



Husbanken

Klarspråk i Husbanken

Siv A. Brynestad

Husbankens klarspråkprosjekt

- Prosjekt fra 2011 – forankret i Direktørmøtet og i strategiske planer
- Støtte fra Difi i 2011
- Bostøtteordningen først ut

Rettighetsordning

- 130 000 mottakere per måned
- 6-7 000 nye søkere hver måned
- Ca. 8 000 – 10 000 klager per år
- 8-900 000 brev per år

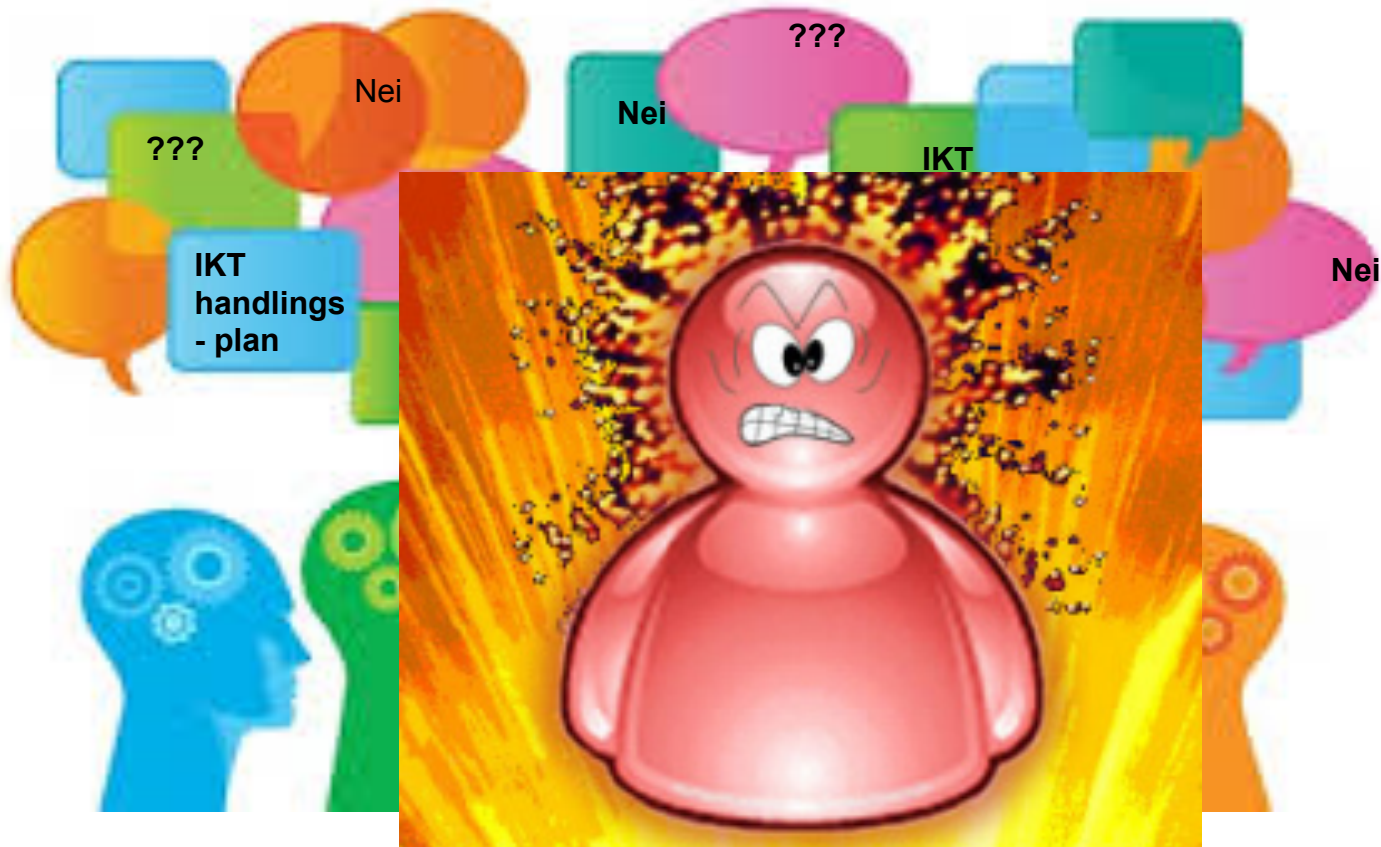
Kommunen og Husbanken samarbeider

- Kommunene behandler søknader og all kontakt med søkere.
- Husbanken forvalter ordningen, fatter vedtak og behandler klager.

