

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 SAND på telefon 8993 7060
eller sandudvalg.dk

Af Juman Subihi

**SAND – De hjemløses
landsorganisation
Sundholmsvej 34, st.
2300 København S
Tlf. 8993 7060
www.sandudvalg.dk**



Indhold

BOTILBUD OG BOLIGER

Forskellige typer botilbud.....	8
Alternative boliger.....	9
Dag- og nattilbud	10

OPHOLD PÅ HERBERG

Ret til ophold på herberg	11
Selvmøderprincippet	11
Målgruppevurdering	12
Egenbetaling på herberget	13
Handleplan	14

UDSKRIVNING FRA HERBERG

Herbergerts udskrivelsesret	16
Hvis herberget udskriver dig	17
Kommunens udskrivelsesret	18
Hvis kommunen udskriver dig fra herberget	19
Klage over kommunens udskrivning	20

REGLER PÅ BOTILBUD

Husorden	21
Krav til herbergernes husordener	22
Kropsvisitation på botilbud	23
Rusmiddeltest	24
Værelsesgennemgang på botilbud	25
Hvis husordenen ikke overholdes	26
Tilrettevisning eller påtale.....	27
Advarsel.....	28
Bortvisning fra herberg.....	29
Klage over bortvisning.....	31
Opsættende virkning.....	32

NÅR DU SKAL I EGEN BOLIG

Bostøtte.....	34
Housing First-bostøtte	35
CTI	36
ICM	40
ACT	41
Klage over bostøtte	42

ØKONOMISK HJÆLP NÅR DU SKAL I EGEN BOLIG

Økonomisk hjælp til flytning	43
Beboerindskudslån	43
Boligstøtte	45
Klageadgang	46
Hjælp til flytning	47

ANDRE RETTIGHEDER

Klage over afslag på økonomisk hjælp.....	51
Social tandpleje	52
Ret til en bankkonto	53
Digital fritagelse	55
Ret til bisidder	56
Tolkning	57
Tolkning - Grønlandske borgere	58
Socialt frikort	59

HJÆLP OG KONTAKT

Liste over relevante kontakter	60
Egne noter	62

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.

Forskellige typer botilbud

Her kan du se de forskellige typer botilbud. Der gælder forskellige regler og rettigheder, alt efter hvor du bor.

§ 110 – herberg

Et midlertidigt tilbud til personer med særlige sociale problemer, som ikke har en bolig eller ikke kan opholde sig i egen bolig. Du kan selv henvende dig og behøver ikke først blive visiteret af kommunen.

§ 107 – midlertidigt botilbud

Et midlertidigt tilbud til personer, der har brug for støtte og hjælp. Du skal visiteres af kommunen.

§ 108 – længerevarende botilbud

Længerevarende botilbud til personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som har brug for omfattende hjælp og støtte. Du skal visiteres af kommunen. Boligen er dit hjem.

Alternative boliger

Der findes boliger til dig, der har svært ved at bo i en almindelig bolig, eller som skal videre efter et ophold på herberg. Her får du din egen bolig og lejekontrakt.

Skæv bolig

En permanent lejebolig til voksne med komplekse sociale og psykiske udfordringer. Boligerne ligger ofte samlet, og der er typisk en social vicevært tilknyttet.

Udslusningsbolig

En permanent lejebolig, hvor du i en periode får hjælp til huslejen. Boligen ligger blandt almindelige lejeboliger og kan fx være en vej fra herberg til egen bolig.

Hjælpen gives som udgangspunkt i 2 år og kan forlænges. Herefter kan du blive boende på almindelige vilkår.

Dag- og nattilbud

Der findes også tilbud, hvor du kan få hjælp og et sted at være uden at bo der fast.

Varmestuer og væresteder

Her kan du opholde dig i løbet af dagen. Åbne varmistuer og væresteder kan som udgangspunkt bruges uden visitation fra kommunen. Du kan fx få mad, varme, bad, tøjvask, hjælp eller rådgivning.

