



Husbanken

SIKT setter brukerne i sentrum

v/Grete Orderud, avdelingsdirektør i Husbanken



Husbanken





Husbanken

- Etablert i 1946
- Regjeringens gjennomfører av boligpolitikken.
- Supplerer markedet for å bidra til at alle kan bo godt og trygt.
- Regionalisert organisering
- Ca. 340 ansatte



➤ Satsingsområder

- Tilbud til vanskeligstilte på boligmarkedet
- Universell utforming og miljøvennlig boligbygging.

➤ Samarbeidspartnere

- Kommunene
- Byggenæringen
- Kunnskapsmiljøer
- Andre velferdsaktører

Virkemidler

- bostøtte, lån og tilskudd
- Informasjon, kompetansebygging og kunnskapsutvikling



Statsbudsjett:

bevilgning og bruk – noen glimt

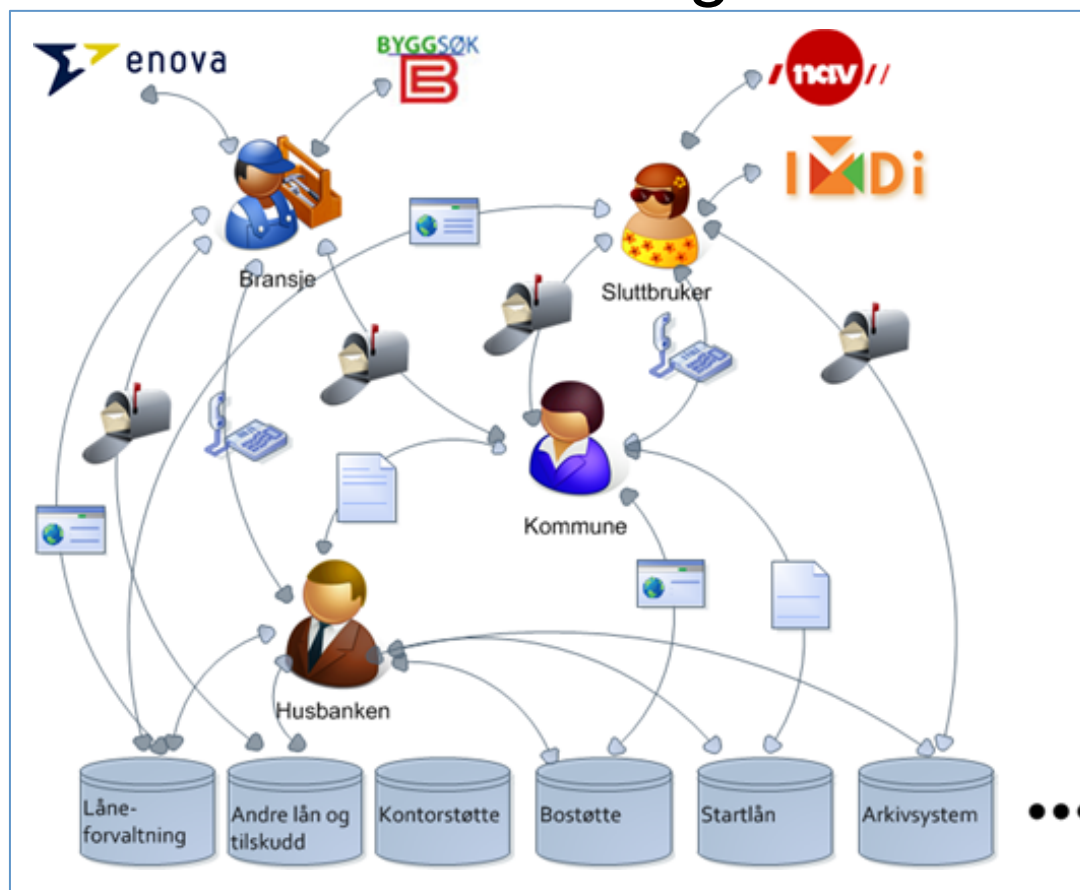
- 2013:
 - Låneramme 25 mrd
 - Grunnlån
 - Startlån
 - Barnehagelån
 - Bostøtte ca. 3 mrd
 - Tilskuddsmidler ca. 3 mrd
- Finansierte ca. 5300 nybygde og 3000 utbedrede boliger i 2012
- Ca. 12500 husstander fikk startlån i 2012
- Ca. 121 mrd. i total utlånsportefølje



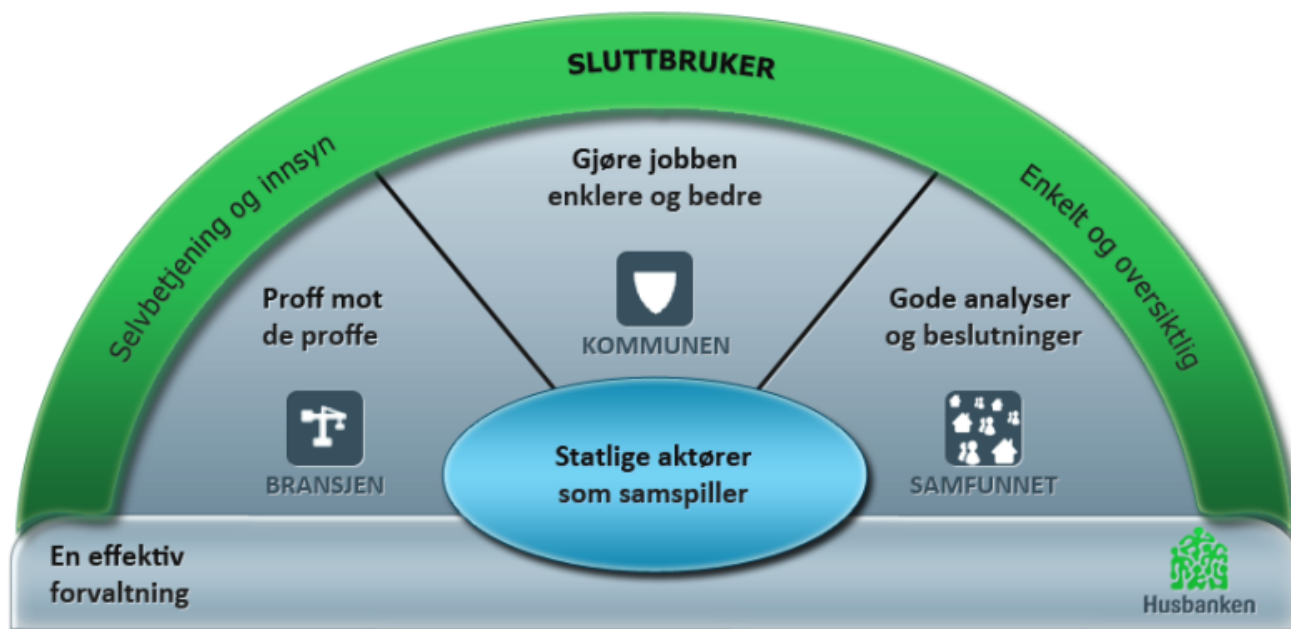
SIKT - et helhetlig strategisk IKT moderniseringsprogram

