dersom staten ikke er forpliktet til å anvende slike metoder for å nå frem til svakerestilte grupper. Dersom staten har en slik forpliktelse vil det være med på å styrke rettssikkerheten til vanskeligstilte grupper.

Innledningsvis i punkt er informasjon som middel til å styrke rettssikkerheten til den enkelte omtalt, i tillegg til årsakene til at rettighetsinformasjon er viktig. Årsakene til at informasjon er viktig kan begrunnes slik at staten i en viss utstrekning er forpliktet til å anvende tilpassede metoder for å nå fra til vanskeligstilte grupper med informasjon.

For at rettssikkerheten til befolkningen skal ivaretas avhenger det av at staten er god på å formidle informasjon til sine borgere om deres rettigheter. Rettighetene vil ha lite å si dersom det er vanskelig i få tak i og forstå informasjon om disse. For å nå frem til alle gruppene i samfunnet vil det være et behov for å anvende ulike metoder for å nå fram med og gjøre informasjonen forståelig. På denne måten kan kravet til en reell rettssikkerhet begrunne en plikt for staten til å benytte seg av ulike metoder for å nå frem til alle grupper med informasjon. På samme måte vil informasjon være sentralt for at godene til velferdsstaten skal bli reelle for vanskeligstilte grupper. Demokratiske hensyn vil også være med på å begrunne en tilpasset informasjonsplikt. Den enkelte trenger kunnskap om samfunnet for å delta i politikken. Mest mulig likhet blant borgere vil også kunne styrkes ved at informasjon når frem til alle grupper i samfunnet.

I en NOU fra 1992, "Ikke bare ord ... Statlig informasjon mot år 2000" kommer det frem at

"Staten har en omfattende plikt til å informere publikum, og publikum har en omfattende rett til informasjon."

Dette gjelder uansett om man kan anses som part i en sak eller ikke.⁸¹ Det kommer videre frem at etter utvalgets syn er mange lovbestemmelser om informasjon

"passive i definisjonen av statens informasjonsplikt".

Som eksempel på dette nevner de forvaltningsloven. Et passivt informasjonsansvar er etter utvalgets oppfatning ikke godt nok. Et mer aktivt ansvar bør kanskje pålegges staten.⁸²

Av disse uttalelse kommer det frem at statens informasjonsplikt ikke er overholdt ved å bare gjøre informasjon tilgjengelig for den som oppsøker den selv. Passiv informasjonsformidling er ikke godt nok i alle tilfeller. Disse uttalelsene går i retning av at staten har en plikt til å bruke ulike metoder for å nå frem til hele befolkningen.

I dag har Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) ansvaret for statens kommunikasjonspolitikk. Målene for denne politikken er blant annet at borgerne skal

"få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter (...)"⁸³

Fornyings- og administrasjonsdepartementet kom i 2009 med retningslinjer for statens kommunikasjonspolitikk.⁸⁴ I dokumentet kommer det blant annet frem at staten skal påse at informasjon når fram til alle grupper i samfunnet. I enkelte tilfeller er det tilstrekkelig at informasjon gjøres tilgjengelig slik at den enkelte får tak i det. I andre tilfeller kreves det at staten tilpasser informasjonen til gruppene det skal nå frem til.

Det kommer videre frem at det er visse forutsetninger som må til for at staten opprettholder sine mål i kommunikasjonspolitikken. En forutsetning er at man må ha kunnskap om målgruppens behov. De skriver også at det er ulike prinsipper i kommunikasjonspolitikken. Av disse kan prinsippet om at staten skal nå frem til alle

⁸¹ NOU 1992 nr. 21, Ikke bare ord... Statlig informasjon mot år 2000, pkt. 8.1.1, s. 55

⁸² NOU 1992 nr. 21, pkt. 8.1.1, s. 56

⁸³ Statlig kommunikasjonspolitikk: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kmd/tema/statlig-kommunikasjonspolitik.html?id=86973>, 18.04.14

⁸⁴ Statens kommunikasjonspolitikk, fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 16.okt. 2009, http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/Statens_kom_pol_web.pdf 18.04.14

med informasjon og at staten aktivt skal gi informasjon om rettigheter.⁸⁵ Det kreves derfor i noen tilfeller en *"mer målrettet innsats for å nå de aktuelle målgruppene"*.⁸⁶

I Arbeids- og Administrasjonsdepartementets skriv om statens informasjonspolitikkk kommer det frem at

"Prinsippet om aktiv informasjon innebærer at kravet til egeninnsats skal være lavest for de gruppene av befolkningen som har vanskeligst for å nå fram til det offentlige".

