

OSLOMET

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET AFI

Tøyen rettshjelp: et innovasjons- og samarbeidsprosjekt

Elise K. Frøjd og Tanja H. Nordberg

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET

Arbeidsforskningsinstituttet AFIs FoU-resultat 2021:01

**Tøyen rettshjelp: et innovasjons- og samarbeidsprosjekt
Om samarbeidet mellom Link-kontoret i bydel Gamle Oslo og Jussbuss/JURK og Fri rettshjelp,
organisert av forskere ved Arbeidsforskningsinstituttet ved OsloMet i samarbeid med Redd
Barna, med finansiering av Stiftelsen Dam.**

Forfattere: Elise Koppang K. Frøjd og Tanja H. Nordberg

Prosjekt: Lokal rettshjelp for barnefamilier

Prosjektleder: Ingar Brattbakk

Finansiert av: Stiftelsen Dam / Redd BarnaForskningsgruppe: Velferdsstatens organisering

© Arbeidsforskningsinstituttet, OsloMet – storbyuniversitetet, 2021

© Work Research Institute (AFI), OsloMet – Oslo Metropolitan University, 2021

© Forfatter(e)/Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen ut over det som er tillatt etter bestemmelsene i «Lov om opphavsrett til åndsverk», «Lov om rett til fotografi» og «Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsvirksomhet».

All rights reserved. This publication or part thereof may not be reproduced in any form without permission from the author.

Arbeidsforskningsinstituttet
OsloMet – storbyuniversitetet
Pb. 4 St. Olavs plass
0130 OSLO

Work Research Institute (AFI)
OsloMet – Oslo Metropolitan University
P.O.Box 4 St. Olavs plass
N-0130 OSLO

Telefon: +47 93 29 80 30

E-post: postmottak-afi@oslomet.no

Webadresse: oslomet.no/om/afi

Forord

I denne rapporten presenteres erfaringene fra prosjektet «Tøyen rettshjelp» (2017-2020).

I prosjektet har borgere på Tøyen fått rettighetsinformasjon og rettshjelp gjennom et samarbeid mellom det lokale Link-kontoret på Tøyen og etablerte rettshjelpstiltak.

Prosjektet er finansiert av Stiftelsen Dam, og har blitt gjennomført i samarbeid mellom Redd barna, Link-kontoret/ Senter for flyktningekompetanse og integrering (SeFi) i Bydel gamle Oslo, Fri rettshjelp, Jussbuss, JURK (Juridisk rådgivning for kvinner) og forskere ved Arbeidsforskningsinstituttet (AFI), OsloMet-Storbyuniversitetet. Forskerne Aina Landsverk Hagen, Ingar Brattbakk og Tanja H. Nordberg fra AFI har sammen med Elise K. Frøjd (UiO) hatt prosjektlederansvaret.

I tillegg til Stiftelsen Dam og Redd barna, ønsker vi å takke alle de involverte for arbeidet de har lagt ned i Tøyen rettshjelp de tre siste årene. Måten både Link-arbeiderne og rettshjelperne står på for utsatte grupper i samfunnet, og måten de møter brukergruppen på, er imponerende. Det har vært inspirerende å få samarbeide med personer som med et så sterkt engasjement gjør et så godt og viktig arbeid. Vi vil også takke Link og Tøyen rettshjelps brukere, som har delt sine erfaringer med oss.

Sammendrag

Tøyen rettshjelp er et helseprosjekt og –tiltak ledet av forskere på Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) ved OsloMet – storbyuniversitetet. Prosjektet fikk innvilget støtte av Stiftelsen Dam for perioden 2017-2020. Gjennom å utvikle og tilby et lokalt rettshjelpstilbud i samarbeid mellom lokale Link-arbeidere – som fungerer som bindeledd og brobyggere mellom minoritetsmiljøene og det offentlige tjenesteapparatet – ved Link-kontoret/Senter for flyktningskompetanse og integrering (SeFi) i Bydel Gamle Oslo , jusstudenter fra JURK og Jussbuss, advokater fra Fri rettshjelp og samfunnsforskere var målet med prosjektet å styrke utsatte beboeres livssituasjon, levekår og helse gjennom et lavterskeltilbud for rettshjelp og rettighetsinformasjon i ett av landets mest utsatte byområder. Bydel Gamle Oslo ble valgt fordi det er en bydel med store levekårsutfordringer, høy andel barnefamilier som lever i fattigdom, høy minoritetsandel, og lav sysselsetting, spesielt i området som er tilknyttet «Tøyenløftet» som i 2018 ble utvidet til Områdeløft Grønland og Tøyen. Områdeløftet er en metode der fysiske og sosiale tiltak skal bidra til helhetlig, varig og lokalt forankret utviklingsarbeid. I tillegg hadde bydelen utviklet og etablert Link-kontoret, som det passet godt å koble rettshjelp på.

Tiltaket startet opp i februar 2018 ved at jusstudenter fra de to studentdrevne rettshjelpstilbudene JURK og Jussbuss var til stede i Links lokaler i Aktivitetshuset K1, tre timer hver tirsdag. Fra høsten 2019 av overtok en advokat fra Fri rettshjelp. Tiltaket har gitt utsatte familier på Tøyen bistand i rettslige spørsmål de har møtt på i sin hverdag. Samarbeidet mellom Link og rettshjelperne har vært uvurderlig for å nå, og best mulig kommunisere med, de mest utsatte gruppene i området. Det er mennesker som både er økonomisk vanskeligstilte, som har begrensede norskkunnskaper og manglende kjennskap til det norske velferdssystemet. Prosjektet Tøyen rettshjelp har også bidratt til å styrke Links dokumentasjonspraksis ved å videreutvikle og forbedre verktøyene for saksregistrering.

Fra tidligere har en rekke rettshjelpsstudier vist at utsatte grupper i liten grad oppsøker hjelp, selv når de har et hjelpebehov og selv når hjelpen er tilgjengelig. Oppsøkende rettshjelp er derfor et sentralt virkemiddel for å nå disse gruppene. Basert på erfaringene fra Tøyen rettshjelp, er det særlig fire områder som er sentrale dersom en skal nå økonomisk vanskeligstilte borgere som har begrensede norskkunnskaper og manglende kjennskap til det norske velferdssystemet:

1. **Interkulturell kompetanse.** Språk er sentralt her; Link-arbeiderne snakker både norsk og morsmålet til brukergruppene, og kan fungere som tolker. Tolkearbeidet omfatter også kulturforståelse i bred forstand. Interkulturell kompetanse er dessuten sentralt for å formidle kunnskap om den enkeltes rettigheter og plikter i den norske velferdsstaten til grupper med annen kulturell bakgrunn.
2. **Tillit.** Link-kontoret og -arbeiderne har stor grad av tillit blant lokalbefolkningen. Dette henger tett sammen med neste område;
3. **Lokal forankring.** Tøyen rettshjelp er lokalisert på Link-kontoret, og således lett tilgjengelig for lokalbefolkningen. I tillegg er tilbudet lokalt forankret ved at Link fra oppstarten ansatte nøkkelpersoner med høy tillit i lokalbefolkningen. Kontoret aktiverer altså ressurser i lokalmiljøet.
4. **Juridisk kompetanse.** Link-arbeiderne forteller at de særlig hjelper mange enslige mødre og at det er et stort udekket område Link ikke har kompetanse på; det rettslige. I dette samarbeidsprosjektet tilføres den rettslige kompetansen ved at jusstudenter og jurister tilbyr rettshjelp på Tøyen i samarbeid med Link.

Grunnet pandemien ble tilbudet om rettshjelp på Tøyen avsluttet i mars 2020, og vi jobber nå med å formidle kunnskap om målgruppens behov og utfordringer som står mellom dem og

velferdsgoder som i utgangspunktet skal være tilgjengelige for alle. I tillegg jobber vi med utrulling og videreføring av prosjektet i andre Oslo-bydeler.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	2
1. Bakgrunn for prosjektet.....	6
1.1 Levekårsutfordringer for borgere med innvandrerbakgrunn	6
1.2 Manglende kunnskap om og tilgang på grunnleggende velferdsrettigheter	6
1.3 Link-kontoret på Tøyen.....	7
Link-arbeiderne	7
1.4 Rettshjelpsordningen i Norge	8
Hvorfor har vi offentlig rettshjelp i den norske velferdsstaten?	8
Kriterier for å få offentlig rettshjelp.....	8
Hvem tilbyr rettshjelp i Norge? - De tre sektorene	8
Rettshjelp og utsatte grupper – nødvendig med gratis og oppsøkende rettshjelp.....	9
Rettsfjerne grupper: Forholdet mellom formelle og reelle rettigheter.....	9
Veiledningsplikten og rettshjelpens subsidære karakter	10
1.5 Hvorfor Tøyen rettshjelp?	10
2. Målsetting og målgruppe.....	12
3. Prosjektgjennomføring/metode	13
3.1 Rettshjelp i K1 ved Jussbuss og JURK.....	13
3.2 Rettighetsinformasjon på Tøyen	13
3.3 En gruppe det er vanskelig å nå til tross for at behovet for hjelp er til stede	14
3.4 Organiseringen av rettshjelp kan delvis forklare utfordringene.....	14
3.5 Overgang til samarbeid med Fri rettshjelp	15
4. Resultater, vurdering av effektmål og resultatvurdering.....	16
4.1 Hvem, hva og hvordan? En oversikt over Link og Tøyen rettshjelps saksområder, type hjelp og brukergrupper	16
a) Links arbeid	16
Links statistikk fra 2019	16
Saksområder.....	16
Hva Link-arbeiderne gjør	17
Språk.....	17
Links dokumentasjonspraksis.....	17
b) Studentrettshjelpstiltakenes arbeid (Jussbuss og JURK):.....	18
Saksområder.....	18
c) Fri rettshjelps arbeid ved Tøyen rettshjelp.....	18
Saksområder hvor det er spesielt behov for veiledning	18
Det offentliges veiledningsplikt	18
4.2 Hvordan opplever brukerne Link og rettshjelpen?	19
Bredt spekter av saker	19
4.3 Tøyen rettshjelp, Link og veien videre	20

Nedstenging grunnet pandemien	21
Videreføring av prosjektet.....	21
Utrulling til andre bydeler	21
5. Veien videre / Oppsummering.....	23
Referanser.....	25
Vedlegg A.....	27
Vedlegg B.....	28

1. Bakgrunn for prosjektet

1.1 Levekårsutfordringer for borgere med innvandrerbakgrunn

Levestandarden på mange områder er vesentlig lavere for innvandrere og deres barn enn for majoritetsbefolkningen i Norge (NOU 2017:2, p. 15). Bydelene Grünerløkka, Gamle Oslo, Sagene, Bjerke, Grorud, Stovner, Alna og Søndre Nordstrand er bydelene med høyest andel barn i lavinntektshusholdninger, høyest andel barn i stønadsavhengige husholdninger og høyest andel beboere med innvandrerbakgrunn (NOU 2020:16). Ett av disse områdene er Tøyen i bydel Gamle Oslo, hvor levekårsutfordringene er særlig omfattende, noe som blant annet fremkommer i *Stedsanalyse Tøyen* (Brattbakk et al., 2015). Her beskrives det hvordan Tøyen preges av barnefattigdom (30 % mot ca. 5 % generelt i Norge), lav sysselsetting, utfordringer knyttet til spesielt psykisk helse, samt til rus og kriminalitet.

