

# LOMMEBOG FOR HJEMLØSE

**KEND DINE RETTIGHEDER  
SOM HJEMLØS**



**Lommebog for hjemløse**  
**Kend dine rettigheder som hjemløs**

Udgivet af SAND - De hjemløses  
landsorganisation

**Tekst: Emma Sterlie**  
**Lay-out: SAND**

SAND - De hjemløses landsorganisation  
Sundholm, januar 2024

## Forord

Denne lommebog er skrevet af SAND  
- De hjemløses landsorganisation.  
SAND arbejder for at forbedre  
forholdene for hjemløse og at være  
de hjemløses talerør.

Vi har skrevet denne lommebog for  
at øge kendskabet til hjemløses  
rettigheder og muligheder.

Lommebogen er til dig, som ikke har  
et sted at bo, eller som af den ene  
eller anden årsag ikke kan opholde  
dig i din bolig.

Lommebogen er god at tage med, når du skal til møde med din sagsbehandler eller på anden måde skal møde myndighederne. Den er også nyttig for dig, som ønsker kendskab til reglerne på hjemløseområdet, så du bedre kan hjælpe, fx som bisidder.

Oplever du, at dine rettigheder ikke bliver respekteret, er du altid velkommen til at kontakte os. Det er gratis at få rådgivning og hjælp hos SAND.

Du fanger os på telefon 8993  
7060 eller sandudvalg.dk

SAND – De hjemløses  
landsorganisation  
Sundholmsvej 34, st.  
2300 København S



# Indhold

Forord .....	1
Indhold .....	4
Brugsanvisning til lommebogen .....	7
Ret til ophold på herberg .....	8
Selvmøderprincippet .....	8
Målgruppevurdering .....	9
Egenbetaling på herberget .....	10
Få en god handleplan .....	11
Dine rettigheder når du udskrives eller bortvises fra et herberg .....	15
Udskrivning fra herberget .....	16
Få en skriftlig begrundelse .....	16

Bortvisning fra herberg.....	17
Krav til herbergets husregler .....	18
Klage over udskrivning og bortvisning .....	19
Udskrevet fra herberg af kommunen ...	22
Klage over kommunens udskrivning	25
Housing First og bostøtte .....	26
CTI (Critical Time Intervention) .....	27
CTI-medarbejderens rolle .....	28
ICM - Intensive Case Management ..	32
ACT - Assertive Community Treatment .....	34
Klage over bostøtte .....	36

Økonomisk hjælp til flytning .....	38
Bostøtte .....	38
Beboerindskudslån efter boligstøtteloven .....	39
Boligstøtte: .....	42
Klageadgang .....	43
Flyttehjælp efter aktivlovens § 85 ....	44
SANDs bemærkninger .....	45
Klage over afslag på økonomisk hjælp .....	46
Social tandpleje .....	48
Ret til en bankkonto .....	51



## Brugsanvisning til lommebogen

Lommebogen dækker selvfølgelig ikke alt, men vi har forsøgt at få det vigtigste med.

Vi ved godt, at der kan være stor forskel på reglerne og den virkelighed, du møder. Vi håber at bogen kan hjælpe dig med at gøre brug af dine rettigheder.

Vi har prøvet at beskrive de enkelte regler og rettigheder så kort og overskueligt som muligt. Du vil også finde henvisninger til de relevante paragraffer.

## Ret til ophold på herberg

Hvis du ikke har en bolig eller ikke kan opholde dig i din bolig, har du ret til at møde op på et af landets herberger og søge indskrivning, jf. servicelovens § 110.

### Selvmøderprincippet

Selvmøderprincippet betyder, at du ikke skal visiteres til et ophold på et herberg af kommunen – du kan selv møde op på herberget, og så er personalet forpligtet til at vurdere, om du er en del af målgruppen og

dermed skal indskrives, jf.  
servicelovens § 110, stk. 4.

### Målgruppevurdering

Det er personalet på herberget, der skal vurdere om du er i målgruppe for et ophold på herberg.

Du er i målgruppen, hvis du ikke har en bolig eller ikke kan opholde dig i din egen bolig, og du har behov for et akut botilbud og for støtte og omsorg.

Der må ikke være venteliste på herberget. Hvis personalet afviser dig på grund pladsmangel, skal de hjælpe

dig med at finde et andet herberg,  
som har plads til dig.