Det må derfor legges til rette for at informasjon til allmennheten

"også foreligger i en slik form og blir formidlet på en slik måte at den når fram også til grupper som har særskilt behov for tilrettelegging. "

Informasjon om rettigheter til svakerestilte grupper må

"planlegges med utgangspunkt i målgruppenes evne til å kommunisere og ta til seg informasjon".⁸⁷

I samme skriv settes det fokus på at kultur og lesekunnskaper har betydning for hvordan informasjon blir forstått. Samfunnet har blitt mer mangfoldig og kravene til informasjonsformidling blir dermed større. Staten må derfor jobbe med å ha den enkeltes kulturbakgrunn i fokus når de gir informasjon.⁸⁸

Utav dette kan det forstås at staten anser seg selv som forpliktet, og forplikter seg selv til å ikke bare å sørge for at informasjon er tilgjengelig, men også jobbe mer aktivt for at informasjonen når frem til den enkelte. For å oppnå dette vil tilpassede metoder som

⁸⁵ Statens kommunikasjonspolitikk,
http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitikkk/Statens_kom_pol_web.pdf
18.04.14, s. 8

⁸⁶ Statens kommunikasjonspolitikk
http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitikkk/Statens_kom_pol_web.pdf
18.04.14, s. 11

⁸⁷ Informasjonspolitikkk for statsforvaltningen, Mål, prinsipper og konsekvenser, revidert utgave 2001
http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitikkk/AAD_info.politikkk_orig.pdf
19.04.14, s. 7

⁸⁸ Informasjonspolitikkk for statsforvaltningen, Mål, prinsipper og konsekvenser, revidert utgave 2001
http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitikkk/AAD_info.politikkk_orig.pdf
19.04.14, s. 8

oppsøkende virksomhet være nødvendig. Den enkeltes forutsetninger vil være avgjørende for at informasjonen blir forstått og da kan den fagfokuserede- og kultursensitive metoden være mest effektiv.

Det kan etter dette konkluderes med at staten i stor utstrekning er forpliktet til å anvende tilpassede metoder når de formidler informasjon til ulike grupper i samfunnet. Det må likevel også stilles krav til informasjonsmottakerne og statens informasjonsplikt må avgrenses mot den enkeltes ferdigheter til å tilegne seg informasjon selv.

5.2 Følger staten sin informasjonsplikt ovenfor vanskeligstilte grupper?

Staten kan oppfylle sine forpliktelse til å formidle informasjon til alle grupper i samfunnet på flere ulike måter. De kan gjøre det selv ved produksjon av brosjyrer, informasjon på nettsider, foredrag osv. Klarspråkprisen er et eksempel på at staten forsøker å gjøre deres informasjonsformidling mer forståelig for mottakerne. Stortinget kan ved lovs form vedta lover som gjør ulike organer i samfunnet forpliktet til å gi informasjon til borgerne. Forvaltningsloven § 11 er en slik bestemmelse og den forplikter hele forvaltningen å veilede de som kommer i kontakt med etaten. Kommuneloven § 4 er et eksempel på at kommunene også er forpliktet til å gi informasjon til sine innbyggere.

For å nå frem til svakerestilte grupper har staten gjort flere tiltak. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen har som formål etter § 1 å bedre levekårene til vanskeligstilte. Kommunen har en mer omfattende veiledningsplikt etter § 17 enn etter den alminnelige veiledningsplikten i forvaltningslovens § 11.