Halvparten av befolkningen innenfor Områdeløft Tøyen har minoritetsbakgrunn, mange har kort botid i landet, og lite eller ingen grunnutdanning. Beboerne har også lite kunnskap om egne rettigheter og hvor de eventuelt kan få hjelp. Området har en høy andel velferdsstatsavhengige og betydelige helseutfordringer (Brattbakk et al., 2015). Tøyen er preget av kommunale boliger, dårlig bomiljø og høy grad av trangboddhet, spesielt blant minoritetsfamilier. Barnevernet i Bydel Gamle Oslo har det høyeste antall barn som er plassert utenfor hjemmet, flest akutt-plasseringer, og størst økning i antall meldinger til barnevernet i 2015 av bydelene i Oslo. Unge i Tøyenområdet kan se ut til å være spesielt utsatt som en del av en befolkning med svært dårlige levekår (Brattbakk et al., 2015).

Stedsanalysen på Tøyen avdekker flere konflikter mellom enkelte minoritetsgrupper og enkelte offentlige instanser, som for eksempel barnevernet. Kjennskap til det norske offentlige systemet er hos enkelte grupper lav og tilliten enda lavere. Det er kombinasjonen av behovet for ytelser og at en selv ikke klarer å sette seg inn i regelverket, formulere krav og lignende, som skaper et behov for rettshjelp, noe som igjen kan skyldes manglende språkferdigheter eller kjennskap til det norske samfunnet (Hasle & Jordal, 2014, p. 91). Tilgang til rettighetsinformasjon og rettshjelp henger slik nøye sammen med klasse, kjønn og etnisk bakgrunn (T. S. Nordstrøm & Hellum, 2014).

1.2 Manglende kunnskap om og tilgang på grunnleggende velferdsrettigheter

Grunnleggende velferdsgoder som bolig, utdanning og helsevesen, skal være tilgjengelig for alle uavhengig av ressurser eller bakgrunn (Hasle & Jordal, 2014). Til tross for omfattende norske velferdsordninger, er det ingen garanti for at hjelpen når de trengende. Kombinasjonen av innvandrerbakgrunn, kort botid i landet, forsørgeransvar, fattigdom og helseutfordringer ser ut til å være de viktigste kjennetegnene ved gruppene med det største udekkede rettshjelpsbehovet, ifølge Rettshjelpsundersøkelsen 2013 (Hasle & Jordal, 2014, p. 91). En annen måte å omtale disse utfordringene på er å se på disse menneskene som rettsfjerne, da de både mangler kunnskap om egne rettigheter og i liten grad evner å innfri egne rettigheter (Eskeland og Finne, i: Papendorf, 2012).

Selv om utsatte grupper har en rekke velferdsrettigheter, samt tilgang til eksisterende rettshjelpstilbud, oppsøker de rettshjelp i liten grad. Dette selv når de har problemer med stor velferdsmessig betydning, altså sosialt, økonomisk, helsemessig, praktisk eller følelsesmessig (Hasle & Jordal, 2014, p. 72). Kjennskap til ordninger er avgjørende for om man oppsøker dem. Tidligere studier har vist at målrettet informasjon om rettshjelpstilbud har bidratt til at man i større grad har nådd rettsfjerne personer (i motsetning til om de aktivt må oppsøke selv) (Hasle & Jordal, 2014).

Mange beboere på Tøyen mangler altså kunnskap om egne rettigheter og hvor de eventuelt kan få hjelp. Flere av disse beboerne henvender seg til Link-kontoret. Samarbeidsprosjektet Tøyen rettshjelp retter seg nettopp mot disse beboergruppene, med vekt på barnefamilier. Tøyen rettshjelp styrker den rettslige kompetansen til Link-kontoret ved at brukere kan få hjelp fra jurist ved behov. Rettshjelptiltakene, som Jussbuss, JURK og Fri rettshjelp, har alle lang erfaring med å drive oppsøkende rettshjelp. Det gjøres enten ved å oppsøke folk i særlig utsatte miljøer, på møteplasser og i nettverk hvor de vet folk med behov for hjelp befinner seg. Prosjektet Tøyen rettshjelp trekker veksler både på rettshjelptiltakenes juridiske kompetanse og Links arbeidsmetoder og posisjon i lokalmiljøet.

1.3 Link-kontoret på Tøyen

Link-kontoret er en lavterskel informasjons- og veiledningstjeneste for beboere i Bydel Gamle Oslo. Tiltaket er et svar på at borgere med minoritetsbakgrunn opplever store utfordringer i møtet med offentlige tjenester; spesielt når det kommer til kommunikasjon, språkutfordringer, tillit og økende grad av digitalisering. Dette gjelder kommunikasjon med NAV, og andre instanser som for eksempel barnevern, boligkontor, skatteetaten, fastleger, skole og barnehage.

Bydelsadministrasjonen i Gamle Oslo har jobbet målrettet i flere tiår for å imøtekomme utfordringene de ser blant bydelens beboere. Arbeidet med Link startet allerede i 2010 gjennom prosjektet «Somaliske LINK-arbeidere», et prosjekt som ble finansiert gjennom Integrerings- og mangfolddirektoratet (IMDi) og varte i perioden 2010-2012. Målet var å bidra til bedre tilpasning av offentlige tjenester til somaliere gjennom en kommunal rådgivningstjeneste. Prosjektet skulle gi tilpasset informasjon slik at brukerne skulle få bedre forståelse av rettigheter, plikter og forventninger¹. Link-prosjektet ble videreført ved Senter for flyktningekompetanse og integrering (SeFi) i bydel Gamle Oslo, og var fra 2013 av delvis finansiert av bydelen og delvis av prosjektmidler. I 2015 var de på plass i kontorlokaler i Kolstadgata 1.

I prosjektperioden for Tøyen rettshjelp oppgir Link-kontoret at de har åpent fem dager per uke, og rapporterer at de har i overkant av 400 brukere i måneden. Deres erfaringer fra de siste årene viser at det er et stort og konstant informasjons- og veiledningsbehov hos bydelens borgere. Dette gjelder spesielt borgere med kort botid i Norge, som har språkutfordringer og lav, eller ingen, digital kompetanse. Digitalisering av offentlige tjenester er en stor utfordring for denne gruppen. Behovet for bistand øker parallelt med økende digitalisering.

Link-arbeiderne

På Link-kontoret jobber norskspråklig ansatte med arabisk og somali som morsmål og de har nettverk i minoritetsbefolkningen i bydelen. Link-arbeiderne veileder og informerer om ulike tilbud, tiltak og tjenester i regi av bydelen og ulike organisasjoner. De har samme minoritetsbakgrunn som de største innvandrergruppene i bydelene og gir veiledning på norsk, engelsk, somali, tigrinja og arabisk (de største språkgruppene i bydelen).

En av hovedoppgavene til Link-arbeiderne er å være brobyggere mellom beboere og systemet. Særlig beboere med språklige utfordringer som sliter med å orientere seg og forstå «det norske systemet». For Link-arbeiderne er en stor del av jobben å tolke og oversette. De forklarer vanskelige brev, avslag og vedtak fra offentlige instanser som for eksempel NAV. Daglig hjelper Link-arbeiderne folk med å fylle ut skjemaer til NAV, søknader til boligbygg og lignende. Link-arbeiderne har nettverk i minoritetsbefolkningen i bydelen. De veileder og informerer om ulike tilbud, tiltak og tjenester i regi av bydelen og ulike organisasjoner. Link-arbeiderne tolker og oversetter.

Erfaringen til SeFIs leder illustrerer hvilken posisjon Link har i lokalmiljøet. SeFIs leder fortalte i intervju at hvis hun går og banker på døren, dukker ikke folk opp. Men hvis SeFI sendte Link-

¹ For mer bakgrunnsinformasjon om opprettelsen av Link: (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2009; Proba samfunnsanalyse, 2013; Senter for flyktningekompetanse og integrering, 2019).

arbeiderne som også er tilknyttet Tøyen, bor på Tøyen, kanskje har somalisk bakgrunn - så klarer de å rekruttere folk. Disse Link-arbeiderne ble for eksempel brukt til å rekruttere til møter i Tøyen foreldregruppe. Arbeidsmetoden er at de banker på dører, legger lapper i postkasser, snakker med bekjente, bruker jungeltelegrafene, sprer budskapet og bidrar til at mange folk dukker opp på møtene.

Link-arbeiderne har altså tillit i befolkningen, er lokale beboere og har den språklige og interkulturelle kompetansen som trengs for å hjelpe dem som oppsøker tilbudet.

Både erfaringene fra Link-kontoret og fra det overnevnte forprosjektet «Somaliske LINK-arbeidere» viser at det å få veiledning på sitt morsmål, av personer som har tilsvarende bakgrunn og kulturelle referanserammer som en selv, er en styrke.

Link-arbeiderne forteller at de særlig hjelper mange enslige mødre, men at det samtidig er et stort udekket område Link ikke har kompetanse på; det rettslige. I dette samarbeidsprosjektet, Tøyen rettshjelp, tilføres den rettslige kompetansen ved at jurister tilbyr rettshjelp på Tøyen i samarbeid med Link.

1.4 Rettshjelpsordningen i Norge

Hvorfor har vi offentlig rettshjelp i den norske velferdsstaten?

Etter Lov om fri rettshjelp er Fri rettshjelp en sosial støtteordning der økonomisk vanskeligstilte personer får bistand til å ivareta et rettshjelpsbehov av stor personlig og velferdsmessig betydning. Fri rettshjelp etter rettshjelpsloven betales helt eller delvis av staten (Rettshjelpsloven). Hovedtanken med rettshjelpsordningen i Norge er å motvirke forskjeller i rettsbeskyttelse på grunn av fattigdom (Johnsen, 2009). Likheter for loven er altså et sentralt prinsipp for den offentlige rettshjelpspolitikken (ibid.). «Den enkeltes velferd avhenger ofte av hvilke ytelser, tilbud, plikter og restriksjoner rettssystemet gir anvisning på» (St.meld. nr. 25 (1999-2000)).

Kriterier for å få offentlig rettshjelp

Rettshjelpsloven skiller mellom behovsprøvd og ikke-behovsprøvd rettshjelp (Rettshjelpsloven). Det er i dag to typer hovedkriterier for å få rettshjelp gjennom rettshjelpsordningen i Norge. Det ene er **problemkriteriet**, altså på hvilke saksområder de trenger hjelp (Johnsen, 2018). I Norge gis det rettshjelp innen områdene familieforhold, husleie, oppsigelse i arbeidsforhold, trygde- og pensjonssaker, erstatning for personskade og tap av forsørger (ibid.). Det andre er **fattigdomskriteriet**, altså den økonomiske situasjonen folk er i (Johnsen, 2018). De som kan motta fri rettshjelp må ha en inntekt som ligger under inntektsgrensene i rettshjelploven, som er kr 246 000,- for enslige og kr 369 000,- for ektefeller og andre som lever sammen med felles økonomi.² Formuesgrensen for fri rettshjelp er kr 100 000,- (Rettshjelpsforskriften).³

Hvem tilbyr rettshjelp i Norge? - De tre sektorene

Man kan skille mellom tre hovedsektorer av rettshjelpstilbydere; markedssektoren, den offentlige sektoren og til slutt restkategorien som omtales som tredje sektor (Johnsen, 2009, 2018).