Utfordring bostøtte

- Søkere hadde problemer med å skjønne vedtakene
- Mange feil utfylte søknader
- Mange klager som ikke er reelle

- Prosjektgruppe med deltakere fra kommunen og Husbanken
- Referansegrupper med kommunale saksbehandlere, søkere og andre
- Bistand fra eksterne konsulenter
- Mål
 - kurs for jurister og saksbehandlere
 - bedre språk på nettet
 - nytt skjema 2012
 - nye vedtak før juli 2012



Vi var heldige.....

Ny lov om bostøtte fra 2013

- Meldeplikt ved inntektsøkninger
- Krav om samtykke for innhenting av personopplysninger
- Etterkontroll av inntektsgrunnlag
- Oppretting av klagenemnd for Husbanken

Behov for

- innhenting av samtykke fra samtlige søkere og andre voksne i husstanden
- nytt søknadsskjema
- revisjon av eksisterende vedtak og utvikling av nye
- utvikling av ny brevportefølje knyttet til kontroll og tilbakebetaling

Første brev i 2012

Vedtak for juli 2012

- meldepliktsgrensen (variabel)
- etterkontrollen (tekst)

Det kostet dyrt

- hardkoding av brev i fagsystemet
- sårbart, krevde mye testing



Varsling ved endret situasjon

Vi ber om at du nøye kontrollerer de opplysninger vi har brukt ved beregningen av bostøtte. Du plikter å melde fra straks du flytter, ved inn/utflyttinger av personer i boligen og ved endringer i boutgifter. Dersom periodens inntekt er lagt til grunn ved beregningen av bostøtte, må du gi beskjed til kommunen dersom inntekten endrer seg. Uriktige eller feilaktige opplysninger vil kunne føre til krav om tilbakebetaling og eventuelt straffeansvar.

Du har plikt til straks å gi opplysninger til kommunen dersom din husstand får inntekt fra arbeid pensjon, kapitalinntekter eller formuestillegg, som gjør at den får en samlet inntekt som overstiger øvre inntektsgrense for å motta bostøtte. Jf Forskrift om bustøtte. For din husstand er denne øvre inntektsgrensen 227 700 kr. Ta kontakt med kommunen om du er usikker på om du har for høy inntekt til å kunne motta bostøtte.

2011

Den øvre inntektsgrensen for å motta bostøtte er for din husstand xxx xxx kroner

Det er en øvre grense for hvor mye husstanden din kan ha i inntekt i 2012 og likevel ha rett til bostøtte. Hvis de skattebare inntektene i husstanden blir høyere enn xxx xxx kroner i 2012, må du straks melde fra om det til kommunens bostøttekontor.

Når skatteoppgjøret for 2012 er klart, vil det bli gjort en automatisk etterkontroll av husstandens inntekter. Har du fått utbetalt for mye bostøtte, kan den bli krevd tilbake.

Gi beskjed til kommunen dersom noe endrer seg

Du må straks melde fra hvis

- du/dere flytter til en ny bolig (da må du også søke på nytt)
- en eller flere personer flytter inn eller ut av boligen
- boutgiftene endrer seg
- husstandens samlede inntekter overstiger maksbeløpet, se over

2012

Husstanden kan ikke ha høyere inntektsgrunnlag enn 245 000 kroner i 2014

Du har ikke rett på bostøtte dersom inntektsgrunnlaget i husstanden blir høyere enn 245 000 kroner i 2014. Når skatteoppgjøret for 2014 er klart, vil det bli gjort en etterkontroll av husstandens inntekter og formue. Hvis kontrollen viser at inntektsgrunnlaget i husstanden var over grensen, og du samtidig mottok mer enn 10 000 kroner i bostøtte, så vil vi kreve tilbake bostøtten du fikk for 2014.

Vi gjør deg oppmerksom på at dette gjelder selv om inntektsgrunnlaget var lavt i de månedene du mottok bostøtte. Det er derfor viktig at du straks melder fra til kommunen når inntekten eller formuen i husstanden øker vesentlig.

Inntekter som er med i inntektsgrunnlaget er skattepliktige inntekter og netto formue, inntekter fra skattefri utleie samt utenlandsk inntekt og formue som det ikke skattes for i Norge. Du kan lese mer om inntektsgrunnlaget på husbanken.no. Du kan også kontakte kommunen for å få veiledning.