- Forprosjekt startet høsten 2011, SIKT programmet igangsatt høsten 2012
- Målet er å videreutvikle Husbankens IKT-løsninger slik at de bedre kan ivareta brukernes behov og bidra til økt boligpolitisk måloppnåelse.
- Programmet vil gjennomføres frem mot år 2020, og bli inndelt i faser som hver vil gå over flere år
- Første fase med en portefølje på ni prosjekter vil pågå inn i 2015

Utgangspunktet: Husbankens IKT-løsninger er fragmenterte og uoversiktlige



Husbankens viktigste interesser skal bidra til god måloppnåelse



Figur 1 Målbilde for Husbankens IKT moderniseringsprogram



Omfattende behovskartlegging

- Kommuner
- Byggebransje
- Andre velferdsaktører
- Departement
- Internt

Behovskartlegging

➤ Kommune

- Intervjuer gjennomført i 2 faser med totalt 32 saksbehandlere og 22 ledere i ulike kommuner
- Intervjuer med KS og KBL



➤ Byggebransje

- 19 gruppeintervjuer med bransje-aktører i tre regioner
- Gruppeintervjuer med NBBL, ENOVA, DIBK og Boligprodusentene



- Intervjuer med ledere og medarbeidere ved alle regionkontor i Husbanken
- Analyse av interne og eksterne rapporter

Behovskartlegging forts.

➤ Behovsanalyse rettet mot andre velferdaktører

- Fokus på samordning IKT
- Møter med:
 - Arbeids og velferdsdirektoratet (NAV)
 - Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
 - Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (BUFdir)
 - Kommunesektorens organisasjon (KS)

➤ Behovsanalyse rettet mot departement og interne

- Fokus på analyse og rapportering
- Intervjuer med departementet (Kommunal- og regional dep)
- Interne intervjuer

Funn



Hovedfunn:

Byggebransjen:

- Behov for avklaringer og tydeliggjøring av tilbud
- Prioriterer ikke tiltak knyttet til digitalisering i første fase
- Prioriterer ikke tiltak for å forbedre IT støtte til rådgiving mot bransjen i første fase

Andre velferdsaktører:

- Ikke funnet konkrete samarbeidsområder knyttet til IKT-området
- Erfaringsdeling om gjennomføring av større moderniseringsprosjekter

Kommune:

- Verdifull informasjon om krav og forventninger til IKT
- Digitalisering av kundedialog for sentale boligsosiale virkemidler
- Behov for bedre saksbehandlingsstøtte og en enhetlig arbeidsflate
- Behov for effektivisering av intern saksbehandling og bedre støtte til rådgiving og dialog med kommunene

Analyse og rapportering:

- mulighet for bedre virksomhetsstyring, riktig og tilgjengelig rapportering, mer fokus på effekter, effektivisering og bedre datakvalitet



Fokusområder 2012-2020

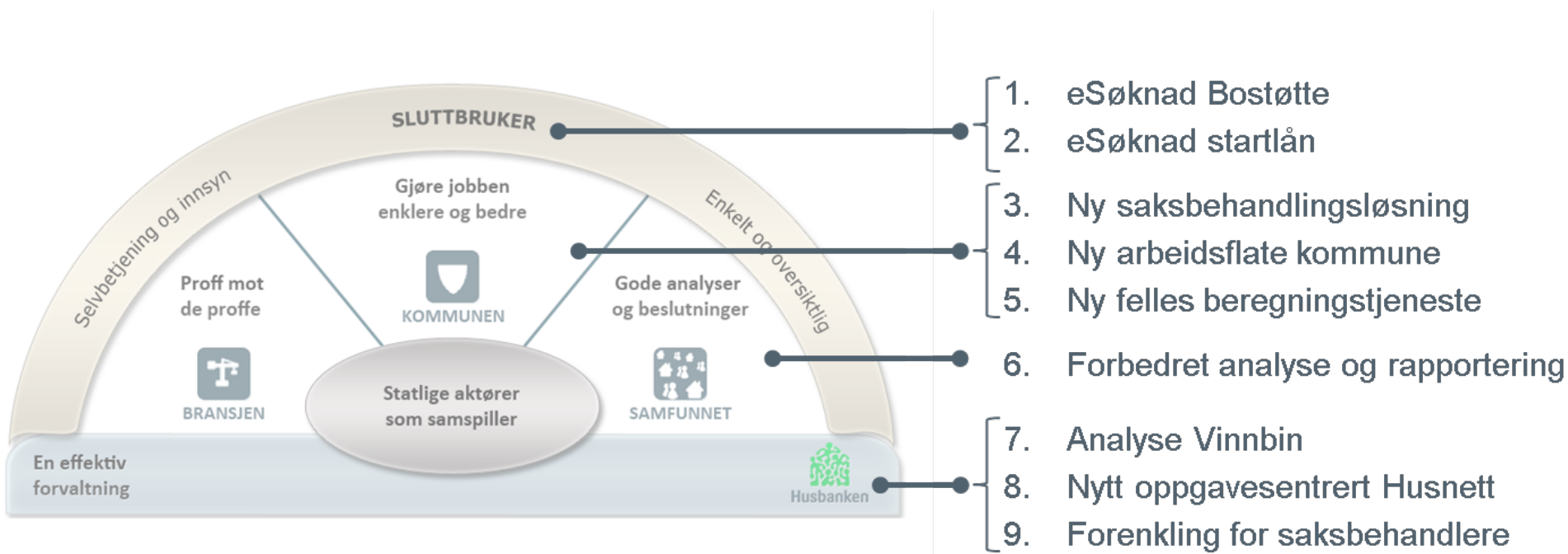
- *Digital førstevalg - tiltak for sluttbruker*
- *Gjøre jobben enklere - tiltak mot kommunene*
- *Gode analyser og beslutninger – tiltak mot samfunnet.*
- *Proff mot de proffe – tiltak mot byggebransjen*