Den første sektoren er privat sektor, altså den kommersielle rettshjelpen der brukerne betaler markedspris (Johnsen, 2009). Den andre sektoren er offentlig sektor, altså den rettshjelpen som gis etter de alminnelige rettshjelplovene (Johnsen, 2009). Her finner vi offentlige institusjoner som tilbyr rettslig bistand som en del av sitt ansvarsområde. Det kan for eksempel være offentlige rettshjelpskontorer, de kan være integrert i velferdsbyråkrati eller andre institusjoner for offentlig

² Fylkesmannen og domstolene kan i enkelte tilfeller gjøre unntak fra reglene om inntekts- og formuesgrenser (<https://www.fylkesmannen.no/nb/Folk-og-samfunn/Fri-rettshjelp/>).

³https://www.regjeringen.no/contentassets/af9119d9834c46258cbba95f6c82465a/barnebortfoering_skjema-fri-rettshjelp.pdf

administrasjon, offentlige rådgivningssentre, ombudsmenn og så videre (Johnsen, 2018). Fri rettshjelp representerer denne sektoren.

Den tredje sektoren representerer et alternativ til de to andre sektorene, og består av et utvalg leverandører som ikke passer inn i de to foregående sektorene. Deres felles kjennetegn er at de leverer ikke-kommersielle juridiske tjenester til ulike grupper (Johnsen, 2018).

Rettshjelpsinstitusjoner i tredje sektor kan deles inn i to typer. På den ene siden inkluderer den tredje sektoren medlemsgrupper, som helseorganisasjoner, leietakerforeninger og fagforeninger (Hammerslev & Rønning, 2018). På den andre siden finner vi forskjellige mindre organisasjoner som spesialiserte seg på å yte rettshjelp til noen av de mest marginaliserte gruppene i samfunnet. Som for eksempel de studentdrevne rettshjelpsklinikkene Jussbuss og JURK. Link-kontoret og Tøyen rettshjelp tilhører også denne sektoren.

Rettshjelp og utsatte grupper – nødvendig med gratis og oppsøkende rettshjelp

I Norge er det estimert at tredje sektor tilbyr rettshjelp i rundt 250 000 saker årlig (Hammerslev & Rønning, 2018). Uten tiltakene i tredje sektor ville mange av de mest vanskeligstilte ikke fått tilgang til rettssystemet. De mindre organisasjonene er svært innovative, men er avhengige av frivillig innsats og ulike former for finansiering. Disse initiativene fra tredje sektor bruker utradisjonelle metoder, for eksempel oppsøkende rettshjelpsarbeid eller å konsentrere seg om bestemte klientgrupper (ibid.).

Rettsfjerne grupper: Forholdet mellom formelle og reelle rettigheter

Norsk retts sosiologi har lang tradisjon for å utforske virkninger av lovgivning, og spesielt rettslige tiltak overfor svake grupper. Et viktig funn er at befolkningsgrupper som innvandrere, rusmiddelbrukere eller sosialklienter mangler kunnskap om egne rettigheter (Papendorf, 2012). Disse gruppene har blitt karakterisert som rettsfjerne, da de både mangler kunnskap om egne rettigheter og i liten grad evner å innfri egne rettigheter. Da blir det en sentral oppgave for velferdsstaten å skape større grad av likhet mellom ulike grupper i samfunnet (Papendorf, 2012). Papendorf poengterer at rettshjelpere og advokater har en viktig rolle som «oversetter» eller «kommunikator» for rettsfjerne gruppers rettslige krav overfor for eksempel NAV eller Fylkesmannen (Papendorf, 2012).

Til tross for at borgere i Norge, og Norden, har sterke, universelle velferdsrettigheter, er de uoppfylte behovene blant vanskeligstilte borgere godt dokumentert (Hammerslev & Rønning, 2018). Lav inntekt og lite eller ingen utdanning er sosiale faktorer som går igjen blant personer med stort udekket rettshjelpsbehov (Hasle & Jordal, 2014). Også botid i Norge spiller inn på det udekkede rettshjelpsbehovet. Hasle og Jordal (2014) finner at behovet helt klart var minst blant borgere som var født i Norge og størst blant dem som hadde bodd her i mindre enn 8 år (ibid.).

Fellesnevnerne for gruppene med det største udekkede rettshjelpsbehovet, og borgere på Tøyen med levekårsutfordringer, er altså mange: innvandrerbakgrunn, kort botid i landet, forsørgeransvar, fattigdom og helseutfordringer. Folk kommer med «en pakke med kaos» og vet ikke hvor de skal starte å sortere – eller hvordan de skal definere utfordringene de står i. Noen av problemene er av juridisk karakter – andre av mer sosial eller økonomisk karakter – mens mange kan være en blanding av flere. Å sortere, definere, prioritere og adressere de ulike problemene er en type hjelp LINK-arbeidere/sosialarbeidere og juridiske rådgivere sammen kan bidra med.

Med udekket rettshjelpsbehov menes det å ha et juridisk problem og et ønske om hjelp til å løse problemet uten å ha tilgang til slik hjelp (Hasle & Jordal, 2014, p. 72). En forutsetning for å oppsøke rettshjelp er å kunne definere et problem som rettslig og å vite hvor man skal henvende seg (Hasle & Jordal, 2014, p. 115). En vesentlig årsak til det udekkede rettshjelpsbehovet er at folk ikke kjenner sine rettigheter, eller bare har vage forestillinger om hva de har krav på (Eskeland og Finne, i: Papendorf, 2012). De samme studiene viser at det er nødvendig å aktivt oppsøke disse gruppene, dersom en skal kunne hjelpe dem.

En kan skille mellom to ulike tilnærminger i formidlingen av rettigheter til minoritetsspråklige; den kultursensitive metoden og den fagfokuserte metoden (T. S. Nordstrøm, 2009). Den kultursensitive metoden kjennetegnes ved at det tas hensyn til mottageres språklige og kulturelle bakgrunn når man formidler rettighetsinformasjon. Den fagfokuserte metoden er oftest knyttet til rettshjelp. Her er ikke informasjonsformidlingen tilpasset etter språk og kultur, men er rettet mot rettslige områder mottakerne av informasjon mest sannsynlig trenger kunnskap om. Språkbarrierer er ofte et problem ved den fagfokuserte metoden. Et annet problem er at metoden ikke rommer noen sammenlikning med mottagerens hjemlands rett eller tradisjoner. Dette er en faktor som kan hemme mottagerens forståelse.

En av de sterke sidene ved den fagfokuserte metoden er imidlertid påliteligheten av den rettighetsinformasjonen som gis. Dette kommer særlig av den direkte kontakten mellom fagkunnskapen og mottageren. Nordstrøm (2009) poengterer at dersom rettighetsinformasjon skal nå ut til minoritetsspråklige, må den være tilgjengelig der brukerne oppholder seg. Den bør også være kvalitetssikret, faglig korrekt, og formidles både skriftlig og muntlig. Nordstrøm (2009) påpeker at staten, for å ivareta sin informasjonsplikt overfor borgerne, langt på vei er forpliktet til å anvende tilpassede metoder når de formidler informasjon til ulike grupper i samfunnet. Den enkelte borgers forutsetninger er avgjørende for at informasjonen blir forstått. Dermed kan den fagfokuserte- og kultursensitive metoden være mest effektiv (T. S. Nordstrøm, 2009).

Veiledningsplikten og rettshjelpens subsidiære karakter

Velferdssfeltet er komplisert, og mange brukere sliter med å orientere seg om hvilke rettigheter og muligheter som finnes. Innvandrere og minoritetsspråklige er i en utsatt situasjon, der språkvansker, kulturforskjeller og manglende kjennskap til det norske samfunnet bidrar til at de har et særlig behov for veiledning. Veiledningsplikten og rettshjelpsordningen skal sikre at de som trenger det får nødvendig hjelp (Hasle & Jordal, 2014). I henhold til veiledningsplikten har forvaltningsorganer plikt til å gi veiledning slik at brukere best mulig skal kunne ivareta sine egne interesser (Forvaltningsloven, § 11), og veiledningsplikten blir da en viktig forutsetning for et velfungerende velferdssystem.

Rettshjelpsundersøkelsen fra 2013 er en av få studier som har undersøkt om veiledningen fra forvaltningen imøtekommer hjelpebehovet. Funnene viser at en rekke saker der individer har behov for rettshjelp, i utgangspunktet var dekket av veiledningsplikten (Hasle & Jordal, 2014). Dette gjelder også en rekke av sakene behandlet hos Fri rettshjelp. Fri rettshjelp konkluderer i sin årsrapport for 2018 at det er et «stort og økende behov for rettshjelp relatert til arbeidsforhold og trygde-/sosialsaker». 17 prosent av de registrerte sakene hos Kontoret for Fri rettshjelp er trygde- og sosialsaker/klager (Årsrapport Fri rettshjelp 2018). Hasle og Jordal (2014) finner for eksempel at flere familier som hadde kontakt med forvaltningen og/eller mottok sosialstønad, ikke visste at det var mulig å få støtte til fritidsaktiviteter for barn. De påpeker at dette regnes som primære behov og at forvaltningen derfor har en utvidet veiledningsplikt som innebærer å kartlegge den enkeltes behov på området (Sosialtjenesteloven, § 17).

Det er viktig å merke seg at rettshjelpsordningen i utgangspunktet ikke gjelder i saker som dekkes av forvaltningens veiledningsplikt, ut fra subsidiaritetsprinsippet (Rettshjelpsloven, § 5). I saker som gjelder velferdsrettslige og utlendingsrettslige spørsmål er det kommunen, NAV, UDI og politiet som skal ivareta denne plikten, men basert på funnene i rettshjelpsundersøkelsen, konkluderer Hasle og Jordal (2014) med at subsidiaritetsprinsippet bygger på en feilaktig forutsetning om at veiledningsplikten fungerer. Det at Link-kontoret på Tøyen er hyppig besøkt, og hjelper brukere med å orientere seg, forstå og kommunisere med andre offentlige kontorer, kan tyde på at det offentliges veiledningsplikt ikke utøves på en måte som er tilstrekkelig for å møte denne gruppens behov.

1.5 Hvorfor Tøyen rettshjelp?

Stedsanalysen fra Tøyen dokumenterte at beboerne hadde store og sammensatte utfordringer (Brattbakk et al., 2015). En tidligere studie av rettshjelp blant Norges samiske befolkning finner

dessuten at et udekket rettshjelpsbehov kan skyldes manglende kunnskap om det norske samfunnet. Johnsens (1997) studie av rettshjelp gitt den samiske befolkningen i perioden 1987-90 av et rettshjelpskontor i Finnmark viste at samene hadde et stort udekket rettshjelpsbehov, som skyldtes manglende kjennskap til norsk språk og forvaltningssystem, kulturelle forskjeller og ulike rettsoppfatninger (i: Hasle & Jordal, 2014). Dette gjelder også en stor andel av Link-kontorets brukere. Link-kontorets erfaringer viser at brukerne har store udekkede behov for bistand.