Natherberger

Her kan du få et sted at sove om natten, hvis du ikke har andre muligheder. Du har ikke dit eget, faste værelse, som på et herberg. Du skal selv møde op og du kan ikke være sikker på, at der er plads.

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 sociale problemer og brug for et akut botilbud, og omsorg og hjælp. 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.

Hvis du oplever det modsatte, er du velkommen til at kontakte SAND.

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.

Handleplan

Når du bor på et herberg, er kommunen forpligtet til at lave en handleplan med dig, jf. servicelovens § 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 dokumenteret 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 handleplanen, 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.

Herbergets udskrivelsesret

Herbergslederen kan udskrive dig, hvis du ikke længere anses som målgruppen for at bo på herberg, jf. servicelovens § 110, stk. 4. *(læs mere om målgruppevurdering på side 12).*

En udskrivning er ikke det samme som en bortvisning. Ved en udskrivning vurderer herberget, at du ikke længere er i målgruppen. Ved en bortvisning er du stadig i målgruppen, men bliver bortvist, fordi du har brudt herbergets regler. *Virkningen er dog den samme: Du skal forlade herberget.*

OBS! Herberget må 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.

Hvis herberget udskriver dig

En udskrivning er en afgørelse. Hvis du kun får besked om udskrivningen mundtligt, kan du bede om at få begrundelsen på skrift, jf. forvaltningslovens § 23, stk. 1.

Herberget har også pligt til at vejlede dig om dine klagemuligheder. Dette har du ret til at få på skrift.

Hvis du er uenig i udskrivningen, kan du klage mundtligt eller skriftligt til herberget. Du har 4 uger til at klage, fra du har modtaget afgørelsen.

Herberget skal derefter se på sagen igen og har som udgangspunkt 4 uger til at genvurdere afgørelsen.

Hvis herberget fastholder udskrivningen, skal de sende deres afgørelse og din klage videre til Ankestyrelsen, som derefter behandler sagen. Den samme klageproces gælder, hvis du bliver bortvist fra herberget.

Kommunens udskrivelsesret

Din kommune kan også udskrive dig fra et herberg, jf. servicelovens § 110, stk. 5.

Kommunen skal opfylde følgende fire 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.
Læs mere om bostøtte på side 34.

4) Du har skrevet under på lejekontrakten.

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

Hvis kommunen udskriver dig fra herberget

Hvis kommunen udskriver dig, uden at de fire betingelser for udskrivning er opfyldt, kan det være en god idé at klage over afgørelsen.

Husk: Du er stadig i målgruppen for et herberg efter § 110, selvom du siger nej til en bolig. Du kan derfor ikke udskrives, alene fordi du har takket nej til en bolig.

Kommunen må heller 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.

På næste side kan du se, hvordan du klager over kommunens afgørelse om udskrivning fra herberg.

Klage over kommunens udskrivning

Du kan klage til Ankestyrelsen over kommunens afgørelse om din udskrivning fra herberg.

Det kan for eksempel være, fordi kommunen ikke har stillet bostøtte til rådighed til dig eller ikke har lyttet til dine ønsker i forbindelse med boligvalget.

Når det er kommunen, som foretager udskrivning, gælder der en fasttrack-ordning, hvis du ønsker at klage over udskrivningen.

Det betyder, at Ankestyrelsen skal træffe afgørelse om din klage inden 8 uger.

Husordenen

Når du flytter ind på et botilbud, vil der typisk være en husorden. Det er tilbuddets fælles regler.

En husorden kan fx have regler om:

Støj og ro, spisetider, affald, brug af rusmidler på fællesarealer.

Husordenen gælder som udgangspunkt kun på fællesarealerne og ikke på dit værelse/bolig.

I husordenen kan der også stå, hvad der kan ske, hvis reglerne ikke bliver overholdt.

Læs derfor husordenen, når du flytter ind, så du kender reglerne.