Staten gir penger til tiltak som studentrettshjelpstiltakene og gatejuristene som har et spesielt fokus på vanskeligstilte grupper i samfunnet. Disse tiltakene bruker som skrevet om i kapittel fire flere forskjellige metoder for å nå frem til sine klientgrupper og har god erfaring med dette.

Det gjenstår imidlertid en del arbeid for at informasjon skal nå frem og gjøres forståelig for alle vanskeligstilte grupper i Norge. Som nevnt i punkt 4.1 har de vanskeligstilte flere barrierer som må brytes for at informasjonen skal nå frem. Det må antas at dagens

arbeid for å nå frem med informasjon fortsatt ikke er god nok for å nå frem til alle. Det vil aldri være slik at informasjon når frem til alle, men det bør hele tiden arbeides med at informasjon når frem til flest mulig.

Sivilombudsmannen gjorde en undersøkelse i 2007 kalt "Arbeids- og velferdsetatens veiledningsplikt og utrednings- og informasjonsplikt". Undersøkelsen gjaldt pliktene ovenfor funksjonshemmede. I denne undersøkelsen kommer det frem at

"Nav står ovenfor store utfordringer når det gjelder overholdelse av informasjonsplikten og veiledningsplikten".

Nav-kontorene "*ga liten og mangelfull informasjon*" om den enkeltes rettigheter og det påpekes at saksbehandlerne ikke har tilstrekkelig kompetanse. Videre var vedtakene vanskelige å forstå på grunn av språket.⁸⁹

I forvaltningsretten eksisterer det flere lovhjemler og forvaltningsrettslige prinsipper som ivaretar retten til informasjon. På områder utenfor forvaltningsretten vil det kunne være større utfordringer for de vanskeligstilte å få informasjon. Gjeldsrett, husleierett og familierett er eksempler som nevnt i punkt 2.3 på saksområder hvor vanskeligstilte ofte har behov for informasjon. For disse områdene finnes det ikke forvaltningsorganer eller lovhjemler som sikrer den enkelte informasjon. Arbeidet om å gi informasjon på saksområder utenfor forvaltningsretten bør dermed styrkes. I dag er det kun rettshjelptiltak og i begrenset utstrekning rettshjelploven som sikrer informasjon på slike områder.

Omfanget av oppsøkende virksomhet uansett saksområdet bør økes. Dette er en metode som er effektiv for å gi informasjon til personer som ikke er bevisst sine juridiske rettigheter. Det vil også føre til at man kommer i kontakt med personer som av ulike årsaker ikke har tatt steget for å gjøre krav på sine rettigheter.

⁸⁹ Arbeids- og velferdsetatens veiledningsplikt og utrednings- og informasjonsplikt, sak 2007/713, s. 1-2

6. Litteraturliste

Lover

Årstall	Dato	Navn
1814	Lov av 17. Mai 1814	Kongerigetets Norges Grundlov
1964	Lov av 5. juni 1964 nr. 2	Lov om sosial omsorg (opphevet lov)
1967	Lov av 10 feb. 1967	Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven – fvl.)
1980	Lov av 13. juni 1980 nr. 35	Lov om fri rettshjelp (rettshjelpsloven – rhjl.)
1981	Lov av 13. mars 1981 nr. 6	Lov om vern mot forurenising og om avfall (Forurensningsloven)
1992	Lov av 25. sep. 1992 nr. 107	Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)
1999	Lov av 2. juli 1999 nr. 63	Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient og brukerrettighetsloven)
2006	Lov av 19. mai 2005 nr.16	Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig versemnd (offentleglova)
2008	Lov av 15.mai 2008 nr. 35	Lov om utlendingers adgang til riket og deres opphold her (utlendingsloven)
2009	Lov av 18. des 2009 nr. 131	Lov om sosiale tjenester i arbeids og velferdsetaten (lov om sosiale tjenester i NAV – sos.nav-loven)