Et av de viktigste kjennetegnene ved Links arbeid er at de tolker og forklarer regelverket, og «systemet», for sine brukere. De har altså den viktige rollen, som Papendorf (2012) beskriver hos rettshjelperne, som «oversetter» eller «kommunikator» for rettsfjerne gruppers rettslige krav overfor for eksempel NAV. I de fleste sakene er Link-arbeidernes kompetanse tilstrekkelig for å hjelpe brukerne, men i en del saker uttrykte Link-arbeiderne at det var behov for rettslig kompetanse for å møte utfordringene brukerne deres stod i. Dette, sammen med Link-arbeidernes interkulturelle kompetanse og tillit blant lokalbefolkningen, bidro til at vi ønsket å koble på rettshjelp. Erfaringene fra ulike rettshjelpstilbud viser at tilbud organisert av klientgruppene selv kan skape en tillit som rettshjelpen basert på bruk av privatpraktiserende advokater ofte mangler. Dermed kan disse tilbudene nå bedre frem til vanskeligstilte grupper (Johnsen, 2009).

I kraft av Links posisjon blant lokalbefolkningen ville vi gjennom prosjektet Tøyen rettshjelp undersøke hva som ville skje dersom Links brukere, med særlig vekt på fattige barnefamilier med minoritetsbakgrunn, fikk tilbud om rettshjelp. Ville rettshjelpen nå frem, og ville dette heve folks levekår?

2. Målsetting og målgruppe

Prosjektets overordnede målsetting har vært å bedre vanskeligstiltes levekår på Tøyen gjennom å hjelpe utsatte familier med gratis rettshjelp i eget lokalsamfunn, og slik styrke deres psykiske og fysiske helse.

En rekke rettshjelpsundersøkelser har altså dokumentert at manglende informasjon om rettigheter kan innvirke direkte på menneskers tilgang til grunnleggende velferdstilbud. Prosjektet har jobbet spesielt mot barnefamilier og beboere med minoritetsbakgrunn, som ifølge flere studier har et særskilt behov, for å bidra til økt integrering gjennom en reell opplevelse av medvirkning og mestring. Lavterskel tilgang på rettshjelp og rettighetsinformasjon kan også styrke livskvalitet, og fysisk og psykisk helse.

Prosjektet har bistått bydelens beboere med lokal rettshjelp og rettighetsinformasjon. Bydel Gamle Oslo er en bydel med store levekårsutfordringer, høy andel barnefamilier som lever i fattigdom, høy minoritetsandel, og lav sysselsetting, spesielt i området som er tilknyttet «Tøyenløftet». Prosjektet har tilbudt gratis juridisk rådgivning slik at barnefamilier på Tøyen kan få bistand i rettslige spørsmål de møter på i sin hverdag.

Samarbeidet med Link-kontoret i Bydel Gamle Oslo har vært uvurderlig for å nå, og best mulig kommunisere med, de mest utsatte gruppene i området.

3. Prosjektgjennomføring/metode

3.1 Rettshjelp i K1 ved Jussbuss og JURK

Fra oppstart i februar 2018 ble rettshjelpen tilbudt hver tirsdag 12.00-15.00 i LINK-kontorets daværende lokaler i K1 hvor det er en bemannet resepsjon som tar imot henvendelser av alle slag. Rettshjelpen ble gitt av studenter fra Jussbuss eller JURK – de organiserte seg imellom hvem de skulle hjelpe (JURK hjelper kun kvinner). Link-arbeiderne var med som tolker ved behov. Dersom personen som søkte hjelp selv ønsket å ha med seg noen inn i møterommet der rettshjelpen foregikk, var det opp til hver enkelt hvem de ønsket å ta med seg, det kunne gjerne være en fra LINK-kontoret. Utover dette hadde ikke LINK-kontorets ansatte noen rolle i selve rettshjelpen utover å formidle informasjon om tiltaket, henvise brukere til rettshjelpstilbudet og i noen tilfeller tolke. At informasjonen om tilbudet kom fra LINK-arbeidere som personene hadde tillit til og at den foregikk ansikt-til-ansikt var et sentralt element for at rettshjelpstilbudet skulle nå særlig vanskeligstilte og rettsfjerne grupper. De henviste til rettshjelp på tirsdager, og dersom folk kom andre ukedager og hadde et tydelig rettshjelpbehov ble disse bedt om å komme tilbake på tirsdag.

3.2 Rettighetsinformasjon på Tøyen

I løpet av prosjektperioden har vi hatt prosjektmøter og workshops med samarbeidspartnerne og andre relevante lokale aktører.

Det ble holdt et informasjonsmøte for befolkningen på Tøyen i Aktivitetshuset K1 om selve rettshjelpstilbudet på kveldstid 19.mars 2018 kl 17:30 (se informasjonsflyer, vedlegg A). Her holdt representanter fra OsloMet/AFI en kort introduksjon sammen med en representant fra LINK som snakket somali. Representanter fra Jussbuss og JURK holdt korte innlegg om generell rettighetsinformasjon og gikk kort inn på ulike relevante rettsfelt for å heve målgruppens kunnskap om juridiske rettigheter og plikter. I tillegg opplyste rettshjelperne om det lokale rettshjelpstilbudet. Vi hadde uavhengige statsautoriserte tolker (somali og arabisk) til stede.

I etterkant av informasjonsdelen av møtet var Jussbuss og JURK tilgjengelige for spørsmål og klare for å bistå folk med rettshjelp ved behov. I tillegg var som nevnt en LINK-arbeider til stede på møtet og fungerte som brobygger mellom beboere og rettshjelperne. Det ble tilbudt barnevakt for deltakerne på møtet, og det var enkel bevertning. Ti beboere møtte opp. Flere hadde spørsmål som de stilte dels i plenum og dels til rettshjelperne og LINK-arbeideren underveis og i etterkant av møtet. Flere beboere gjorde avtaler om å komme med sine saker i rettshjelpstilbudets åpningstid for en grundigere prat. Vi fikk også innspill på hvilke temaer som de frammøtte beboerne mente det var størst behov for rettighetsinformasjon om. Husleierett og andre rettsspørsmål knyttet til bolig skilte seg ut som et tema som alle ønsker mer kunnskap om.

Vi har gjennomført utstrakt informasjonsarbeid, både muntlig og ved hjelp av flyere på norsk, somali, arabisk og engelsk (se flyere og plakater, vedlegg B). I samarbeid med LINK-arbeidere ble det gjennomført en «banke-på-dører»-aksjon, hvor en rekke husstander i de kommunale gårdene på Tøyen fikk skriftlig og muntlig informasjon om prosjektet. To prosjektmedarbeidere og fem Link-arbeidere gjennomførte denne aksjonen. Link-arbeiderne har også delt ut informasjon i sine nettverk.

Vi har sendt ut skriftlig informasjon om prosjektet til en rekke offentlige instanser, og reiste rundt og holdt innlegg på personalmøter og informasjonsmøter om tilbudet på ulike arenaer i nærmiljøet som skoler, barnehager, helsestasjonen og helsestasjon for ungdom. Vi har også distribuert skriftlig informasjonsmateriale på skoler, barnehager, helsestasjonene, NAV, psykiatrisk poliklinikk, bibliotek, cafeer og lignende.

Erfaringene fra dette arbeidet er at det har vært stor interesse for tilbudet både i hjelpeapparatet og blant beboerne på Tøyen.

3.3 En gruppe det er vanskelig å nå til tross for at behovet for hjelp er til stede

Erfaringen fra samarbeidet med Jussbuss og JURK var at behovet for rettshjelp absolutt er til stede, og at Tøyen rettshjelp fanger opp personer som ikke nødvendigvis ville oppsøkt hjelp dersom tilbudet ikke var lokalt og et samarbeid med Link-kontoret som de kjenner godt og har tillit til.

I 2018 var det 74 rettshjelpssaker totalt. Rettshjelperene oppsummerte at sakene i stor grad dreier seg om spørsmål og rettighetsinformasjon knyttet til kommunal bolig og økonomiske ytelser. Samtidig kom det en del spørsmål som ikke nødvendigvis kan løses rettslig, for eksempel når en person har takket nei til en kommunal bolig uten å være informert om eller forstå hva det innebærer å takke nei, at man da ikke har krav på et nytt tilbud.

Samtidig som behovet for rettshjelp er til stede, viste gruppen seg å være vanskelig å nå til tross for den lokale forankringen. Både prosjektmedarbeiderne og rettshjelperene var noe overrasket over at ikke flere oppsøkt tilbudet i starten, da gruppen i stor grad oppsøker Link, og Link bekrefter at behovet for rettshjelp er til stede. Et eksempel på en slik sak er følgende: En ung mann hadde ikke fått utbetalt lønn på mange måneder, og visste ikke hva han skulle gjøre med dette. Han ble da oppfordret å oppsøke rettshjelperene den påfølgende tirsdagen. Rettshjelperene er vant til å håndtere denne typen saker. Han dukket imidlertid ikke opp.

Rettshjelperenes erfaring var at litt av utfordringen med å få hjulpet målgruppa er at de har problemer med å følge opp avtaler.

3.4 Organiseringen av rettshjelp kan delvis forklare utfordringene

Frem til sommeren 2018 var to jusstudenter fra henholdsvis Jussbuss og JURK til stede på Tøyen tre timer hver tirsdag i samarbeid med Link-kontoret. Etter sommeren hadde vi en periode der Jussbuss og JURK byttet på å være der annenhver uke. Rettshjelpiltakene ønsket dette på grunn av begrensede ressurser. Løsningen var imidlertid uheldig, da studentene av sikkerhetshensyn alltid skal være to til stede samtidig. Etter forsøksperioden med alternerende uker, var studentene kun på Tøyen annenhver uke frem til sommeren 2019.

Det viste seg å være en dårlig løsning at rettshjelperene kun var til stede annenhver uke, da de som oppsøker tilbudet om rettshjelp har problemer med å forholde seg til hvilke uker rettshjelperene er til stede og ikke. Ressurssituasjonen bidro til at en del av de som kom ikke ble fanget opp, siden de ikke nødvendigvis kom tilbake en uke senere. Vi så at det var viktig å ha et tilbud hver uke og at det var for ressurskrevende for Jussbuss og JURK å fortsette samarbeidet. Vi endret derfor måten hjelpen var organisert på.

Studentrettshjelpstiltakene må levere i form av hvor mange de hjelper, og i Tøyen rettshjelps oppstartsfase ga ikke innsatsen de la inn nok uttelling på de parameterne de ble målt på, og som danner grunnlag for kommende års bevilgninger. At tilbud som Jussbuss og JURK operer med svært pressede ressurser, illustrerer noen av begrensningene på feltet. De alternative rettshjelpstilbudene kan ikke forventes å ta særlig større ansvar – og tilby hjelp i flere lokalsamfunn – enn de gjør i dag, med mindre bevilgingene øker. Det vi ser nå, er at bevilgingene kuttes, fremfor å økes. Nylig er flere godt etablerte rettshjelpstilbud, blant annet Fri rettshjelp, JURK og Jussbuss, varslet om kutt i finansieringen til fordel for det nyopprettede, landsomfattende «Rettsenteret», som er tildelt 2,5 millioner for 2021. Avgjørelsen har skapt bruduljer. Blant annet varsler Fri rettshjelp at de må si opp tre advokater, og Jussbuss at de må kutte i sin oppsøkende virksomhet (rett24).