Krav til herbergernes husordener

Der er grænser for, hvilke regler et botilbud må have:

- Reglerne skal passe til de mennesker, herberget er til for. De må ikke være så stramme, at herberget ikke kan rumme sin egen målgruppe.
- Reglerne skal overholde loven. En husorden kan ikke give personalet rettigheder, som de ikke har efter loven.

En husorden kan derfor ikke i sig selv give personalet ret til fx at kræve stofprøver, undersøge dit værelse, kropsvisitere dig, læse din post eller låse dig inde.

Kilde: Vejledning om udarbejdelse af husordener på botilbud m.v., VEJ nr. 9854 af 12/08/2026.

Læs mere om dine rettigheder på de næste sider.

Kropsvisitation på botilbud

En husorden kan ikke give personalet ret til at kropsvisitere dig.

Kropsvisitation er et indgreb i din personlige frihed og kræver derfor særlig hjemmel i loven.

Servicebogen giver ikke personalet ret til at kropsvisitere beboere.

Rusmiddeltest på botilbud

Der er ingen steder i serviceloven eller anden lovgivning, der tillader botilbud at afkræve rusmiddeltest.

Derfor kan rusmiddeltest kun ske, hvis du giver et **informeret** og **frivilligt** samtykke.

Det betyder, at du skal **informeres** om din ret til at sige nej til test.

Hvis du bliver truet med bortvisning eller, at du ikke kan indskrives på tilbuddet, hvis du siger nej, er dit samtykke ikke **frivilligt**.

Hvis tilbuddet er stoffrit, vil regler om rusmidler som udgangspunkt alene gælde på tilbuddets fællesområder.

Værelsesgennemgang på botilbud

Dit værelse anses som din private bolig.

Personalet må som udgangspunkt ikke ransage dit værelse eller gennemgå dine ting uden dit samtykke. En husorden kan ikke give dem ret til det.

Personalet kan dog gå ind, hvis det er nødvendigt for fx reparation eller vedligeholdelse. De skal som udgangspunkt først forsøge at få dit samtykke.

Ved akutte situationer, fx brand eller vandskade, kan personalet gå ind uden dit samtykke.

Hvis husordenen ikke overholdes

Hvis du bryder reglerne i husordenen, kan tilbuddet reagere på forskellige måder:

- Tilrettevisning/påtale (du får at vide, at du har brudt en regel)
- Advarsel (du får en advarsel om din adfærd)
- Bortvisning (i særlige tilfælde kan du blive bortvist. Det gælder dog ikke på alle typer botilbud)

Tilbuddet må ikke reagere hårdere end nødvendigt. Det betyder, at det, der sker, skal passe til det, du har gjort.

En mindre overtrædelse af husordenen bør derfor ikke føre til en alvorlig konsekvens, hvis en mildere reaktion er nok.

Læs mere om de forskellige muligheder på de næste sider.

Tilrettevisning eller påtale

Hvis du bryder husordenen, skal tilbuddet som udgangspunkt starte med en tilrettevisning eller påtale.

Det kan fx være en samtale om, hvilken regel du har brudt, og hvad du skal gøre anderledes fremover.

Du kan samtidig få at vide, at næste overtrædelse kan få en alvorligere konsekvens.

Det skal være tydeligt, hvem blandt personalet der må give en tilrettevisning eller påtale.

Advarsel

Hvis husordenen bliver overtrådt igen efter en påtale, kan der gives en mundtlig eller skriftlig advarsel. Ved meget alvorlige overtrædelser kan tilbuddet reagere strengere med det samme.

En advarsel kan fortælle dig, at en ny overtrædelse kan føre til bortvisning.

En skriftlig advarsel er en afgørelse. Det betyder, at du har særlige rettigheder:

- Du skal som udgangspunkt have mulighed for at fortælle din side af sagen først.
- Det skal stå, hvad der konkret er sket, og hvorfor du får en advarsel.
- Du skal have at vide, hvordan du kan klage.
- Det bør stå, hvor længe advarslen gælder.