Herberget må ikke stille krav om, at  
du skal gå i behandling for stof-  
og/eller alkoholbrug mens du bor på  
herberget, heller ikke selvom  
herberget er et alkohol- eller stoffrit  
herberg.

### Egenbetaling på herberget

Du skal selv betale for kost og logi på  
herberget.

Hvis du ikke har en indtægt, eller din  
indtægt er for lille til at kunne dække

egenbetalingen, kan du søge hjælp til at dække egenbetalingen.

Din kontaktperson på forsorgshjemmet eller herberget skal hjælpe dig med at søge om støtte til egenbetalingen.

Få en god handleplan

Når du bor på et herberg, er kommunen forpligtet til at lave en handleplan med dig, jf. Servicelovens § 141 og 142

Handleplanen skal laves sammen med dig, så den afspejler dine ønsker og behov. Det gælder både i forhold til, hvilken bolig du ønsker at bo i,

men også i forhold til dine eventuelle sociale- eller sundhedsmæssige problemer.

Handleplanen er din mulighed for at få dine ønsker og behov veldokumenteret over for kommunen. En god handleplan skal sikre, at kommunen faktisk hjælper dig med de problemer, som fik dig til at komme på herberg og sørge for, at du ikke kommer i en bolig eller et andet botilbud, som ikke passer til dig.

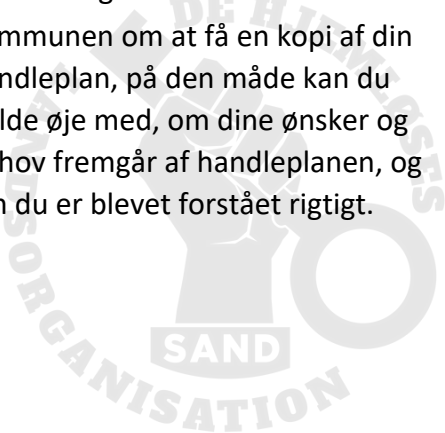
En anden god grund til at få dine ønsker og behov skrevet ind i handleplanen er, at det bliver nemmere at klage senere, hvis kommunen ikke følger dine ønsker.

Derfor opfordrer SAND dig til at deltage i handleplansarbejdet, hvis du kan.

Handleplanen skal justeres løbende, derfor kan du altid bede din sagsbehandler om at få tilføjet noget nyt eller få slettet noget fra handleplan, hvis dine behov og

ønsker ændrer sig, eller du glemte noget ved sidste møde.

Bed din sagsbehandler eller kommunen om at få en kopi af din handleplan, på den måde kan du holde øje med, om dine ønsker og behov fremgår af handleplanen, og om du er blevet forstået rigtigt.





Dine rettigheder, når du  
udskrives eller bortvises fra  
et herberg

Det afgørende for, om der er tale om  
en afgørelse om udskrivning eller  
bortvisning, er, på hvilket grundlag  
den konkrete afgørelse træffes. Hvis  
du udskrives, er det fordi du ikke  
længere er i målgruppen. Hvis du  
bortvises, er det på grund af din  
opførsel.

Udskrivning fra herberget

Herberget kan udskrive dig, hvis du ikke længere er i målgruppen for at bo på herberg, jf. servicelovens § 110, stk. 4.

OBS! Herberget kan ikke udskrive dig fordi du siger nej til en bolig eller nej til et andet botilbud efter Serviceloven, fx et ophold på en § 107 eller § 108 boform.

Få en skriftlig begrundelse

Det er vigtigt, at du beder herbergets personale om at få en skriftlig begrundelse for udskrivningen.

En bortvisning er også en afgørelse, og herberget er forpligtet til at give dig en skriftlig begrundelse hvis du beder om det, og en klagevejledning.

Bed om at tale med lederen af herberget, hvis personalet ikke giver dig dette.

Bortvisning fra herberg  
Herberget kan bortvise dig, hvis du ikke overholder herbergets husregler. Det er vigtigt at slå fast, at der i udgangspunktet skal meget til før herberget må bortvise dig. En

bortvisningsgrund kan fx være vold eller trusler mod personalet eller andre beboere på herberget.

Krav til herbergets husregler

Der gælder følgende krav til herbergets husregler/husorden:

- De skal være båret af saglige hensyn.

- De må ikke gå videre end nødvendigt af hensyn til § 110-boformens formål og virksomhed.

Herudover gælder almindelige forvaltningsretlige

grundsætninger, herunder om proportionalitet, og om at forskelsbehandling skal være sagligt begrundet.