3.5 Overgang til samarbeid med Fri rettshjelp

Høsten 2019 inngikk vi avtale med Fri rettshjelp, som fra 01.01.2020 erstattet Jussbuss og JURK sitt tilbud om rettshjelp i Aktivitetshuset K1 på Tøyen. Fri rettshjelp tilbyr juridisk rådgivning til innbyggere i Oslo. Rådgivningen er gratis for de som ligger under inntektsgrensene for Fri rettshjelp (Oslo.kommune.no).

Både Link og de studentdrevne rettshjelptiltakene er førsteinstanser som ikke kan hjelpe med det juridiske problemet der og da. De må i stedet komme tilbake til problemet etter en intern vurdering i organisasjonen for å kvalitetssikre saksbehandlingen. Dette fungerte også dårlig i møte med målgruppen.

Organiseringen av samarbeidet med Fri rettshjelp viste seg å være en bedre løsning fordi de som har behov for rettshjelp dermed kunne få hjelp med en gang. Advokaten satt av fem til seks timer per uke til arbeidet: to til tre timer i saksmottak og resten til etterarbeid/oppfølging.

4. Resultater, vurdering av effektmål og resultatvurdering

4.1 Hvem, hva og hvordan? En oversikt over Link og Tøyen rettshjelps saksområder, type hjelp og brukergrupper

Mange av de som kommer til både Link og rettshjelpstilbudet har altså med seg en «pakke med kaos». De behøver hjelp til å sortere problemene sine, få informasjon om hvem som kan hjelpe med hva og ikke minst få hjelp til å vurdere rimeligheten i sine egne forventninger og/eller krav. En viktig oppgave for rettshjelperne er å gi rettighetsinformasjon og å realitetsorientere brukerne. For eksempel ved å fraråde folk å bruke tid og energi på såkalte håpløse saker. En sentral del av hjelpen ligger også i medmenneskelig støtte, for mange er det å bli sett og hørt av stor betydning.

I denne delen presenterer vi tre utsnitt av arbeidet på Tøyen i prosjektperioden. Det første utsnittet er hentet fra Links arbeid i 2019. Det andre utsnittet er hentet fra studentrettshjelpstiltakenes arbeid i perioden 2018/2019. Det tredje utsnittet er hentet fra Fri rettshjelps dokumentasjon av sitt arbeid på Tøyen i perioden 2019/2020. Grunnet ulike registreringsperioder og ulik registreringspraksis hos de ulike tiltakene er ikke tallmaterialet sammenlignbart. Hensikten er imidlertid ikke å sammenligne, men å bruke tallmaterialet til å 1) vise ulike sider ved Tøyen rettshjelp via dokumentasjonen fra Link, JURK, Jussbuss og Fri rettshjelp sitt arbeid og 2) å peke på kjennetegn ved brukergruppen og brukergruppens behov.

a) Links arbeid

Links statistikk fra 2019

Som en del av prosjektet Tøyen rettshjelp utarbeidet vi et registreringsskjema for Link. På den måten kunne Link synliggjøre hva de gjør, og hvem de hjelper. Registreringsskjemaet var en videreutvikling av registreringspraksisen Link allerede hadde. Link-arbeiderne tok i bruk dette skjemaet fra og med 7.mars 2019. Nedenfor presenteres deskriptiv statistikk for Links registrerte saker i skjemaet for 2019 (fra og med 7. mars⁴), totalt 1461 saker. Med utgangspunkt i at Link rapporterer om ca. 400 saker per måned⁵, kan vi anta at rapporteringen i skjemaet er noe mangelfull.

Saksområder

Svar	Antall	Prosent
NAV sosial	395	27 %
Bolig	205	14 %
NAV stat	192	13 %
Politi/UDI	173	12 %
Folkeregister/skatt	134	9 %
Helse	46	3 %
Barnehage/skole	109	7 %
Familierelaterte saker	62	4 %
Økonomi	103	7 %
Andre	60	4 %
Totalt	1461	100 %

Det største saksområdet er altså saker som gjelder NAV sosial, etterfulgt av Bolig, NAV stat og Politi/UDI. En av de viktigste oppgavene til Link-arbeiderne er å bistå ved diverse søknader og

⁴ Tallmaterialet omfatter også 8 saker som er registrert 7/1-2020, et etterslep i registreringen fra 2019.

⁵ Referanse: Rapporten «Samhandling mellom norsk-somalisk befolkning og bydelens tjenester», Oslo kommune, Bydel Gamle Oslo, Senter for flyktingekompetanse og integrering (2019).

lese og tolke brev, både fra NAV og andre instanser. Saker som gjelder NAV sosial er den absolutt største kategorien, med 27 % av alle sakene som er behandlet i perioden. Sammen med sakene som gjelder NAV stat, 13 %, utgjør altså 40 % av alle saker Link bistår i, NAV.

Hva Link-arbeiderne gjør

Links registrering viser at de vanligste sakene Link-arbeiderne hjelper til med er å skrive søknader, å lese/tolke/forklare brev og vedtak og å kontakte andre instanser på telefon, elektronisk og/eller skriftlig. Den store mengden saker hvor Link-arbeiderne forklarer og tolker brev fra det offentlige, eller hjelper brukere med å komme i kontakt med eller å klage til disse instansene, vitner om at det er klare hull i kommunikasjonen mellom det offentlige og Links brukergrupper.

De vanligste tingene Link-arbeiderne hjelper til med innenfor de ulike saksområdene er for eksempel å lese, tolke og forklare brev. Det er en bredde i hva Link-arbeiderne gjør. Brukerne trenger hjelp både til å fylle ut søknader og forstå konkrete vedtak, til å gjøre avtaler med ulike instanser, og til digitale løsninger som bruk av nettbank og innlogging på mitt NAV.

Språk

Svar	Antall	Prosent
Arabisk	676	46,27 %
Somali	431	29,51 %
Tiriginja	179	12,25 %
Norsk	71	4,86 %
Engelsk	39	2,67 %
Annet ⁶	65	4,44 %
Totalt	1461	100 %

Brukere som har arabisk som morsmål utgjør den største gruppen i Links registrerte saker, etterfulgt av brukere med somali som morsmål. Dette er interessant med tanke på at Link-kontoret i startfasen var rettet mot borgere med somalisk bakgrunn. Tallene kan være et uttrykk for at Links brukergruppe endrer seg, men de kan også være uttrykk for ulik registreringspraksis hos Link-arbeiderne. En del av prosjektet Tøyen rettshjelp har vært å utvikle et godt registreringsverktøy for Links arbeid og å øke bevisstheten om betydningen av å dokumentere egen virksomheten. Både for å synliggjøre Link-kontorets eget arbeid, samt kjennetegn ved gruppen og hva som er deres behov.

Links dokumentasjonspraksis

Detaljert registrering er tidkrevende, og kan gå på bekostning av den kapasitet Link-arbeiderne har til å hjelpe sine brukere. Når kapasiteten er presset, kan det gå på bekostning av dokumentasjonsarbeidet. Det nye registreringsskjemaet som ble tatt i bruk mars 2019 er utvidet sammenlignet med Links tidligere dokumentasjonsverktøy, men omfattet ikke for eksempel informasjon om inntektsnivå, utdanning, fødeland, sivilstatus og antall barn. For Link veide hensynet til at registreringsskjemaet ikke måtte være så omfattende at registrering ble nedprioritert, tyngre enn hensynet til å fremskaffe omfattende dokumentasjon. Dersom for eksempel inntektsnivå, utdanning, fødeland, sivilstatus og antall barn hadde vært dokumentert, ville vi hatt mer konkret informasjon om hvem som har behov for hjelpen som tilbys ved Link-kontoret. For eksempel vet vi at Link hjelper mange enslige mødre, men mangler systematisk dokumentasjon av typiske problemer denne gruppen trenger hjelp med. Dersom en skal sikre god

⁶ Alle andre språk som er ikke registrert kan være for eksempel thailandsk, portugisisk, urdu, spansk - selv om Link-arbeiderne ikke snakker disse språkene forteller de at det ofte blir en blanding av engelsk, norsk og noe tegnspråk.

dokumentasjonspraksis, må det også bygges rutiner for og settes av tid til registreringsarbeidet fra ledelseshold.

b) Studentrettshjelpstiltakenes arbeid (Jussbuss og JURK):

I denne delen tar vi utgangspunkt i 41 saker, som utgjør om lag halvparten av alle saker som ble behandlet av en av studentrettshjelpsorganisasjonene i prosjektets første periode. Utvalget er altså begrenset. I tillegg er det for eksempel flere saksområder hvor det kun er behandlet én sak. Brukeren vil dermed lett kunne gjenkjennes, og datamaterialet er derfor for gjennomskiktig til å publiseres. Av hensyn til anonymisering gjengis kun hovedmønstre i denne delen.

Brukergruppen har svært lav inntekt, Samtlige har en årsinntekt under kr 246 000. De har i hovedsak fødeland i Afrika eller Asia. Flertallet har begrensede norskkunnskaper. Et fåtall har utdanning fra universitet eller høgskole, om lag halvparten har ikke fullført grunnskole. De som oppsøker Tøyen rettshjelp er altså en svært sårbar gruppe. Rettshjelperne forteller at dette er grupper det i utgangspunktet er vanskelig å nå med gratis rettshjelp, selv om gruppene kan ha et sterkt behov for rettshjelp og rettighetsinformasjon. Det ser dermed ut til at Tøyen rettshjelp, og samarbeidet med Link, som har stor grad av tillit hos disse gruppene, er viktig nettopp for å nå de aller mest sårbare i samfunnet (jf Johnsen, 2009, p. 191).

Saksområder

Hovedvekten av sakene som ble behandlet i perioden ligger innenfor saksområdene trygd og pensjon, husleierett, utlendingsrett og helse- og sosialrett.

Saksområdene gjenspeiler altså de største saksområdene hos Link, og sammenfaller med saksområdene som tidligere rettshjelpsundersøkelser peker ut som viktige for vanskeligstilte grupper. At de trenger rettshjelp innenfor disse områdene, kan være et uttrykk for at disse gruppene trenger hjelp til å ivareta sine rettigheter, og at de ikke har blitt fanget opp av forvaltningens veiledningsplikt.

c) Fri rettshjelps arbeid ved Tøyen rettshjelp

Bildet som tegnes opp ligner erfaringene til studentrettshjelpstiltakene; det er de mest sårbare gruppene som oppsøker Tøyen rettshjelp. Fri rettshjelps erfaring er at de ved å være til stede lokalt når grupper de ellers har vansker med å nå ut til. Hovedandelen av saker omhandler trygderett og utlendingsrett, men det har også vært saker som gjelder boligrett, inkasso, vergemål og erstatningsrett. De klientene som hadde kompliserte saker som krevde ytterligere oppfølging, ble overført til Fri rettshjelps eget kontor for videre oppfølging der.

Saksområder hvor det er spesielt behov for veiledning

Saksområdene rettshjelperne har bidratt innenfor; trygderett, helse- og sosialrett, utlendingsrett og boligrett, gjenspeiler altså de største saksområdene hos Link, og sammenfaller med saksområdene som tidligere rettshjelpsundersøkelser peker ut som viktige for vanskeligstilte grupper.