Prioriterte områder i fase 1

DIGITALT FØRSTEVALG



Prosjektforslag i fase 1 fordelt på målgrupper*

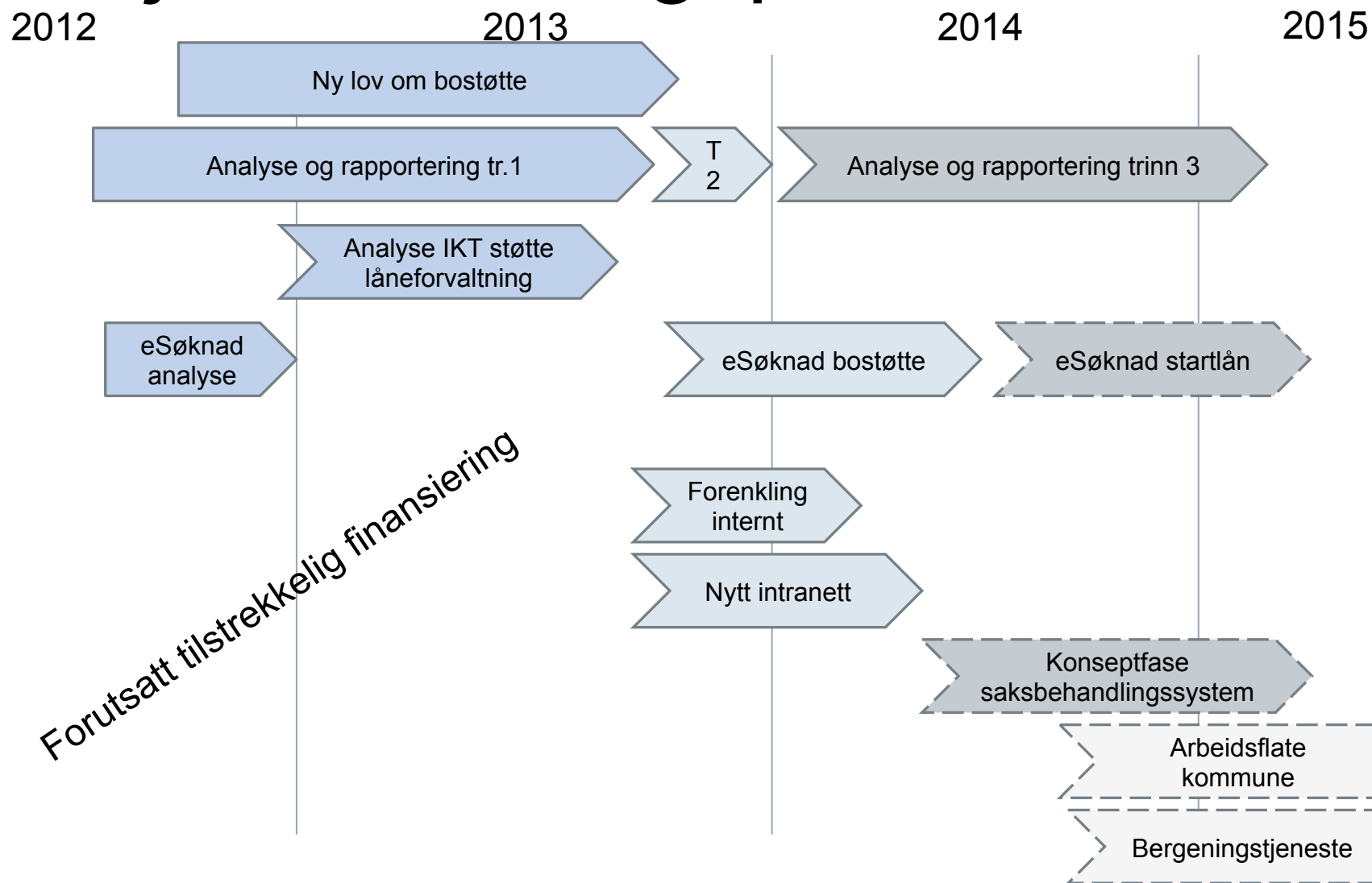


*ikke prioritert rekkefølge

Finansiering



Gjennomføringsplan fase 1



SIKT vil gi ulike typer gevinster



→ Frigi tid hos kommunene



→ Portobesparelser

BOSTØTTE FAGSYSTEM

TJENESTEBUSS



ARKIV

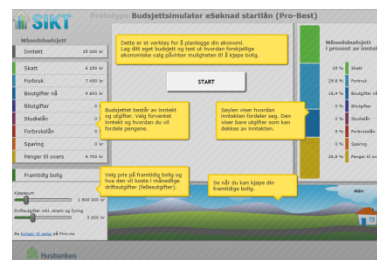


REGNSKAP

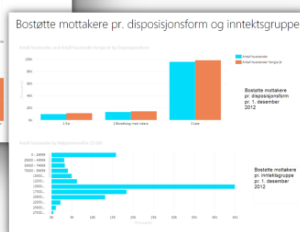
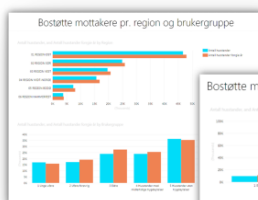


BREV

→ Automatiserte prosesser og felles IT- tjenester på tvers av systemer gir tidsbesparelser