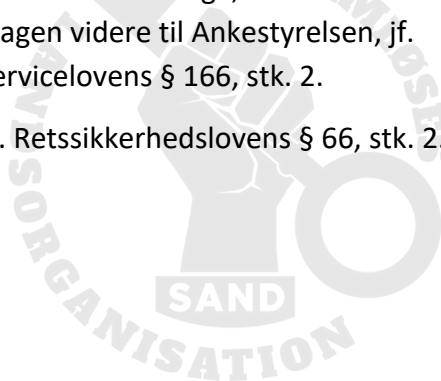
- Skal overholde dine friheds- og menneskerettigheder, først og fremmest i grundloven og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Klage over udskrivning og bortvisning

Hvis du vil klage over udskrivningen eller bortvisningen, skal du bede om at få begrundelsen på skrift.

Du skal klage direkte til herberget og bede om opsættende virkning. Hvis herberget ikke giver dig medhold i din klage, skal de sende klagen videre til Ankestyrelsen, jf. servicelovens § 166, stk. 2.

Jf. Retssikkerhedslovens § 66, stk. 2.



Selvom herberget ikke har givet dig afslag på din klage endnu, kan du forsøge at ringe til Ankestyrelsen og bede dem om straks at tage stilling til opsættende virkning.

Hvis Ankestyrelsen giver din klage opsættende virkning, betyder det at du kan blive boende på herberget indtil klagen er behandlet.

## Udskrevet fra herberg af kommunen

Den. 1 oktober 2023 trådte der nye regler i kraft, som betyder, at kommunen nu kan udskrive dig fra et herberg, jf. servicelovens § 110, stk. 5.

Kommunen skal overholde fire følgende betingelser for at kunne udskrive dig:

- 1) Du skal have en handleplan, som du har lavet sammen med din kommunale sagsbehandler. Det er dine



ønsker og behov, der skal stå i handleplanen.

2) Der er fundet en bolig til dig, som er klar til at flytte ind i.

3) Du skal have bostøtte i din nye bolig. Du skal selv have indflydelse på hvilken bostøtte du får.

4) Du har skrevet under på lejekontrakten.

*Kun når alle fire betingelser er opfyldt må kommunen udskrive dig!*

Du er stadig i målgruppen for ophold på herberget, hvis du siger nej til en bolig. Det vil sige at kommunen eller herberget ikke kan smide dig ud, fordi du siger nej.

Kommunen må ikke presse dig til at sige ja til en bolig, ved at true dig med udskrivning fra herberget.

*Du kan altid kontakte SAND og få vejledning, hvis kommunen presser dig til at sige ja til en bolig.*

Klage over kommunens udskrivning  
Du kan klage til Ankestyrelsen over  
kommunens udskrivning, jf.  
servicelovens § 166, stk. 1.

Det kan fx være fordi, kommunen  
ikke har stillet bostøtte til rådighed til  
dig eller ikke har lyttet til dine ønsker  
i forbindelse med boligvalget.  
En fast track-ordning forpligter  
Ankestyrelsen til at, så vidt muligt, at  
træffe afgørelse i sager om klager  
(jf. § 15 i bekendtgørelse nr. 1152 af  
7. juni 2021 om retssikkerhed og  
administration på det sociale område)

over afgørelser efter servicelovens § 110, stk. 5, om udskrivning af en borger fra en boform efter § 110 inden otte uger.

## Housing First og bostøtte

Når kommunen udskriver dig fra et herberg, fordi du er blevet anvist en bolig, skal du være visiteret til bostøtte i din nye bolig, og bostøtten skal være klar den dag, du flytter ind.

Kommunen får kun statsrefusion når den visiterer dig til bostøtte efter Housing First metoderne, dvs. servicelovens § 85 a.

Det er derfor mest sandsynligt, at du vil blive visiteret til bostøtte efter disse metoder.

Der findes tre forskellige Housing First bostøttemetoder, som kommunen kan visitere dig til.

CTI (Critical Time Intervention)

Den første metode, CTI (Critical Time Intervention), er den mindst intensive. Den er tidsbegrænset til ni måneder og har fokus på rehabilitering. Metoden er målrettet personer, som mest af alt har behov for at blive støttet i overgangsfasen

mellem at bo på herberg og flytte i egen bolig.