Det offentliges veiledningsplikt

At personene som oppsøker Tøyen rettshjelp trenger rettshjelp innenfor de beskrevne områdene kan være et uttrykk for at disse gruppene trenger hjelp til å ivareta sine rettigheter, og at de ikke har blitt fanget opp av forvaltningens veiledningsplikt. Det er nærliggende å stille spørsmål ved om disse personene har blitt fanget opp av NAVs veiledningsplikt, og eventuelt hvor utfordringene ligger. Det er som nevnt forsket lite på nettopp veiledningsplikten. Problemstillinger knyttet til veiledningsplikt i møte med minoritetsspråklige er imidlertid et tema som krever mer tid og ressurser enn vi har hatt til rådighet i dette prosjektet, men det fremstår som svært viktig å få økt kunnskap på dette feltet.

4.2 Hvordan opplever brukerne Link og rettshjelpen?

«... denne uken har jeg vært her fire ganger [...] jeg har vært her mange, mange ganger. Hvert eneste brev, faktura som kommer til meg tar jeg med meg hit fordi jeg er analfabet og trenger hjelp. Det er ubegrenset».

Dette sier en av brukerne av det lokale Link-kontoret i bydel Gamle Oslo. I desember 2019 intervjuet vi seks brukere av Link-kontoret, som også hadde fått juridisk bistand ved Tøyen rettshjelp. Kvalitative intervjuer er velegnet for å undersøke meningsinnhold, holdninger og erfaringer (Kvale & Brinkmann, 2009). I intervjuene vektla vi gode beskrivelser og eksempler på praksis (Spradley, 1979). Vi har utforsket informantenes erfaringer med Link-kontoret og rettshjelpen for å få kunnskap om deres møte med det norske velferdssystemet, hvilke utfordringer de har hatt, hvilke saksområder de har behov for hjelp innenfor, og hva slags hjelp de har mottatt, og deres opplevelse av denne hjelpen. Nedenfor presenterer vi funn fra intervjuene med disse seks personene, om deres erfaringer med Link-kontoret og rettshjelpen. Disse funnene kan ikke generaliseres, men er et viktig utsnitt av Link-brukernes erfaringer og opplevelser i møte med den norske velferdsstaten.

Da vi gjennomførte intervjuene var Link-kontoret truet av nedleggelse, og saken skulle opp i Bydelsutvalget bare noen dager etter at vi hadde gjort intervjuene. Dette kan ha påvirket den enkeltes valg om å stille til intervju. Utvelgelsen ble gjort av Link-arbeiderne, koordinert via en av dem. Informantene var tydelig preget av saken under intervjuene.

Vi bestilte uavhengige statsautoriserte tolker til hvert intervju, på henholdsvis arabisk og somali. Fire intervjuer ble gjennomført med tolk til stede i rommet, to med tolk over telefon. Av de seks vi intervjuet var den kun én som ikke hadde behov for tolk. De andre fem ble intervjuet med tolk. Intervjuene ble ikke tatt opp på bånd, men transkribert direkte. Vi var to som utførte intervjuene sammen; en hadde hovedansvar for å transkribere og notere ned, den andre snakket med brukerne.

Bredt spekter av saker

Disse seks brukerne kommer til Link med et bredt spekter av saker. For eksempel har én fått hjelp til en alvorlig sykdom, altså helserelatert. En annen bruker fikk hjelp til å søke om redusert oppholdsbetaling i barnehagen for sitt barn, en fikk hjelp til å søke om skoleplass for barna sine og en annen fikk hjelp i boligrelaterte situasjoner. Det går igjen hos alle brukerne at de får hjelp til å forstå vedtak og brev fra offentlige instanser, og hjelp til å fylle ut skjemaer. Flere forteller at Link-arbeiderne hjelper til med å gi informasjon om ulike offentlige instanser og generell informasjon.

Sakene kjennetegnes ved at de ikke gjelder kun ett problem, men gjenspeiler kompliserte livssituasjoner. Alle disse brukerne har vært hos Link mange ganger. Da de ble spurt om hvor mange ganger de hadde vært der var det vanskelig for dem å komme med et antall. En sa mer enn 20 ganger, en annen svarer «utallige ganger».

Språklige utfordringer og analfabetisme gjør seg gjeldene i stor grad. Problemene har stor innvirkning på livene deres. Brukerne forteller at Link-arbeiderne hjelper dem med «det som er utfordrende». Alle forteller at de får hjelp til å fylle ut skjemaer og søknader, ta telefoner og at Link-arbeiderne forklarer dem hvordan systemet fungerer. Brukere fortalte at Link-arbeiderne klarte å hjelpe dem på en måte som gjorde at de forstod. En bruker anbefaler NAVs saksbehandlere å jobbe på samme måte som Link-arbeiderne:

«De må gjøre som Link: Sitte ved siden av meg og forklare meg. Ikke sende meg hjem og si at jeg må komme igjen i morgen. Og jeg må fortelle samme historie igjen og igjen, til forskjellige saksbehandlere. Det er forskjellen. Link forklarer, de sier hva jeg skal gjøre. NAV sier at jeg ikke skal komme, at jeg skal ringe.. og jeg bare «jeg kommer aldri mer, unnskyld».

Da vi spurte om hva de synes om måten Link og rettshjelpen har hjulpet dem på, var alle veldig fornøyde. I tillegg uttrykte de alle en stor takknemlighet overfor de ansatte ved Link-kontoret.

Mange av brukerne har vært i kontakt med NAV, og flere forteller at NAV sender dem til Link for hjelp med blant annet å oversette brev og fylle ut skjemaer. To forteller om å ha vært i kontakt med NAV, uten å få hjelp. De opplever det som problematisk at NAV ikke er uavhengig, men part i saken dersom bruker for eksempel trenger hjelp til å klage på et vedtak. Sånn sett blir Link en uavhengig part som kan gi råd de har tiltro til. En av brukerne uttrykker at enkelte saksbehandlere i NAV tillater seg å innta en maktposisjon de strengt tatt ikke har og understreker at mye avhenger av den enkelte saksbehandler.

Intervjuene har gitt et innblikk i brukernes opplevelse av Link-kontoret og måten Link-arbeiderne jobber på. I intervjusituasjonen ble det tydelig at mange hadde tøffe livssituasjoner, både helsemessig og økonomisk. Da vi intervjuet dem, ved utgangen av 2019, stod Link i fare for å bli nedlagt. Brukerne uttrykte altså stor takknemlighet overfor Link-arbeiderne, og flere uttrykte at de ikke visste hvor de skulle henvende seg dersom Link-kontoret ble lagt ned.

I desember 2019 besluttet bydelsutvalget i bydel Gamle Oslo at Links drift skulle videreføres. I budsjettforslaget for 2020 for Bydel Gamle Oslo, reduseres rammen for SeFI, som Link var en del av, med rundt 11 millioner kroner. Begrunnelsen er knyttet til at det for tiden bosettes få flyktninger i bydelen, noe som fører til en redusert utbetaling av introduksjonsstønad. Bydelen ønsker samtidig en bærekraftig og langsiktig bruk av kompetansen til SeFIs ansatte, og foreslår at denne benyttes i det ordinære sysselsettingsarbeidet i bydelen ved at oppgaver og ansatte knyttet til oppfølgingen av flyktninger flyttes over til NAV. (Forslag til budsjett 2020 Bydel Gamle Oslo). I løpet av 2020 ble Link en del av NAV. Tilbudet ble ikke videreført etter samme prinsipper og har i praksis vært nedlagt fra høsten 2020, før Link formelt ble nedlagt fra januar 2021, og Link-arbeiderne fikk andre stillinger i NAV.

4.3 Tøyen rettshjelp, Link og veien videre

Tøyen rettshjelp har i perioden 2017-2020 gitt utsatte familier på Tøyen bistand i rettslige spørsmål de har møtt på i sin hverdag, også spørsmål som de i utgangspunktet ikke visste var rettslige. Samarbeidet mellom Link og rettshjelperne har vært uvurderlig for å nå, og best mulig kommunisere med, de mest utsatte gruppene i området. Dette er grupper som både er økonomisk vanskeligstilte og som har begrensede norskkunnskaper og manglende kjennskap til det norske velferdssystemet. Det at Link-arbeiderne hjelper brukerne med alt fra å lese og/eller oversette brev, fylle ut skjemaer og søknader, skrive klager, ta telefoner og forklarer dem hvordan systemet fungerer, understøtter at det er noen utfordringer i møtet mellom disse gruppene og velferdssystemene som skal hjelpe dem. Det samme gjør det at brukerne har behov for rettighetsinformasjon og rettshjelp i møte med for eksempel NAV. Basert på dokumentasjonen vi har, til tross for en noe ujevn dokumentasjonspraksis hos ulike samarbeidspartnere, er det et klart behov for tiltak som Link og Tøyen rettshjelp. Tilliten Link-arbeiderne har i lokalbefolkningen, har gitt andre hjelpere innpass hos grupper det i utgangspunktet er vanskelig å nå.

Samtidig som det er samarbeidet mellom Link og rettshjelperne som er kjernen i Tøyen rettshjelp og møtet med brukerne, er det også her prosjektets utfordringer har vært. Dokumentasjonspraksis og vilje/adgang til deling av informasjon om brukere er bare én side ved dette. Det at studentrettshjelpstiltakene, som ønsket å bidra, opplevde at økt arbeidspress på de samme begrensede økonomiske midler, er en annen side. Det at studentrettshjelpstiltakene ikke er førstelinjetjenester, men tilbud der studenter jobber under veiledning av utdannede jurister, bidrar til en treghet som gjør at en del brukere tilknyttet Link-kontoret faller fra, de har rett og slett problemer med å forholde seg til avtaler, og dette forsterkes når det blir mange avtaler å forholde seg til og lenge mellom hver gang. Det tar tid å få på plass samarbeidssystemer som fungerer.

Nedstenging grunnet pandemien

12. mars 2020 stengte alt på grunn av pandemien, og dermed også Link-kontoret og Tøyen rettshjelp. Grunnet fortsatt anbefaling om hjemmekontor, at Link-kontoret hadde svært begrensede åpningstider og at prosjektet var i avslutningsfasen høsten 2020, ble det ikke vurdert som mulig å gjenoppta rettshjelpsarbeidet på Tøyen etter sommeren. Prosjektgruppens vurdering er at dette var svært uheldig, da vi i mars 2020 hadde funnet en form på arbeidet som fungerte svært godt. Samtidig er dette omstendigheter som vi ikke rår over. Vi konstaterer at vi dessverre måtte avslutte rettshjelpstilbudet tidligere enn planlagt på grunn av pandemien, men at vi har vektlagt å gi god dokumentasjon av erfaringene på Tøyen, med det dokumentasjonsgrunnlaget vi har.

Videreføring av prosjektet

En målsetting med prosjektet var å få lignende ordninger som Tøyen rettshjelp etablert som permanente ordninger i bydel Gamle Oslo, andre bydeler og/eller byer. To videreføringsprosjekter ble utviklet: 1) «Like muligheter til å navigere i velferdsstaten – et lavterskeltilbud basert på interkulturell kompetanse, tillit og lokal forankring» - et prosjekt vi dessverre fikk avslag på fra stiftelsen Dam, og 2) «Brobyggerne: Lokal forankret rettshjelp, rettighetsinformasjon og brukerveiledning til Oslos befolkning», som danner bakteppet for bydelsutvalget i Bydel Bjerke sitt vedtak om å bevilge midler der (se mer om dette nedenfor). Vi er også i dialog med Frivillighetssentralen på Romsås, i bydel Grorud, som i mars 2021 ønsker å opprette et lignende lavterskeltilbud som LINK. Til forskjell fra LINK-arbeiderne skal dette tilbudet baseres på frivillighet. Vi skal følge prosjektet og bidra med erfaringsoverføring i startfasen.