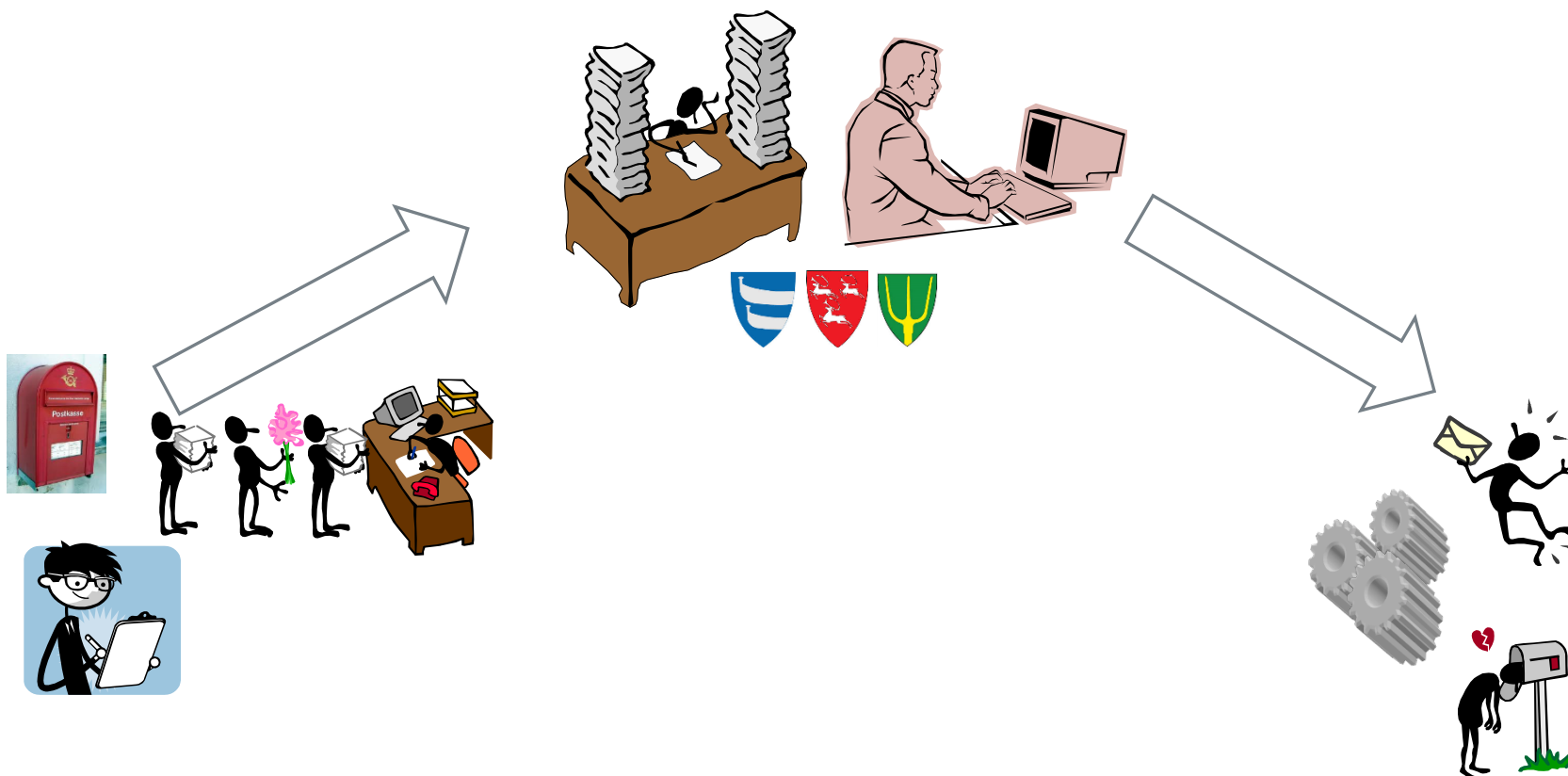


→ Nye verktøy, f.eks. Budsjettsimulator integrert med eSøknad startlån



→ Enklere og mer fleksibel rapportering gir økt tilgjengelighet og kvalitet

Papirsøknader gir mye jobb for kommunene



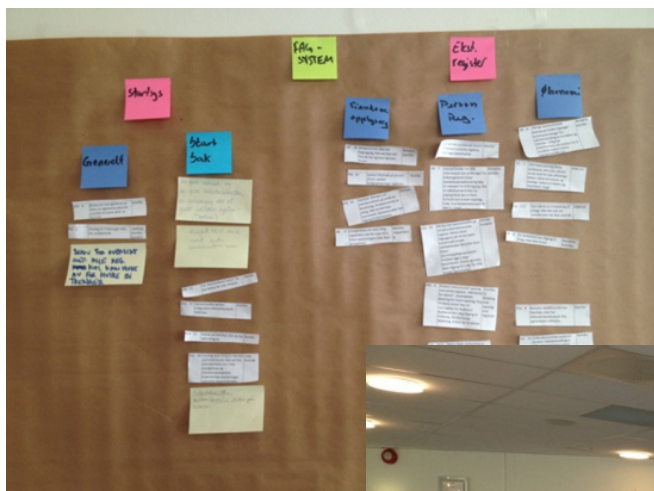


Behovskartlegging - søker ble satt i fokus

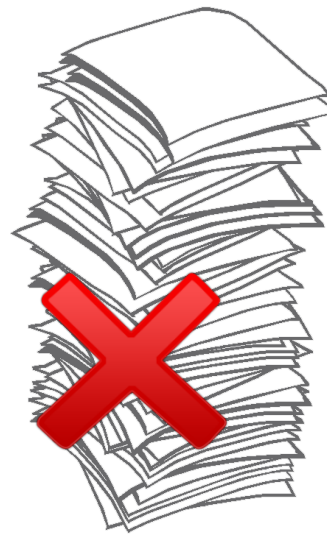


- Intervjuer
 - 29 personer fordelt på 10 kommuner (i region øst, sør og vest) og 2 søkere
 - Boligkonsulenter, økonomiske rådgivere, arkivledere, serviceledere og avdelingsledere
- Strukturering av behovene og utarbeidelse av kravspesifikasjon

Arbeidet i praksis



Overordnet målilde eSøknad bostøtte



Prosjektet blir utfordret til å sette seg i brukerens sted og de arbeidsprosessene som skal løses – tenke nytt og tenke fremtid!

Se opplysninger

Klage

Søke om bostøtte

Kontakte kommunen



Vedlikeholde opplysninger

Sjekke status

Bruk av stereotyper

EDGAR
Tilr er på freelance basis

MOTIVASJON

- Sliter med uforutsigbar inntekt
- Noen måneder med og uten bostøtte

FRUSTRASJON

- Kan ikke se, opplever dårlig LUV
- For mange og lange skjemaer
- Vanskelig å melde endringer

TEKNOLOGI

- Har iPhone 5 med tilgjengelig interface
- Bruker Mac hver dag, i jobb og privat

PERSONALIA

25-30 år
Norsk, fra vestlandet
Benytter nynorsk
Bachelor i Informatikk
Bor i Oslo

KOMMENTARER

- Liten venneløst, stort sett bilde
- Må ofte andre i bostøttevedtaket og har liten forståelse for hvorfor han noen ganger må sende inn nytt søknadsskjema og andre ganger ikke



DEMOTIVASJON

- Vil klare seg selv
- Har stolthet mot å be om hjelp

HAMAN
Kommuneansatt «hjelper»

MOTIVASJON

- Slippe papir
- Enklere prosess
- Slippe vedlegg

FRUSTRASJON

- Oversette og forklare vanskelige ord
- Håndtere vedlegg

TEKNOLOGI

- Kan tilby elendig maskinpark
- Alt gjøres via PC-filte

MOODBOARD



DEMOTIVASJON

- Mangler utstyr på kommunen
- Må bruke tid sammen med søkeme
- Må ut av kontoret sitt

GLEDE

- Raskere, mer responsiv
- Ferdig med saker når søkeren går



RUTH
Førtidspensjonert lærer

MOTIVASJON

- Slippe papirskjemaer
- Vil ha et vennlig inntrykk av prosessen

FRUSTRASJON

- Henvises til selvbetjeningskanaler
- Skjønner ikke alltid hva skjerm-mid betyr
- Stresset av konteksten

TEKNOLOGI

- Har ikke PC
- Meget liten teknisk forståelse

MOODBOARD



DEMOTIVASJON

- Redd for å gjøre feil
- Vanskelig å finne skjema
- Ingen tydelige innganger

GLEDE

- Å klare å fylle ut skjema alene
- Å mestre «teknologi»

FUNKSJONALITET SOM STØTTES

- Lett språk
- Enkel prosess
- Tydelig hva som kreves.