Indsatsen er opdelt i tre faser, der i udgangspunktet strækker sig over en samlet periode på ni måneder. Intensiteten er stor i begyndelsen af forløbet for så at aftage i takt med, at opgaver og ansvar overdrages til borger og netværk.

CTI-medarbejderens rolle  
CTI-indsatsen skal være kontinuerlig og intensiv, og CTI-medarbejderen skal bruge tid sammen med borgeren og aktivt arbejde på at bygge bro til

støttenetværk, behandlingstilbud, lokalmiljø og myndigheder.

CTI-medarbejderen skal både være opsøgende i forhold til iværksættelse af aktiviteter og stå til rådighed for borgeren i eventuelle kriser.

CTI-medarbejderen er en gennemgående person i forløbet.

CTI-medarbejderen er din støtteperson, som skal støtte dig med afsæt i dine ønsker og behov. Støtten skal medvirke til at stabilisere din situation og styrke dine forudsætninger for, at den

forandring, som CTI-forløbet sigter på, lykkes.

CTI-medarbejderen skal samarbejde med dig om at etablere kontakt til tilbud og netværk efter dine ønsker, det kan fx være, at du ønsker at skabe kontakt til din familie eller finde nye fællesskaber.

CTI-medarbejderen skal hjælpe dig med dialog med myndigheder og forvaltninger. CTI-medarbejderen skal fx bidrage til, at dine ønsker og behov bliver hørt, og at der er sammenhæng i mål og indsatser i



dine forskellige handlingsplaner, fx behandlingsplaner, jobplan og den kommunale § 141- eller § 142 handleplan.

Det konkrete antal kontakttimer afhænger af dine behov og dit funktionsniveau. Antallet af timer skal være fleksibelt, dvs. at kommunen ikke indrammer tidsrummet for din bostøtte til fx to eller fire timer om ugen.

*Hvis du stadig har behov for støtte efter de 9 måneder, skal du gøre opmærksom på dette, og kommunen*

*er forpligtet til at vurdere, om du skal have udvidet tidsrammen for din bostøtte eller tilbydes en mere intensiv type bostøtte.*

*Kommunen er forpligtet til løbende at vurdere, om dine behov er opfyldt med den bostøtte, du får. Hvis du har behov for mere støtte, skal kommunen tilbyde dig mere støtte.*

ICM - Intensive Case Management

Den anden metode, ICM, er tidsubegrænset og målrettet personer, som har behov for intensiv

social og praktisk støtte i hverdagen i en længerevarende periode.

Bostøtte efter ICM skal vare så længe, du har behov for støtten.

Formålet med ICM er, at du bliver i stand til at fastholde din bolig.

Du får tilknyttet en ICM-medarbejder, som bliver din støtteperson og som skal sammensætte din bostøtte.

ICM-medarbejderen støtter borgeren i de processer, der skal til, for at

du finder tryghed i boligen og fastholder boligen.

ICM skal tage udgangspunkt i dine drømme, ønsker og håb for fremtiden og i din egen oplevelse af dit støttebehov.

ACT - Assertive Community Treatment

ACT er den mest intensive støttemetode. ACT gives til personer i hjemløshed med meget komplekse problemstillinger, der ikke kan benytte de eksisterende, somatiske og psykosociale tilbud såvel som den

kommunale misbrugsbehandling, og som ikke kan håndtere at møde hos en sagsbehandler.

ACT-metoden er tidsbegrænset og skal fortsætte, så længe du har behov for støtten.

Bostøtten skal have målrettet fokus på de særlige områder, som du ønsker støtte til.

ACT-indsatsen skal udføres af et tværfagligt indsatsteam af bostøttemedarbejdere, psykiatere

eller psykologer, sundhedsfaglige medarbejdere og medarbejdere med myndighedskompetence.

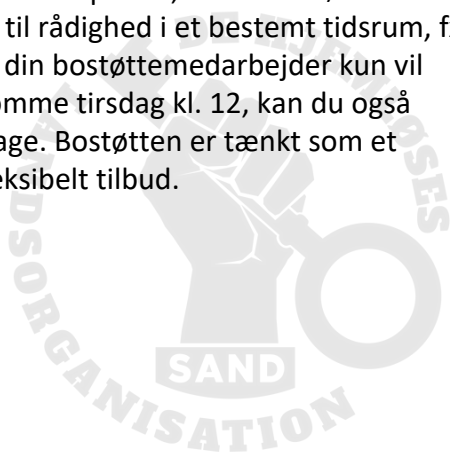
Teamets specialiserede fagfunktioner giver mulighed for at yde en sammenhængende specialiseret støtte efter borgerens behov.