En videreføring og utrulling krever imidlertid at man har midler til å lønne en advokat, og til å lønne Link-arbeidere i de ulike bydelene. Dette er kostnadskrevende. Der det har vært mulig å søke midler, for eksempel fra Velferdsetaten og Enhet for mangfold og integrering, er utfordringen at det enten er satt en for liten økonomisk ramme for vårt formål eller at midlene primært skal stimulere til økt frivillighet. Vi jobber videre med søknader om midler til videreføring og utvikling av prosjektet.

Erfaringene på Tøyen – med en rekke eksempler på at borgere har behov for hjelp til å orientere seg i velferdssystemet, få informasjon om sine rettigheter, kommunisere med offentlige instanser og dermed få den hjelpen de trenger – viser at det er nødvendig med en diskusjon om hvorvidt lignende ordninger kan eller bør basere seg på frivillighet eller være en del av det offentlige tilbudet.

Utrulling til andre bydeler

I bydel Bjerke har det vært bred politisk enighet om å etablere et tilbud med rettshjelp og rettighetsinformasjon. På møtet i bydelsutvalget 17/12-2020 ble det vedtatt at man bevilger NOK 700 000 til opprettelsen av et slikt tilbud (BU Bydel Bjerke 2020). I forkant av vedtaket formidlet vi kontaktinformasjon til Fri rettshjelp, med tanke på et mulig samarbeid, og til Link-kontoret, med tanke på erfaringsoverføring. I forkant av vedtaket hadde bydelen kontakt med Link-kontoret. Bydel Bjerke gjennomførte deretter en test over åtte uker høsten 2020 der Caritas Norge var til stede på bydelens Lokalkontor på Linderud senter hver tirsdag kl. 16.00-18.00. Her tilbød de veiledning om offentlige tjenester og spørsmål knyttet til bolig og utleie. Det var mulig å få veiledning på norsk, spansk, engelsk, polsk, somali og arabisk. NAV var tilgjengelig på Teams. Tjenesten ble annonsert i lokalavisa og bydelens Facebook side.

I tillegg reklamerte ansatte ved lokalkontoret og i nærmiljøetsatsingen for, og henviste til, tiltaket. Juridisk kompetanse med veiledningserfaring var altså tilgjengelig slik at bydelens innbyggere kunne oppsøke kontoret på egenhånd. Bydelen erfarte at besøket fra innbyggere var begrenset. Mens vi var i dialog med lokalpolitikere som ønsket kunnskap om Link og Tøyen rettshjelp i prosessen frem mot vedtaket i bydelsutvalget, har prosessen på bydelsnivå vært relativt lukket etter dette, og det vi vet per mars 2021 er at bydelen er i en prosess der det skal avklares hvordan midlene skal benyttes når et tilbud nå skal utformes.

5. Veien videre / Oppsummering

Link-kontoret i Bydel Gamle Oslo er nå lagt ned. Rettshjelpstiltakene opplever stor usikkerhet knyttet til bevilgninger og drift fra år til år, til tross for at behovet hos brukergruppene er stort og veldokumentert. Med denne rapporten ønsker vi å bidra til å sikre erfaringsoverføring både fra prosjektet Tøyen rettshjelp, og Link-kontorets virksomhet.

Prosjektet har opprettet et tilbud og bidratt med juridisk rådgivning til barnefamilier og andre beboere på Tøyen som trenger bistand. Prosjektet har styrket og utviklet beboernes kunnskap om rettigheter og plikter gjennom en økt forståelse av det norske systemet.

Tøyen rettshjelp har tatt utgangspunkt i 1) Link kontoret, som er et resultat av mange års arbeid, og prøving og feiling, overfor bydelens utsatte borgere og 2) etablerte rettshjelpsinstusjoner med lang erfaring i å yte rettshjelp og rettighetsinformasjon. Tøyen rettshjelp representerer ikke noe nytt i seg selv, men bygger på disse organisasjonenes lange erfaring. Det nye er koblingen mellom disse to. Der Links metode har vist seg å være velfungerende for at rettshjelp skal nå sårbare grupper i bydelen.

Som intervjuene viste, er Link-kontoret hyppig brukt til alt fra oversettelse av brev, hjelp til å skrive klage på vedtak til NAV, til å komme i kontakt med og fremme sin sak overfor overordnede myndigheter. I mange tilfeller var det dessuten en viktig oppgave å drive med rettighetsinformasjon og å «realitetsorientere» brukerne når det gjaldt om kravene deres var rimelige eller ikke, og gjennom å veilede dem om hvilke kamper som er verdt å kjempe og hvilke man sannsynligvis ikke kan vinne.

Det vi kjenner til av rettshjelpsstudier, fra 1970 og frem til i dag, viser tydelig at utsatte grupper i liten grad oppsøker rettshjelp selv om tilbudet er tilgjengelig og de har behov for hjelp. Alle rettshjelpsstudiene viser at oppsøkende rettshjelp har vist seg å være en bedre strategi overfor disse gruppene. Språklig kompetanse er imidlertid en utfordring. Det at Tøyen rettshjelp samarbeider med Link-arbeidere som både er språklige tolker og forklarer hvordan det norske systemet fungerer, gjør at tilbudet skiller seg fra lignende tilbud i Norge og Norden, hvor man enten er avhengig av en ekstern tolk eller ikke har midler til tolk overhodet, der man blir avhengig av å spørre andre på venterommet eller av at folk har med seg egne slektninger, slik som for eksempel i Danmark (personlig kommunikasjon med leder for Gellerupparkens rettshjelpskontor).

Ved opprettelsen av Tøyen rettshjelp tok vi utgangspunkt i at hjelpere må snakke samme språk som brukerne, og være der folk er. Link var en naturlig samarbeidspartner fordi innbyggerne på Tøyen kommer til Link. I tillegg til den språklige og tverrkulturelle kompetansen til Link, har vi sett at en av de viktigste suksessfaktorene til Linkkontoret er den lokale forankringen. Link-kontoret og Tøyen rettshjelp var lett tilgjengelig med sin sentrale plassering i Aktivitetshuset K1 på Tøyen. Lokal forankring dreier seg imidlertid bare delvis om fysisk plassering. Erfaringen fra Tøyen rettshjelp tilsier at den lokale forankringen i stor grad dreier seg om at menneskene som yter bistanden har høy tillit blant lokalbefolkningen. Det at man ved opprettelsen av Link ansatte nøkkelpersoner som allerede nøytt stor grad av tillit blant de lokale målgruppene bidro til at lokalbefolkningen hadde tillit til Link-kontoret fra oppstarten av. Det er slik Link-kontoret fikk den sterke posisjonen de har i lokalmiljøet. Erfaringene fra Tøyen rettshjelp viser at et samarbeid med nøkkelpersoner som Link-arbeiderne bidrar til at andre hjelpere får innpass hos borgere som har behov for informasjon og hjelp, men som ikke tar kontakt med ordinære tilbud selv om de er tilgjengelige.

I tillegg til erfaringene fra samtlige rettshjelpsundersøkelser, som viser at oppsøkende rettshjelp er sentralt for å nå de mest utsatte gruppene, ser vi basert på erfaringene fra Link og Tøyen rettshjelp, at den største jobben i oppstarten av denne typen tiltak handler om å finne disse menneskene, som har tillit blant innbyggerne, som kjenner det norske velferdssystemet og/eller

kan læres opp i dette, og som snakker både norsk og morsmålet til de største minoritetsgruppene i bydelen. Erfaringene tilsier også at det tar tid å bygge opp et velfungerende tilbud.

Dersom en skal øke forvaltningens evne til å utvikle innovative løsninger for å dekke denne gruppens behov, er det sentralt at de som jobber med gruppen har verktøy og kompetanse til å dokumentere arbeidet sitt. Dette både for å synliggjøre gruppens behov, og effekten av metodene som benyttes. Effekten av tilbudet er dokumentert gjennom 1) utarbeidelse av dokumentasjonsverktøy for Link-arbeiderne; 2) intervjuer med de som yter rettshjelp og mottakere av slik hjelp; 3) dokumentasjon av antall saker, type brukere, og utfall av eventuell behandling. Til tross for noe ujevn dokumentasjonspraksis hos samarbeidspartnerne tegner dokumentasjonen et bilde både av brukergruppen og deres behov. Prosjektet har synliggjort fire sentrale områder for å nå økonomisk vanskeligstilte borgere som har begrensede norskkunnskaper og manglende kjennskap til det norske velferdssystemet:

1. **Interkulturell kompetanse.** Språk er sentralt her; Link-arbeiderne snakker både norsk og morsmålet til brukergruppene, og kan fungere som tolker. Tolkningen omfatter også kulturforståelse i bred forstand. Interkulturell kompetanse er dessuten sentralt for å formidle kunnskap om den enkeltes rettigheter og plikter i den norske velferdsstaten til grupper med annen kulturell bakgrunn.
2. **Tillit.** Link-kontoret og -arbeiderne har stor grad av tillit blant lokalbefolkningen. Dette henger tett sammen med neste område;
3. **Lokal forankring.** Tøyen rettshjelp er lokalisert på Link-kontoret, og således lett tilgjengelig for lokalbefolkningen. I tillegg er tilbudet lokalt forankret ved at Link fra oppstarten av ansatte nøkkelpersoner med høy tillit i lokalbefolkningen. Kontoret aktiverer altså ressurser i lokalmiljøet.
4. **Juridisk kompetanse.** Link-arbeiderne forteller at de særlig hjelper mange enslige mødre og at det er et stort udekket område Link ikke har kompetanse på; det rettslige. I dette samarbeidsprosjektet tilføres den rettslige kompetansen ved at jurister tilbyr rettshjelp på Tøyen i samarbeid med Link.

Vår vurdering er at det viktigste arbeidet vi gjør fremover er å formidle erfaringene fra prosjektet, både i form av avslutningsrapporten og de artiklene vi har under arbeid, samt seminaret om lavterskel rettshjelpstilbud vi skal ha i april 2021. I tillegg vil vi, med utgangspunkt i erfaringene fra prosjektet, peke på et kunnskapshull: Det er nødvendig med mer forskning på hvordan forvaltningens veiledningsplikt virker i møte med minoritetsspråklige. Nedleggelsen av SeFI og Link er begrunnet med at det ventes en nedgang i antall flyktninger som skal bosettes i Bydel Gamle Oslo. Som en vet fra tidligere, er det ikke-lovpålagte tjenester som legges ned først når det skal kuttes i offentlige tjenester.

En kan selvsagt spørre seg om det er rimelig at det offentlige skal drifte et kontor som har som mandat å veilede brukere i hvordan de skal benytte andre offentlige kontorer. Et viktig, og uavklart, spørsmål er imidlertid om det i realiteten er en ikke-lovpålagt tjeneste som har blitt kuttet, dersom Link i realiteten har fylt en viktig oppgave ved å veilede borgere om deres rettigheter og hvordan de best mulig skal ivareta sine egne interesser. Med utgangspunkt i dette prosjektet har vi ikke tilstrekkelig kunnskap til å beskrive hvordan veiledningsplikten reelt sett har utspilt seg overfor Link og Tøyen rettshjelp sine brukere. Funnene i prosjektet kan imidlertid tyde på at praktiseringen av plikten ikke er tilstrekkelig for å ivareta disse gruppens behov.