PERSONALIA

37 år
2. Generasjons Innvandrere
Perleik morsmål
Fargeblind
Utdannet
Stor familie

KOMMENTARER

- Hvordan skal man fylle ut en EBO?
- Sparer prosessbeskrivelse?
- Eksempelvis ved «sosiale»
- Hjemmebesøk fra andre enn oss her på søknadsmottaket

MOODBOARD




BEKYMNINGER OG TANKER

Hvordan skal jeg finne esøknaden? Jeg leter og leter, men ser den ikke!!

Jeg er usikker på hvordan dette skal gjøres riktig. Har datoen skjant hva jeg vil?

Illustrasjon

Dagens papirskjema: mye å fylle ut



Husbanken

Slik søker du bostøtte

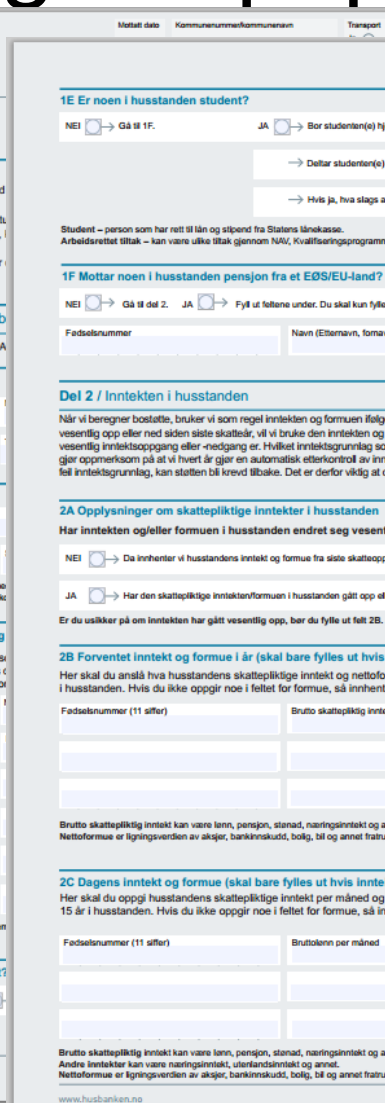
Del 1 / Søkeren og andre som bor i boligen

1A Opplysninger om deg som søker

1B Boligens adresse

1C Andre som bor i samme bolig som deg

1D Avtjener noen i husstanden verneplikten?



1E Er noen i husstanden student?

NEI Gå til 1F. JA Bor student(e) n...

→ Deltar student(e)...

→ Hvis ja, hva slags a...

Student – person som har rett til lån og stipend fra Statens lånekasse. Arbeidsrettet tiltak – kan være ulike tiltak gjennom NAV, Kvalifiseringsprogram

1F Mottar noen i husstanden pensjon fra et EØS/EU-land?

NEI Gå til del 2. JA Fyll ut feltene under. Du skal kun fylle

Fødselsnummer Navn (Etternavn, forna...

Del 2 / Inntekten i husstanden

Når vi beregner bostøtte, bruker vi som regel inntekten og formuen (Bølg vesentlig opp eller ned siden siste skatteår, vil vi bruke den inntekten og vesentlig inntektsoppgang eller -nedgang er. Hvilket inntektsgrunnlag so gjør oppmerksom på at vi hvert år gjør en automatisk etterkontroll av inn føll inntektsgrunnlag, kan støtten bli krevd tilbake. Det er derfor viktig at

2A Opplysninger om skattepliktige inntekter i husstanden

Har inntekten og/eller formuen i husstanden endret seg vesentl...

NEI Da innhenter vi husstandens inntekt og formue fra siste skatteopp...

JA Har den skattepliktige inntekten/formuen i husstanden gått opp et...

Er du usikker på om inntekten har gått vesentlig opp, bør du fylle ut felt 2B.

2B Forventet inntekt og formue i år (skal bare fylles ut hvis

Her skal du anslå hva husstandens skattepliktige inntekt og nettofo i husstanden. Hvis du ikke oppgir noe i feltet for formue, så innhento

Fødselsnummer (11 siffer) Brutto skattepliktig innt...

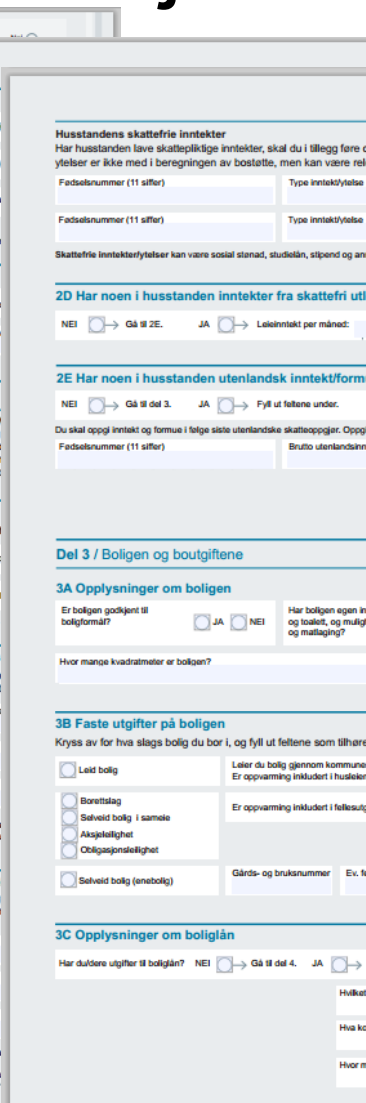
Brutto skattepliktig inntekt kan være lønn, pensjon, stønad, næringsinntekt og a Nettoformue er ligningsverdien av aksjer, bankinnskudd, bolig, bil og annet fratu

2C Dagens inntekt og formue (skal bare fylles ut hvis inntet

Her skal du oppgi husstandens skattepliktige inntekt per måned og 15 år i husstanden. Hvis du ikke oppgir noe i feltet for formue, så in

Fødselsnummer (11 siffer) Bruttolønnen per måned

Brutto skattepliktig inntekt kan være lønn, pensjon, stønad, næringsinntekt og a Andre inntekter kan være næringsinntekt, utenlandsinntekt og annet. Nettoformue er ligningsverdien av aksjer, bankinnskudd, bolig, bil og annet fratu



2D Har noen i husstanden inntekter fra skattefri utl

Husstandens skattefrie inntekter

Har husstanden lave skattepliktige inntekter, skal du i tillegg føre c ytelser er ikke med i beregningen av bostøtte, men kan være rek

Fødselsnummer (11 siffer) Type inntekt/ytelse

Fødselsnummer (11 siffer) Type inntekt/ytelse

Skattefrie inntekter/ytelser kan være sosial stønad, studielån, stipend og an

2E Har noen i husstanden utenlandsk inntekt/formu

NEI Gå til del 3. JA Fyll ut feltene under.