En skriftlig advarsel kan få betydning, hvis husordenen senere bliver overtrådt igen. Det skal være tydeligt, hvem der kan give advarsler.

Bortvisning fra herberg

Bortvisning kan kun bruges på herberger (§ 110-tilbud).

Du kan ikke bortvises fra et visiteret botilbud (§§ 107 og 108-tilbud)

Bortvisning er en alvorlig sanktion. Derfor gælder:

- Der skal som udgangspunkt være givet en advarsel først om samme forhold.
- Tilbuddet skal se på den konkrete situation og din forklaring på, hvad der er sket.
- Du må ikke bortvises, hvis en mildere reaktion er nok.
- Ved meget alvorlige hændelser, fx vold, trusler eller ildspåsættelse, kan bortvisning i nogle tilfælde ske uden en advarsel først.
- Det bør fremgå, hvor længe bortvisningen gælder.

En bortvisning fra et herberg er en afgørelse.

Det betyder, at:

- Du skal have at vide, hvorfor du bliver bortvist.
- Du skal have vejledning om, hvordan du klager.
- Du kan klage over bortvisningen til Ankestyrelsen.
- Du har 4 uger til at klage, fra du har fået besked om afgørelsen.

En bortvisning kan gives mundtligt eller skriftligt. Hvis du kun får den mundtligt, kan du bede om at få begrundelsen på skrift.

Bed om en skriftlig begrundelse. Det kan være vigtigt, hvis du vil klage over bortvisningen.

Se på næste side, hvordan du klager.

Klage over bortvisning

Du kan klage over en bortvisning fra et herberg.

Du har 4 uger til at klage, fra du har fået besked om afgørelsen.

Bed om at få begrundelsen for udskrivningen på skrift, hvis du ikke allerede har fået den.

Du kan klage mundtligt eller skriftligt. Klagen skal gives til herberget, som skal se på din sag igen.

Herberget har som udgangspunkt 4 uger til at genvurdere sagen.

Hvis herberget ikke giver dig medhold, skal det sende din klage videre til Ankestyrelsen.

Derefter skal Ankestyrelsen behandle din sag og tage stilling til din klage.

Opsættende virkning

Ankestyrelsen kan beslutte, at din klage skal have opsættende virkning, hvis du beder om det, jf. retssikkerhedslovens § 72, stk. 4.

Opsættende virkning betyder, at bortvisningen sættes på pause, mens din klage bliver behandlet. Det kan betyde, at du kan blive på herberget imens.

Du skal selv bede Ankestyrelsen om opsættende virkning. Du kan gøre det, selvom herberget endnu ikke har genvurderet din klage og sendt den videre.

Du skal ikke regne med at få opsættende virkning. I praksis oplever vi dog, at Ankestyrelsen har så lang sagsbehandlingstid, at de ofte ikke når at tage stilling til opsættende virkning, før selve klagesagen er nået frem til dem.

Læs på næste side, hvorfor det er vigtigt, at du gør det alligevel.

Hvorfor er opsættende virkning vigtigt for SAND?

SAND kæmper for bedre retssikkerhed for hjemløse. Hvis der er tvivl om, hvorvidt en bortvisning er lovlig, mener vi ikke, at man skal stå uden tag over hovedet, mens klagen bliver behandlet.

Vi oplever, at adgangen til opsættende virkning ikke fungerer i praksis, men vi har brug for konkrete afgørelser for at kunne dokumentere problemet.

Derfor hjælper det vores arbejde, hvis du beder Ankestyrelsen om opsættende virkning og får en afgørelse. Den kan vi bruge til at påvise problemerne og arbejde for bedre retssikkerhed.

Kontakt gerne SAND, hvis du har bedt Ankestyrelsen om opsættende virkning.

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.

Bed din sagsbehandler om at hjælpe dig.

Housing First-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.

Metoderne vil blive gennemgået på de sider.

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

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

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.