Referanser

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2009). Somaliere i Norge. En arbeidsgrupperapport. Retrieved from https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/aid/publikasjoner/rapporter_og_planer/2009/r_somaliere_i_norge.pdf
- Brattbakk, I., Hagen, A. L., Rosten, M., Sæter, O. K., Osuldsen, J. B., Andersen, B., . . . Bratseth, K. (2015). *Hva nå, Tøyen? Sosiokulturell stedsanalyse av Tøyen i Bydel Gamle Oslo*. . Retrieved from Oslo:
- BU Bydel Bjerke 2020. Retrieved from https://tjenester.oslo.kommune.no/ekstern/einnsyn-fillager/filtjeneste/fil?virksomhet=974778874&filnavn=202100011_1_285435.pdf
- Forslag til budsjett 2020 Bydel Gamle Oslo. Retrieved from <https://www.oslo.kommune.no/getfile.php/13350711-1574447054/Tjenester%20og%20tilbud/Politikk%20og%20administrasjon/Bydeler/Bydel%20Gamle%20Oslo/Politikk%20Bydel%20Gamle%20Oslo/Politiske%20saker%20Gamle%20Oslo/2019/2019-12-12/Bydelsdirekt%C3%B8rens%20forslag%20til%20budsjett%202020/Bydelsdirekt%C3%B8rens%20forslag%20til%20budsjett%202020.pdf>
- Forvaltningsloven. Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) Retrieved from https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10#KAPITTEL_3
- Hammerslev, O., & Rønning, O. H. (2018). Outsourcing Legal Aid in the Nordic Welfare States. In O. H. R. O. Hammerslev (Ed.), *Outsourcing Legal Aid in the Nordic Welfare States* (pp. 311 - 328): Palgrave Macmillan.
- Hasle, S. S., & Jordal, I. (2014). *Rettskjelp 2013*. Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo.
- Johnsen, J. T. (2009). Drar de norske rettskjelpsreformene tilstrekkelig nytte av lærdommene fra Finland og England?. . *Kritisk juss*, 35(2), 157- 195.
- Johnsen, J. T. (2018). Nordic Legal Aid and 'Access to Justice' in Human Rights. A European Perspective In O. H. R. O. Hammerslev (Ed.), *Outsourcing legal aid in the Nordic Welfare states* (pp. 227-262): Palgrave Macmillan.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*: Sage.
- Nordstrøm, T. S. (2009). *Minoritetskvinnens rett til rettighetsinformasjon*.
- Nordstrøm, T. S., & Hellum, A. (2014). Innvandrerkvinnens rett til rettighetsinformasjon : fra internasjonale menneskerettigheter til norsk lovgivning, politikk og praksis. In A. Hellum & J. Köhler-Olsen (Eds.), *Like rettigheter - ulike liv : rettslig kompleksitet i kvinne-, barne- og innvanderperspektiv*. Oslo: Gyldendal juridisk, 2014.
- NOU 2017:2. Integrasjon og tillit — Langsiktige konsekvenser av høy innvandring In: Justis- og beredskapsdepartementet.
- NOU 2020:16. *Norges offentlige utredninger 2020: 16: "Levekår i byer. Gode lokalsamfunn for alle"*
- NOU 2020:16 (regjeringen.no).
- Oslo.kommune.no. Retrieved from Fri rettshjelp - Bolig og sosiale tjenester - Oslo kommune
- Papendorf, K. (2012). *Rett for alle?: rettsliggjøring og rettsfjerne personers mulighet til å mobilisere retten*: Novus forlag.
- Proba samfunnsanalyse. (2013). *Evalueringsrapport av forsøk med Linkarbeidere. Integrering gjennom bruk av ressurser fra eget miljø*. Retrieved from Utarbeidet for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet:
- rett24. Rettshjelpordningene fortviler over kutt – må sparke advokater. Retrieved from <https://rett24.no/articles/rettshjelpordningene-fortviler-over-kutt--ma-sparke-advokater>
- Rettshjelpsforskriften. Forskrift til lov om fri rettshjelp (Rettshjelpsforskriften). Retrieved from https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2005-12-12-1443/KAPITTEL_1#KAPITTEL_1
- Rettshjelpsloven. Lov om fri rettshjelp (rettshjelpsloven). Retrieved from <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1980-06-13-35>
- Senter for flyktningekompetanse og integrering. (2019). Samhandling mellom norsk-somalisk befolkning og bydelens tjenester. . *Oslo kommune, Bydel Gamle Oslo*.

Sosialtjenesteloven. Lov om sosiale tjenester i NAV (Sosialtjenesteloven – sotjl). Retrieved from <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart & Winston. St.meld. nr. 25 ((1999-2000)). *Om fri rettshjelp*

Retrieved from <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-25-1999-2000-/id331821/?ch=1>

Årsrapport Fri rettshjelp 2018.

Vedlegg A

Invitasjon til informasjonsmøte

Infomøte om Lokal rettshjelp Tøyen - Et gratis tilbud

Mandag 19. mars kl. 17:30 i Aktivitetshuset K1, Kolstadgata 1.

Jusstudenter fra JURK og Jussbuss vil gå igjennom ulike saker og problemer som kan være juridiske.

Etter møtet kan du få gratis rettshjelp.

Det blir servert kake og kaffe fra 17:30.
Vi har barnevakt!

Velkommen!

For mer info se www.aktivitetshusetk1.no om Lokal rettshjelp Tøyen



Vedlegg B

Flyere og plakater designet av Silje Amundsen Faugli, Grafisk designer og illustratør:



Caawinaad Qaareen oo lacag laan ah ayaa kajirta Tøyen.

Tirsdager fra 12:00 – 15:00
I Aktivitetshuset K1s lokaler i Kolstadgata 1, 2. etasje.

Dhacwaadaha kala duwan ee aanu kaa caawinkarno:

Arbeidsrett - XUQUUQDA SHAQALANA	Sosialrett - XUQUUQDA QUNADA
Fengselsrett - XUQUUQDA XABSIGA	Familierett - XUQUUQDA OOTSKA
Utlendingsrett - XUQUUQDA MAGANGELYO DOONKA	Barnrett - XUQUUQDA GARURTA
Trygderett - XUQUUQDA GAYMISKA	Diskriminering - XUQUUQDA MIDAB TAKOORKA
Gjeldsrett - XUQUUQDA DEEYTA	Vold og overgrep - XUQUUQDA KUFSIGA IYO JIDH- DILKA
Huslerrett - XUQUUQDA KIRADA QURAYAHA	

Hadli aad ubaahan tahay Qareen lasoo xiriir - Jussstudenter fra Jussbuss og JURK ayaaga kucaawinaya.

SOO DHAWOOW! CID KASTA AYEY U FURANTAHAY!

Prosjektet er støttet av Områdeløft Tøyen og Extrastiftelsen gjennom Redd Barna.

Prosjektet er et samarbeid mellom de studentdrevne rettshjelpstiltakene JURK og Jussbuss, bydelens Senter for Flyktningekompetanse og integrering (SeFI) og deres «LINK-kontor» samt forskere fra OsloMet – storbyuniversitetet.



Gratis rettshjelp Tøyen

Tirsdager fra 12:00 – 15:00
I Aktivitetshuset K1s lokaler i Kolstadgata 1, 2. etasje.

Saksområder vi kan hjelpe deg med:

Huslerrett	Familierett
Arbeidsrett	Barnrett
Sosialrett	Diskriminering
Trygderett	Vold og overgrep
Gjeldsrett	Fengselsrett
Utlendingsrett	

Ta kontakt dersom du har et juridisk problem. Jussstudenter fra Jussbuss og JURK vil hjelpe deg.

Velkommen!
Åpent for alle!

Prosjektet er støttet av Områdeløft Tøyen og Extrastiftelsen gjennom Redd Barna.

Prosjektet er et samarbeid mellom de studentdrevne rettshjelpstiltakene JURK og Jussbuss, bydelens Senter for Flyktningekompetanse og integrering (SeFI) og deres «LINK-kontor» samt forskere fra OsloMet – storbyuniversitetet.



Gratis rettshjelp Tøyen

Tirsdager fra 12:00 – 15:00
I Aktivitetshuset K1s lokaler i Kolstadgata 1, 2. etasje.

خدمة قانونية مجانية
كل الثلاثاء من الساعة 12:00 ولغاية 15:00 بمكتب المحصول على مساعدة قانونية مجانية
في أن Kolstadgata الطابق الأول I Aktivitetshuset K1s

Saksområder vi kan hjelpe deg med: القضايا التي يمكننا مساعدتك

Husleierett	حقوق المسكن	Familierett	حق الأسرة
Arbeiderrett	قانون وحقوق العمل	Barnerett	حقوق الطفل
Sosialrett	حقوق الضمان الإجتماعية	Diskriminering	التمييز والتمييزية
Trygderett	حق الضمان الاجتماعي	Vold og overgrep	العنف وإساءة المعاملة
Gjeldsrett	حق الضمان الضمان	Fengselsrett	حقوق المعتقل والمعتقلين
Utlendingsrett	حق وفنون الهجرة		

Ta kontakt dersom du har et juridisk problem.
Jussstudenter fra Jussbuss og JURK vil hjelpe deg.

تواصل معنا إذا كان لديك أي استفسار أو مشكلة قانونية
طلاب القانون ومحامين مهتمون بمساعدتك

Velkommen! Åpent for alle!
أهلاً وسهلاً

Prosjektet er støttet av Områdeløft Tøyen og
ExtraFondasjonen gjennom Redd Barna.

Prosjektet er et samarbeid mellom de studentdrevne rettshjelpetiliktene
JURK og Jussbuss, bydelens Senter for Flyktningekompetanse og
integrering (Sefli) og deres «Link-kontor» samt forskere fra OsloMet –
storbyuniversitetet.







Free legal aid available in Tøyen

Do you need legal aid? You can now get it for free in Tøyen!
Visit Aktivitetshuset in Kolstadgata 1, ground floor,
on Tuesdays from 12 pm – 3 pm

We cover these legal areas:

housing law	family law
rent	children's law
labour law	discrimination
social security benefits	violence and assault
financial assistance	prison law
debt immigration law (not asylum)	

Please contact us if you have a legal problem.
Law students from the free legal aid clinics Jussbuss and
JURK – Legal Advice for Women will be able to help.

Welcome!

This is a collaboration between JURK, Jussbuss, OsloMet – Oslo
Metropolitan University, Senter for Flyktningekompetanse og
integrering (Sefli) and "Link-kontoret".

The project "Local legal aid Tøyen" is supported by Områdeløft
Tøyen and Save the Children Norway/ExtraFondation Health and
Rehabilitation.







Trenger du juridisk veiledning?

GRATIS rettshjelp
på Tøyen

POSTADRESSE:

Arbeidsforskningsinstituttet AFI
OsloMet – storbyuniversitetet
Stensberggata 26
Postboks 4, St. Olavs Plass
0130 Oslo

TELEFON:

93 29 80 30

E-POST:

postmottak-afi@oslomet.no