Du skal oppgi inntekt og formue i følge siste utenlandske skatteoppgjør. Oppgi

Fødselsnummer (11 siffer) Brutto utenlandsk innt...

Del 3 / Boligen og boligutgiftene

3A Opplysninger om boligen

Er boligen godkjent til boligformål? JA NEI

Har boligen egen in og hall/ett og matlag?

Hvor mange kvadratmeter er bolken?

3B Faste utgifter på boligen

Kryss av for hva slags bolig du bor i, og fyll ut feltene som tilhøre

Leilt bolig Leder du bolig gjennom kommune. Er oppvarming inkludert i husleien

Borettslag

Selveid bolig i sameie

Aksjelasjighet

Obligasjonsteltighet

Er oppvarming inkludert i fellesutg

Selveid bolig (enebolig) Gårds- og bruksnummer Ev. fo

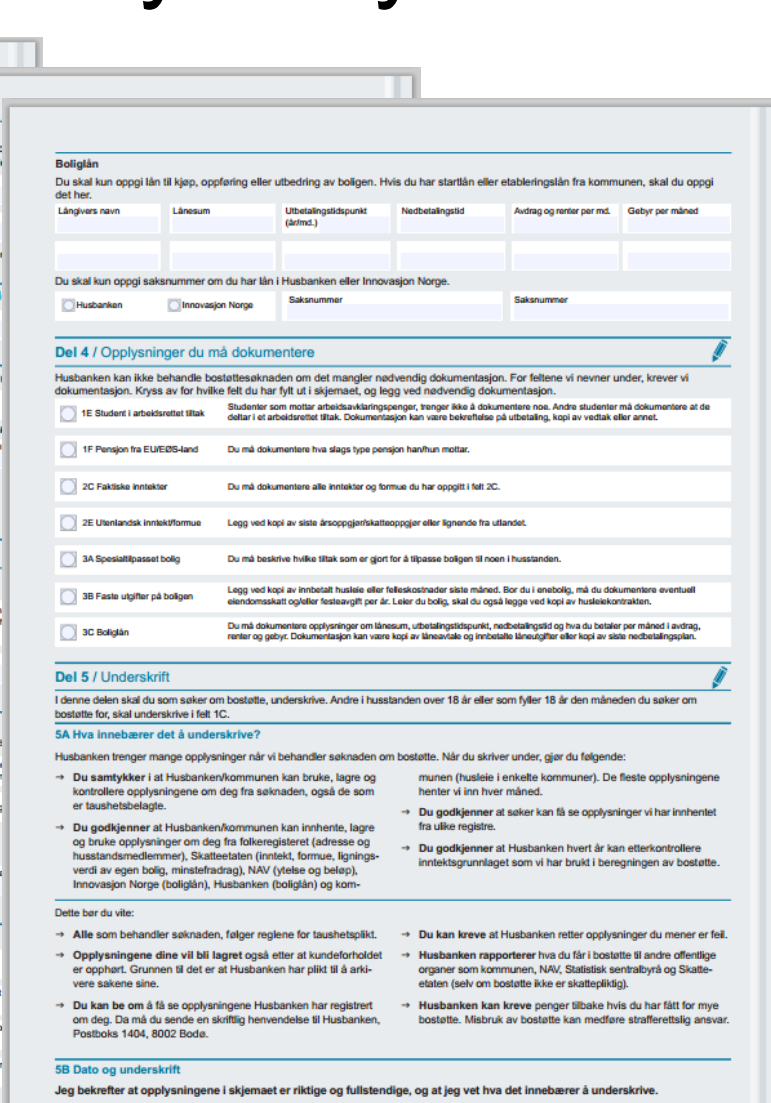
3C Opplysninger om boliglån

Har du/ dere utgifter til boliglån? NEI Gå til del 4. JA

Hvilket

Hva ko

Hvor m



Boliglån

Du skal kun oppgi lån til kjøp, oppføring eller utbedring av boligen. Hvis du har startlån eller etableringslån fra kommunen, skal du oppgi det her.

Långvers navn	Lånesum	Utbetalingsstidspunkt (år/mnd.)	Nedbetalingstid	Avdrag og renter per mnd.	Gebyr per måned

Du skal kun oppgi saksnummer om du har lån i Husbanken eller Innovasjon Norge.

Husbanken Innovasjon Norge Saksnummer Saksnummer

Del 4 / Opplysninger du må dokumentere

Husbanken kan ikke behandle bostøttesøknaden om det mangler nødvendig dokumentasjon. For feltene vi nevner under, krever vi dokumentasjon. Kryss av for hvilke felt du har fylt ut i skjemaet, og legg ved nødvendig dokumentasjon.

1E Student i arbeidsrettet tiltak Studenter som mottar arbeidsklaringspenger, trenger ikke å dokumentere noe. Andre studenter må dokumentere at de deltar i et arbeidsrettet tiltak. Dokumentasjon kan være bekrefteelse på utbetaling, kopi av vedtak eller annet.

1F Pensjon fra EU/EØS-land Du må dokumentere hva slags type pensjon han/hun mottar.

2C Faktiske inntekter Du må dokumentere alle inntekter og formue du har oppgitt i felt 2C.

2E Utenlandsk inntekt/formue Legg ved kopi av siste årsoppgjør/skatteoppgjør eller lignende fra utlandet.

3A Spesieltpassert bolig Du må beskrive hvilke tiltak som er gjort for å tilpasse boligen til noen i husstanden.

3B Faste utgifter på boligen Legg ved kopi av innbetalte husleie eller felleskostnader siste måned. Bor du i enebolig, må du dokumentere eventuell eiendomsskatt og/eller festavgift per år. Leier du bolig, skal du også legge ved kopi av husleiekontrakten.

3C Boliglån Du må dokumentere opplysninger om lånesum, utbetalingsstidspunkt, nedbetalingstid og hva du betaler per måned i avdrag, renter og gebyr. Dokumentasjon kan være kopi av låneavtale og innbetalte låneutgifter eller kopi av siste nedbetalingsskjema.

Del 5 / Underskrift

I denne delen skal du som søker om bostøtte, underskrive. Andre i husstanden over 18 år eller som fyller 18 år den måneden du søker om bostøtte for, skal underskrive i felt 1C.

5A Hva innebærer det å underskrive?