Indsatsen foregår primært i borgerens eget hjem.

Klage over bostøtte

Du kan klage over den bostøttemetode, du er visiteret til, hvis du fx synes, du har behov for mere støtte, end du får.

Hvis du oplever, at din bostøtte kun er til rådighed i et bestemt tidsrum, fx at din bostøttemedarbejder kun vil komme tirsdag kl. 12, kan du også klage. Bostøtten er tænkt som et fleksibelt tilbud.



## Økonomisk hjælp til flytning

Når du får anvist en bolig af kommunen, eller du selv finder en bolig, er der forskellig hjælp, du kan søge.

### Bostøtte

Du har ret til bostøtte efter servicelovens § 85 eller § 85 a, også når du selv finder din nye bolig.

Kommunen skal tilbyde dig hjælp omsorg eller støtte samt genoptræning og hjælp til at udvikle færdigheder, hvis du har behov for



det pga. fysiske eller psykiske udfordringer eller sociale problemer.

Bostøtte kan for eksempel være, hjælp til at åbne e-Boks, hjælp til at finde møbler og sætte gardiner op, hjælp til at få vasket tøj mv.

Du skal sørge for at søge om bostøtte. Din sagsbehandler skal hjælpe dig.

Beboerindskudslån efter boligstøtteloven

Hvis du flytter til en almen bolig, kan du ansøge kommunen om beboerindskudslån, hvis du ikke har penge til at betale indskud,

depositum eller forudbetalt leje, jf. boligstøttelovens §§ 55 -57

Du skal anmode om beboerindskudslån i den kommune, hvor din bolig ligger.

Beboerindskudslån er et såkaldt pligtlån, dvs. at kommunen som udgangspunkt skal bevilge dig lånet, hvis din husstands samlede indkomst ved indflytning ikke overstiger 268.556 kr. om året (2023), jf. boligstøttelovens §§ 155 og 156.

Kommunen kan dog give dig afslag hvis:

- 1) Lejen overstiger halvdelen af din husstandsindkomst
- 2) Du ikke har afviklet gæld for et tidligere beboerindskudslån
- 3) Kommunen vurderer, at du ikke har behov for lånet. Fx fordi du har tilstrækkelig formue til at betale indskuddet, eller hvis din indtægt kun rent midlertidigt ligger under indkomstgrænsen. Et andet eksempel er, hvis du allerede bor i en tilfredsstillende bolig i

samme kommune eller  
byområde.

Boligstøtte:

Lejere har efter ansøgning ret til boligstøtte, jf. Bekendtgørelse af lov om individuel boligstøtte, § 1.

Du skal selv ansøge om boligstøtte.

Din kontaktperson eller sagsbehandler kan hjælpe dig.

Boligstøtte er et skattefrit beløb, som du kan modtage som et tilskud til din husleje. Det er et kriterie, at din lejebolig har eget køkken, og at du bor fast i boligen.

Du skal søge boligstøtte på borger.dk.  
Bed din sagsbehandler om at søge  
boligstøtte sammen med dig.

Klageadgang

Kommunens afgørelser om lån til  
betaling af beboerindskud,  
forudbetalt leje eller depositum kan  
klages over til Ankestyrelsen, jf.  
boligstøttelovens § 73.

Udbetaling Danmarks afgørelser om  
boligstøtte kan klages over til  
Ankestyrelsen, jf. 64 a i lov om  
retssikkerhed og administration på

det sociale område, jf. § 42, stk. 2 og 5.

Flyttehjælp efter aktivlovens § 85 eller indbo efter § 81

Du kan søge om hjælp til at betale de udgifter, der opstår, når du skal flytte i din egen bolig.

Det kan for eksempel være, hjælp til at betale for flyttebil, til at købe nye møbler og betale depositum eller forudbetalt leje.

Det er den kommune, du flytter til, der skal behandle din ansøgning om flyttehjælp eller enkeltydelse efter § 81.

Du kan bede din sagsbehandler om at søge flyttehjælp sammen med dig.

SANDs bemærkninger

Uanset om du flytter i en bolig, du har fået anvist af kommunen eller du selv har fundet en bolig, er det vigtigt, at du får den økonomiske hjælp du har brug for.