Beboerindskudslån

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 302.677 kr. om året (2026), 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, eksempelvis 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 om 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 kriterium, 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 hjælpe dig med at søge boligstøtte.

Klageadgang

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

UdbetalingDanmarks 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.

Hjælp til flytning

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:

Aktivlovens § 85 - hjælp til at betale for flyttebil, betale depositum eller forudbetalt leje.

Aktivlovens § 81 - Nødvendigt indbo som møbler, hårde hvidevarer og bestik.

Betingelser for at modtage flyttehjælp

- Du skal ikke selv have økonomi til at betale udgifterne.
- Udgiften skal være nødvendig for, at du kan flytte ind og bo forsvarligt i boligen.
- Du kan som udgangspunkt kun få hjælp, hvis flytningen er rimelig begrundet, fx fordi du har fået en varig bolig, skal tættere på arbejde/uddannelse eller skal ud af en uholdbar situation, fx hjemløshed.
- Hjælpen er individuelt vurderet. Kommunen ser på både din økonomiske situation her og nu, og på dit konkrete behov, dvs. de må ikke afvise din anmodning med den begrundelse, at du kunne have sparet op, jf. Ankestyrelsens principmeddelelse 18-22.

Sådan søger du hjælpen:

Det er den kommune, du flytter til, der skal behandle din ansøgning om flyttehjælp.

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

Hvis du søger om hjælp til udgifter, som falder ind under flere bestemmelser, skal kommunen behandle din ansøgning efter alle relevante paragraffer.

Det betyder, at de både skal tage stilling til § 85 for flytteudgifter og § 81 for indbo, når det er aktuelt.

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 for at gøre din sagsbehandler opmærksom på alle dine behov. Du skal søge beboerindskudslån, boligstøtte og flyttehjælp på borger.dk.

Obs! Du skal ikke skrive under på lejekontrakten, før du har søgt beboerindskudslån. Hvis du gør det, kan du få afslag på beboerindskudslån.

Klage over afslag på økonomisk hjælp

Hvis du ikke er enig i kommunens afgørelse om hjælp, 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 gadehjempløse, borgere på herberger, varmestuer 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:

- 1) akut smertelindrende tandbehandling,
- 2) behandling, der tager sigte på at afhjælpe tyggeproblemer pga. mangel på tænder.

Der kan tilbydes behandling i "fuld bedøvelse" (generel anæstesi), hvis det skønnes nødvendigt ud fra en faglig vurdering.

Du kan blive henvist til det sociale tandplejetilbud via personalet på herberget, varmestuen mv. eller hos din bopælskommune.

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 afvise dig, hvis:

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

Du kan ikke få afslag, fordi du mangler 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. Bankens 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.

Digital fritagelse

Hvis du ikke kan kommunikere med det offentlige digitalt, har du mulighed for at blive fritaget fra Digital Post.

Når du bliver fritaget fra Digital Post vil du i stedet modtage post fra det offentlige som almindelig papirpost.

Du vil også blive fritaget for krav om at benytte digitale selvbetjeningsløsninger. Du kan dog stadig vælge at bruge selvbetjeningsløsningerne, hvis du ønsker det.

For at blive fritaget fra Digital Post fra det offentlige, skal du møde personligt op hos kommunen.

OBS: Digital fritagelse omfatter ikke post fra virksomheder, f.eks. fra banken. Her skal du selv kontakte dem for at finde en anden løsning.

Ret til bisidder

Når du skal til møde med kommunen eller boformen, har du ret til at have en bisidder med, jf. forvaltningslovens § 8.

En bisidder er din støtte under mødet og kan fx hjælpe dig med at huske, stille spørgsmål og holde overblik. Du bestemmer selv, hvem du vil have med.

Har du brug for en bisidder?

SAND uddanner bisiddere og har derfor et bisidderkorps, som kan tage med til møder.

Kontakt SAND, hvis du har brug for en bisidder, så hjælper vi med at finde en til dig.