Husbanken trenger mange opplysninger når vi behandler søknaden om bostøtte. Når du skriver under, gjør du følgende:

- **Alle samtykker** i at Husbanken/kommunen kan bruke, lagre og kontrollere opplysningene om deg fra søknaden, også de som er taushetsbelagte.
- Du godkjenner at Husbanken/kommunen kan innhente, lagre og bruke opplysninger om deg fra folkeeregisteret (adresse og husstandsmedlemmer), Skatteetaten (inntekt, formue, ligningsverdi av egen bolig, minstepensjon), NAV (ytelse og beløp), Innovasjon Norge (boliglån), Husbanken (boliglån) og kommunen (husleie i enkelte kommuner). De fleste opplysningene henter vi inn hver måned.
- Du godkjenner at søker kan få se opplysninger vi har innhentet fra ulike registre.
- Du godkjenner at Husbanken hvert år kan etterkontrollere inntektsgrunnlaget som vi har brukt i beregningen av bostøtte.

Dette bør du vite:

- **Alle** som behandler søknaden, følger reglene for taushetsplikt.
- Opplysningene dine vil bli lagret også etter at kundeforholdet er opphørt. Grunnen til det er at Husbanken har plikt til å arkivere sakene sine.
- Du kan be om å få se opplysningene Husbanken har registrert om deg. Da må du sende en skriftlig henvendelse til Husbanken, Postboks 1404, 8002 Bodø.
- Du kan kreve at Husbanken retter opplysninger du mener er feil.
- Husbanken rapporterer hva du får i bostøtte til andre offentlige organer som kommunen, NAV, Statistisk sentralbyrå og Skatteetaten (selv om bostøtte ikke er skattepliktig).
- Husbanken kan kreve penger tilbake hvis du har fått for mye bostøtte. Misbruk av bostøtte kan medføre strafferettslig ansvar.

5B Dato og underskrift

Jeg bekrefter at opplysningene i skjemaet er riktige og fullstendige, og at jeg vet hva det innebærer å underskrive.

Dato Underskrift

Vi fyller ut for søkeren

Del 1 / Søkeren og andre som bor i boligen

Du kan bare søke bostøtte til en bolig du bor i. Alle som bor i boligen din, må være registrert som bosatt i boligen i folkeregisteret.

1A Opplysninger om deg som søker

Fødselsnummer (11 siffer) Navn (Etternavn, fornavn)

Kontonummer (11 siffer) Telefon Målform Bokmål Nynorsk

1B Boligens adresse

Gate-/veinavn Husnummer Husbokstav

Bolignummer Postnummer Sted

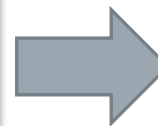
Bolignummer – dette må du oppgi hvis du bor i et hus med flere leiligheter.
Hvis du ikke kjenner bolignummeret ditt, må du kontakte kommunen.

1C Andre som bor i samme bolig som deg

Du skal oppgi alle som bor i boligen. Personer som er over eller fyller 18 år den måneden du søker om bostøtte for, må underskrive søknaden. Søknaden vil ikke bli behandlet hvis det mangler underskrifter. Når du underskriver, bekrefter du at du samtykker til Husbankens behandling av personopplysninger. Se felt 5A for mer informasjon om hva det innebærer å underskrive.

Fødselsnummer / Ektefelle/samboer (11 siffer) Navn (Etternavn, fornavn) Underskrift

Fødselsnummer / Andre i husstanden (11 siffer) Navn (Etternavn, fornavn) Underskrift



eSøknad Bostøtte

1. Bolig 2. 3. 4. 5.

Søker du for...

Helgesens gate 84C
0563 Oslo

Annen adresse

Skisse til mulig løsning

Neste

Forrige Lagre

Vi forenkler

2B Forventet inntekt og formue i år (skal bare fylles ut hvis inntekten og/eller formuen har gått opp)
 Her skal du anslå hva husstandens skattepliktige inntekt og nettoformue vil bli i år. Du skal oppgi inntekten og formuen til alle over 15 år i husstanden. Hvis du ikke oppgir noe i feltet for formue, så innhenter vi formuen fra siste skatteoppgjør automatisk.

Fødselsnummer (11 siffer)	Brutto skattepliktig inntekt i år	Nettoformue i år

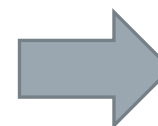
Brutto skattepliktig inntekt kan være lønn, pensjon, stønad, næringsinntekt og annet før skatt.
 Nettoformue er ligningsverdien av aksjer, bankinnskudd, bolig, bil og annet fratrukket gjeld.

2C Dagens inntekt og formue (skal bare fylles ut hvis inntekten og/eller formuen har gått ned)
 Her skal du oppgi husstandens skattepliktige inntekt per måned og nettoformue per i dag. Du skal oppgi inntekten og formuen for alle over 15 år i husstanden. Hvis du ikke oppgir noe i feltet for formue, så innhenter vi formuen fra siste skatteoppgjør automatisk.

Fødselsnummer (11 siffer)	Bruttolønn per måned	Brutto pensjon/stønader per md.	Andre inntekter per md.	Nettoformue i dag

Brutto skattepliktig inntekt kan være lønn, pensjon, stønad, næringsinntekt og annet før skatt.
 Andre inntekter kan være næringsinntekt, utenlandsinntekt og annet.
 Nettoformue er ligningsverdien av aksjer, bankinnskudd, bolig, bil og annet fratrukket gjeld.

www.husbanken.no SIDE 2 AV 4



eSøknad Bostøtte

1. 2. **3. Inntekter** 4. 5.

Hvor mye forventer du å tjene i år?

- 136 000 +

Hvor mye forventer du at din formue er på slutten av året?

- 13 000 +

Mottar du :

Pensjon fra EU/EØS?

Utenlandsk inntekt?

Inntekt fra skattefri utlending

Skisse til mulig løsning

Vi sikrer oss nødvendig dokumentasjon

eSøknad Bostøtte

1. 2. 3. 4. Dokumentasjon 5.

Den foreløpige beregningen viser at du har krav på:

1500 kr

Men for å sikre dette beløpet så må du dokumentere tallene du har oppgitt. Vennligst last opp følgende:

Husleiekontrakt

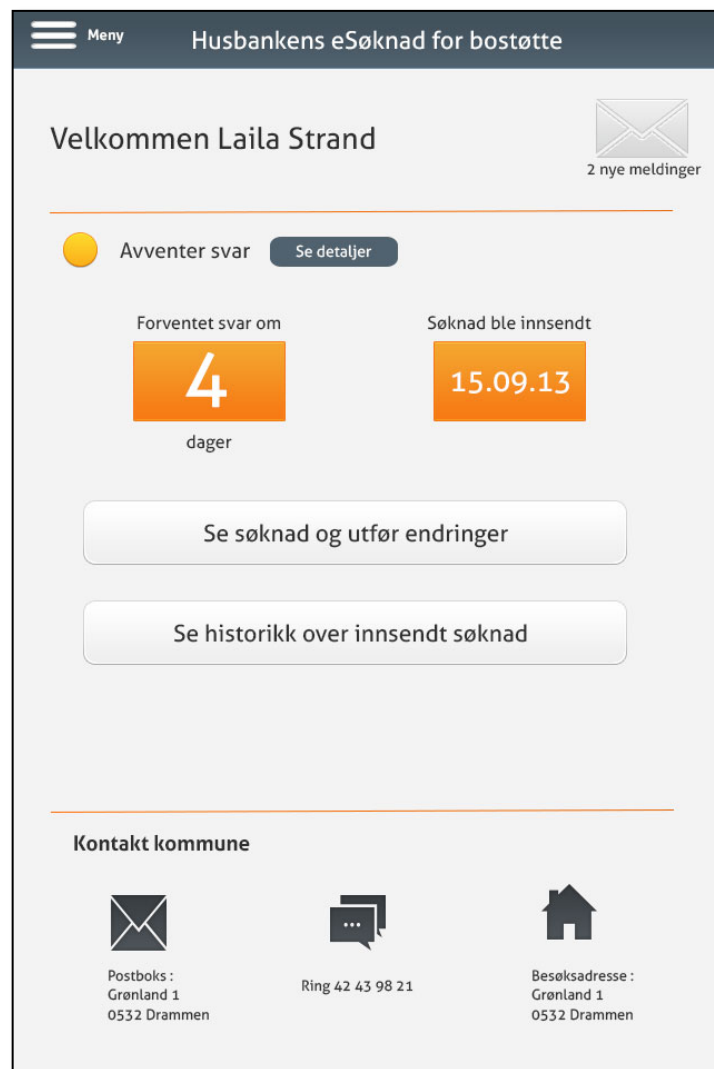
Lastet opp

Følg brev

Arbeidsrettet tiltak student

Skisse til mulig løsning

Søker kan følge med

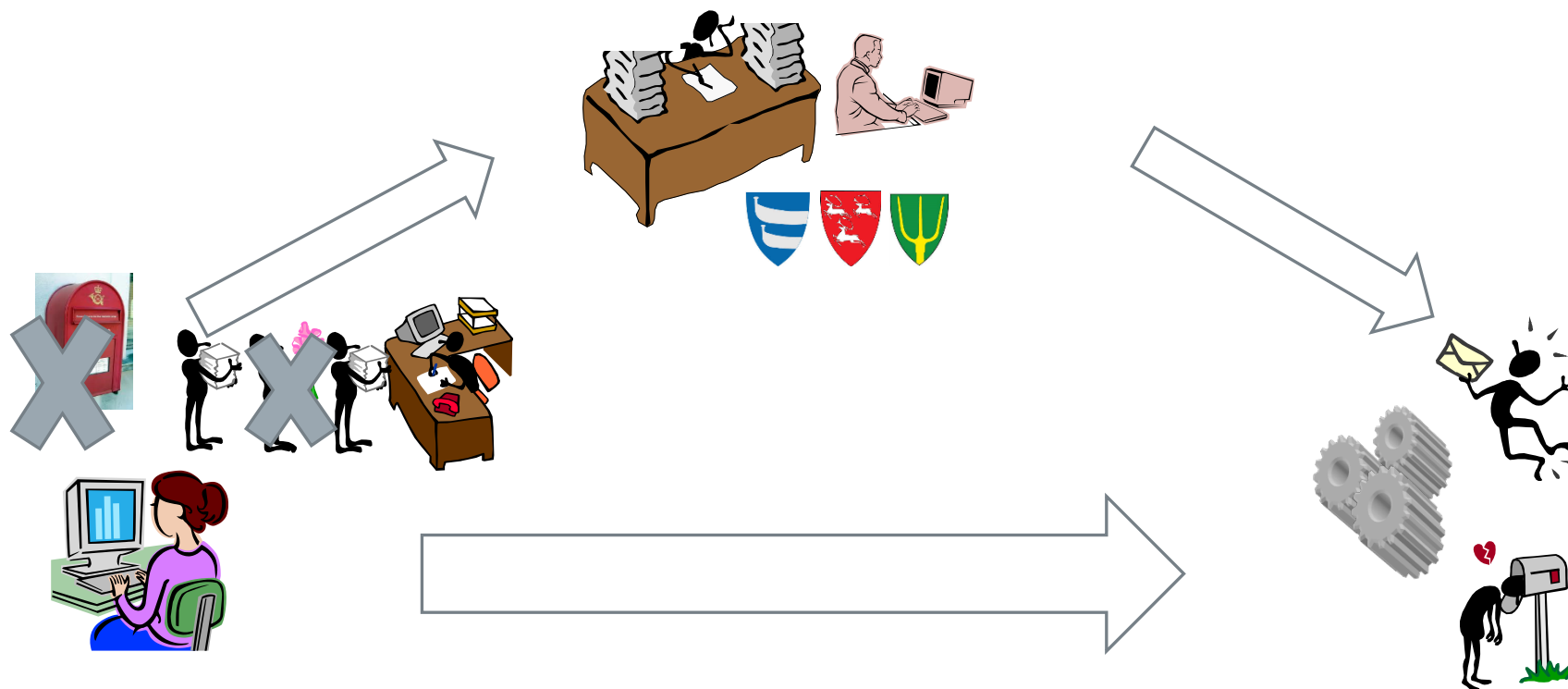


The screenshot shows a mobile application interface for "Husbankens eSøknad for bostøtte". At the top, there is a menu icon and the text "Meny" and "Husbankens eSøknad for bostøtte". Below this, a greeting "Velkommen Laila Strand" is displayed. To the right of the greeting is an envelope icon with the text "2 nye meldinger". A yellow circle indicates "Avventer svar" (Waiting for answer), with a "Se detaljer" button next to it. Below this, two orange boxes provide key information: "Forventet svar om 4 dager" (Expected answer in 4 days) and "Søknad ble innsendt 15.09.13" (Application submitted 15.09.13). Two buttons are visible: "Se søknad og utfør endringer" (View application and make changes) and "Se historikk over innsendt søknad" (View history of submitted application). At the bottom, a section titled "Kontakt kommune" (Contact municipality) contains three items: a mailbox icon for "Postboks: Grønland 1, 0532 Drammen", a speech bubble icon for "Ring 42 43 98 21", and a house icon for "Besøksadresse: Grønland 1, 0532 Drammen".

Skisse til mulig løsning



eSøknad gir mindre jobb for kommunene



Felles innsats for å lykkes

- Husbanken
 - Levere en god og brukervennlig løsning
 - Sikre at kommunene får nødvendig informasjon og opplæring
- Kommunene
 - Bidra til at løsningen blir brukervennlig
 - Informasjonstiltak og markedsføring. Oppfordre til å søke elektronisk
 - PC'er tilgjengelig for søkere i søknadsmottak
 - Papirsøknad gjøres mindre tilgjengelig
 - Henvisning til eSøknad på kommunens nettsider



Husbanken



Takk for oppmerksomheten!