Din sagsbehandler skal hjælpe dig med at ansøge kommunen om økonomisk hjælp. Sørg få at gøre din

sagsbehandler opmærksom på alle dine behov.

Du skal søge beboerindskudslån, boligstøtte, og flyttehjælp på borger.dk.

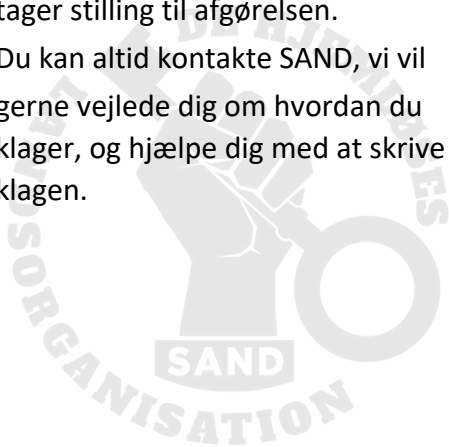
Klage over afslag på økonomisk hjælp

Hvis du ikke er enig i kommunens afgørelse, skal du klage til kommunen inden fire uger. Kommunen skal så genvurdere sin afgørelse inden fire uger, fra de har modtaget din klage.



Hvis kommunen fastholder sin afgørelse, sender kommunen din klage videre til Ankestyrelsen, som tager stilling til afgørelsen.

Du kan altid kontakte SAND, vi vil gerne vejlede dig om hvordan du klager, og hjælpe dig med at skrive klagen.



## Social tandpleje

Borgere der er gade-hjemløse, borgere på herberger, varimestuer og væresteder på grund af hjemløshed, og som ikke kan benytte de almindelige tandplejetilbud, har ret til gratis tandpleje, jf. sundhedslovens § 134 a.

I Socialtandplejen tilbydes to typer behandling, dels akut tandbehandling med henblik på at afhjælpe smerter, andre symptomer og andre akutte tilstande fra tænder og mund, dels funktionsopbyggende behandling, der tager sigte på at afhjælpe

tyggeproblemer pga. mangel på tænder eller kosmetisk skæmmende mangel på tænder, som opleves socialt uacceptabel. Der kan også tilbydes behandling i "fuld bedøvelse" (generel anæstesi), hvis det skønnes nødvendigt ud fra en faglig vurdering.

En klageafgørelse fra Styrelsen for Patientsikkerhed slår fast, at kommunens vurdering af om du har ret til social tandpleje, skal være konkret og aktuel.

Kommunen må ikke give dig afslag på socialtandpleje, fordi du tidligere har kunnet benytte andre tandplejetilbud.



## Ret til en bankkonto

Bankerne er forpligtede til at tilbyde en basal betalingskonto til alle med lovligt ophold i EU. Der gælder meget få begrænsninger på bankernes pligt til at oprette en konto, jf. lov om betalingskonti §§ 11 og 13.

En basal betalingskonto er en personlig bankkonto, som kan bruges som NemKonto, og som har de funktioner, man har brug for.

Bankerne kan kun nægte at oprette en konto til dig hvis:

- Du ikke har en reel interesse i at åbne kontoen.
- Du allerede har en anden basal betalingskonto (medmindre den vil blive lukket).
- Du har gjort noget strafbart mod banken.
- Du har optrådt anstødeligt eller til gene for bankens øvrige kunder eller ansatte.
- Åbningen af kontoen vil føre til en overtrædelse af hvidvasklovens regler.

**Det er ikke en gyldig afslagsgrund, at du ikke har en adresse.**

Du skal være opmærksom på, at banken kan kræve et gebyr for driften af din konto.

Banken skal hurtigst muligt og senest efter 10 arbejdsdage åbne kontoen eller give dig et afslag. Et afslag er kun gyldigt, hvis det sker af en af de grunde, der er oplistet ovenfor.

Hvis banken afviser dig, skal du have et skriftligt afslag, som indeholder en begrundelse. Bankens må ikke kræve

penge for at udlevere den skriftlige begrundelse.

Du kan klage over afslaget. Banken skal oplyse dig om klagemuligheden sammen med afslaget.

En klage skal i første omgang rettes til bankens egen afdeling for klager.

Afviser banken klagen, kan du klage videre til Det finansielle ankenævn.

Du kan også klage til ankenævnet, hvis I ikke kan indgå en aftale indenfor 5 uger eller hvis banken slet ikke svarer på klagen.



Egne noter



Egne noter



**BESØG SANDS  
HJEMMESIDE**