Har du selv lyst til at blive bisidder? Hold øje med SANDs bisidderkurser på vores hjemmeside: sandudvalg.dk

Tolkning

Hvis du har svært ved at forstå eller tale dansk, kan du have brug for en tolk, når du taler med kommunen.

Kommunen skal sikre, at I kan forstå hinanden, og at du kan forstå de oplysninger, du får om din sag. Hvis det er nødvendigt med en tolk, skal kommunen sørge for og betale for tolken.

Det er sagsbehandleren, der vurderer, om en tolk er nødvendig. Det kan være nødvendigt med en tolk, selvom du godt kan tale noget dansk, hvis du fx har svært ved at forstå de faglige ord eller forklare dig ordentligt om din sag.

Sig derfor til, hvis du har brug for en tolk.

Hvis du får afslag på tolkebistand, kan du klage til den myndighed, der har givet dig afslaget.

Tolkning - Grønlandske borgere

Hvis du har grønlandsk baggrund og har behov for tolkning, har du ret til tolkebistand, når du er i kontakt med offentlige myndigheder.

Du har ret til **kvalificeret tolkning**. Det betyder, at tolken skal kunne både grønlandsk og dansk godt nok til at sikre, at du forstår, hvad der bliver sagt og selv kan blive forstået.

Tolken skal også kunne forstå de faglige ord og begreber, der bliver brugt i din sag.

Det er myndighedens ansvar at sørge for den nødvendige tolkebistand. Du skal derfor ikke være afhængig af, at en ven, pårørende eller ledsager kan tolke for dig.

Sig til sagsbehandleren, hvis du har brug for en tolk - også selvom du taler noget dansk.

Socialt frikort

Et socialt frikort giver borgere med særlige sociale problemer mulighed for at tjene op til 44.691 kr. (2026) skattefrit pr. kalenderår, uden at indtægten fratrækkes borgerens sociale ydelser, dvs. at det er en mulighed for at tjene nogle penge ved siden af din kontanthjælp, ressourceforløb eller førtidspension mv.

Det Sociale Frikort anvendes i forbindelse med ordinært arbejde.

Betingelser for at modtage Socialt Frikort:

- Du er socialt udsat
- Du har i løbet af de sidste 12 måneder ikke været under uddannelse eller haft en arbejdsindkomst på over 10.692 kr.
- Du har opholdt dig i riget i 9 ud af de sidste 10 år.

Det er kommunen, som visiterer til Socialt Frikort. Du skal dog ansøge om det først.

Kontaktliste

Socialtilsynet:

Hvis du ikke trives på din boform og føler at personalet eller ledelsen ikke har en respektfuld eller faglig tilgang, der fører til positive resultater for dig, kan du vælge at benytte den anonyme "whistleblower-ordning" i det tilsyn, der hører til dit område af landet:

Socialtilsyn Hovedstaden

Tlf: 38 21 37 70

e-mail: socialtilsyn@frederiksberg.dk

Socialtilsyn Midt

Tlf: 89 70 56 09

Socialtilsyn Syd

Tlf: 72 53 19 00

Socialtilsyn Øst

Tlf. 72 36 14 53

Socialtilsyn Nord

Tlf. 72 33 69 30

e-mail: socialtilsynnord@hjoerring.dk

Ankestyrelsen

Hvis du vil tale med Ankestyrelsen i forbindelse med din klage, skal du bede dem viderestille dig til afdelingen, der hedder "Social 2"

Du kan ringe til Ankestyrelsens hovednummer på 33 41 12 00 mandag - torsdag fra klokken 9.00 til 15.00. Fredag fra klokken 9.00 til 12.00.

Borgerrådgiver:

En borgerrådgiver er en uafhængig kommunal instans, der vejleder borgere om rettigheder og klagemuligheder.

Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser, men kan undersøge sager og udtale kritik af kommunens sagsbehandling. Det er ikke alle kommuner, der har en borgerrådgiver. Du bør derfor selv undersøge om din handlekommune har en borgerrådgiver.

Egne noter

Egne noter

Egne noter