<u>Bøker mm.</u>			
Forfatter	Tittel	Utgave	Årstall
Bernt og Mæhle	Rett, samfunn og demokrati	1.	2010
Eskeland og Finne	Rettshjelp	1.	1973
Graver, Skaug, Strålberg og Tangen	Rettshjelp 2001, Behovet for rettshjelp i Oslos befolkning – deriblant et utvalg innvandrerkvinner	1.	2002
Johnsen, Jon T.	Retten til juridisk bistand	1.	1987
Kjønstad Asbjørn og Aslak Syse	Velferdsrett I – Grunnleggende rettigheter og tvang	4.	2008
Lied, Camilla	Gatejurister, oppsøkende Rettshjelp til folk med rusrelaterte problemer	1.	2013
Mathiensen mfl.	Rettshjelp og samfunnsstruktur	1.	1975
Nordstrøm, Tina	Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon		2009
Papendorf, Knut	Rett for alle? Rettsliggjøring og rettsfjerne personers mulighet til å mobilisere retten	1.	2012

Statlige dokumenter mm.

Årstall	Dokument	Navn
1990-1991	Ot.prp. nr. 29 (1990-91)	Om lov om sosiale tjenester mv.
1992	NOU 1992 nr. 21	Ikke bare ord... Statlig informasjon mot år 2000
1994	NOU 1994 nr. 17	Til informasjonens pris
1995	NOU 1995 nr. 17	Om organisering av kommunal og fylkeskommunal virksomhet
2002	Saksnummer: 2002/6741 EO	Prinsipputtalelse/lovtolkning av lovavdelingen, forvaltningsloven § 11 og 17
2007	Saksnummer 2007/713	Arbeids- og velferdsetatens veiledningsplikt og utrednings- og informasjonsplikt
2008-2009	St.meld. nr. 26 (2008-2009)	Om offentlig rettshjelp – Rett hjelp
2009	NOU 2009 nr.15	Skjult informasjon – åpen kontroll

Nettdokumenter

Navn	Link	Dato
Informasjonspolitik for statsforvaltningen, Mål, prinsipper og konsekvenser, revidert utgave 2001:	http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/AAD_info.politikk_orig.pdf	19.04.14
Kafe 103	http://www.tromso.kommune.no/miljoearbeidertjenesten.121204.no.html	17.04.14
Klarspråkprisen:	http://www.sprakrad.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Ta-prisen/	18.04.14
Klarspråkprisen 2013:	http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/aktuelt/nyheter/2014/Klarsprakprisen-2013-til-Barne--likestillings-og-inkluderingsdepartementet.html?id=752442	18.04.14
Klarspråkprisen 2013	http://www.difi.no/artikkel/2014/03/klarspraakprisen-2013-til-barne-likestillings-og-inkluderingsdepartementet	18.04.14
Sosiale forhold og kriminalitet	http://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/statistikker/soskon	14.04.14
Statens kommunikasjonspolitikk fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 16.okt. 2009,	http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/Statens_komm_pol_web.pdf	18.04.14

Statlig kommunikasjonspolitikk	http://www.regjeringen.no/nb/dep/kmd/tema/statlig-kommunikasjonspolitik.html?id=86973	18.04.14
Stiftelsen rettferd for tapere	http://www.taperne.no/veiledning	11.04.14
Vitnestøtte:	http://www.domstol.no/no/Enkelt-domstol/Borgarting-lagmannsrett/Nar-jeg-skal-til retten/Aktorene-i-retten1/Vitnestotte/	14.04.14

Årsrapporter

Tiltak	Rapport
Gatejuristen i Oslo	Årsrapport for Gatejuristen i Oslo 2013
Gatejuristen i Tromsø	Årsrapport for Gatejuristen i Tromsø 2013
Juridisk rådgivning for kvinner (JURK)	Årsrapport for Juridisk rådgivning for kvinner 2013
Juss-Buss	Årsrapport for Juss-Buss 2013
Jusshjelpa i Nord-Norge	Årsrapport for Jusshjelpa i Nord-Norge 2013

Rundskriv

År	Nummer	Navn
2005	Rundskriv 2005-12-15, G-12/05	Om fri rettshjelp

Forskrifter

År	Dato	Navn
2005	12.12.05	Forskrift til lov om fri rettshjelp