Første brev i 2012

Vedtak for juli 2012

- meldepliktsgrensen (variabel)
- etterkontrollen (tekst)

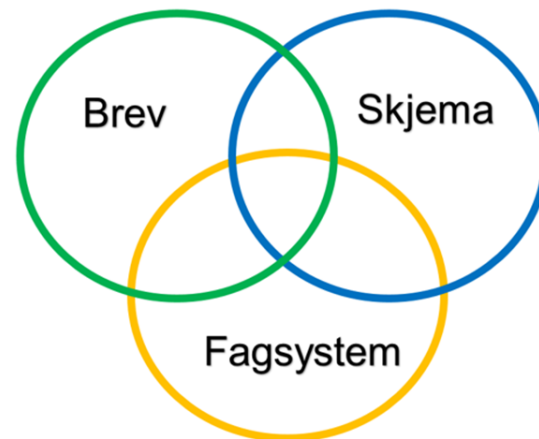
Det kostet dyrt

- hardkoding av brev i fagsystemet
- sårbart, krevde mye testing

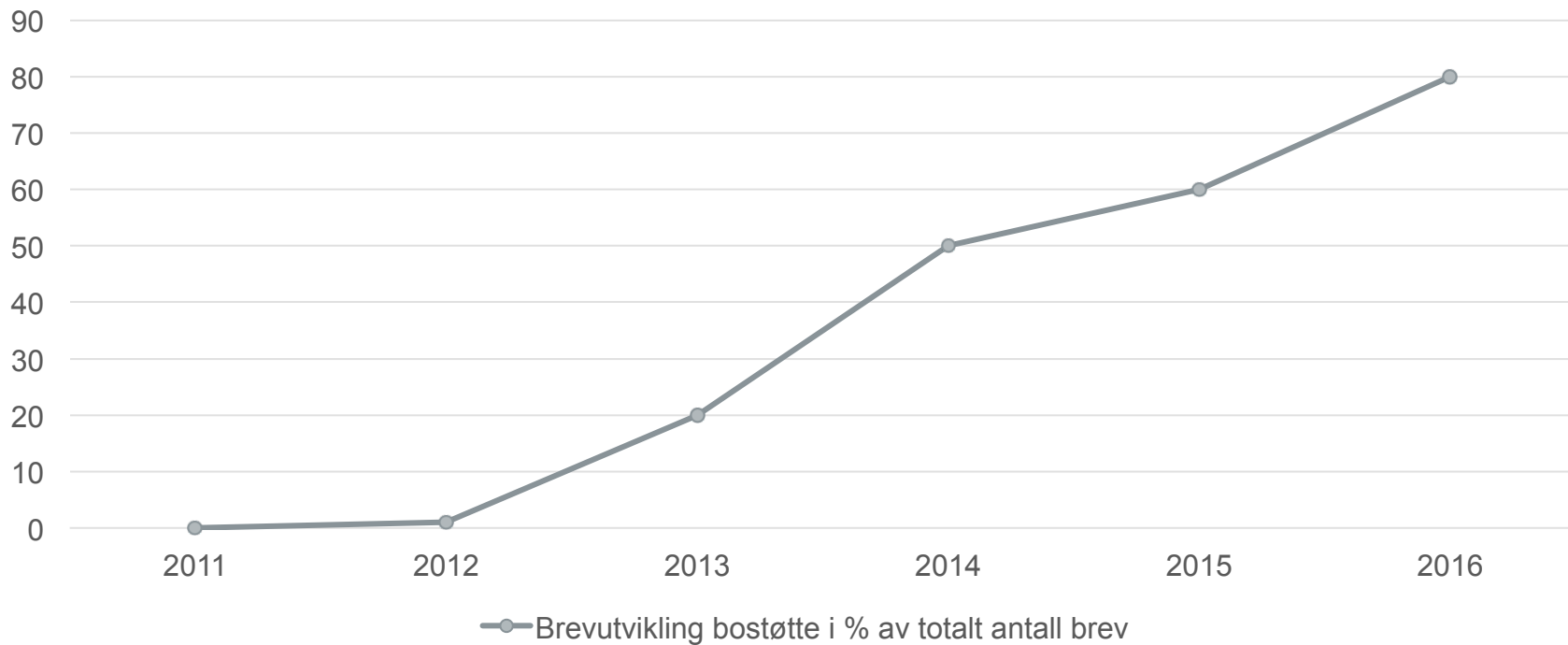


IKT – modernisering

- Ny systemløsning tilbakekrav
- Ny brevmodul
- eSøknad bostøtte
- Ny registreringsflyt for saksbehandlere



Brevutvikling - bostøtte



docmosis – nytt brevsystem

- Alle nye brev skal lages i nytt brevsystem
 - Brev skal automatisk lagres i ePhorte
 - Brev skal vises på saken i fagsystemet
- Andre brev skal gradvis implementeres

OG en tydelig direktør:

- Alle brev skal være utformet i klart språk før implementering

Prioritering

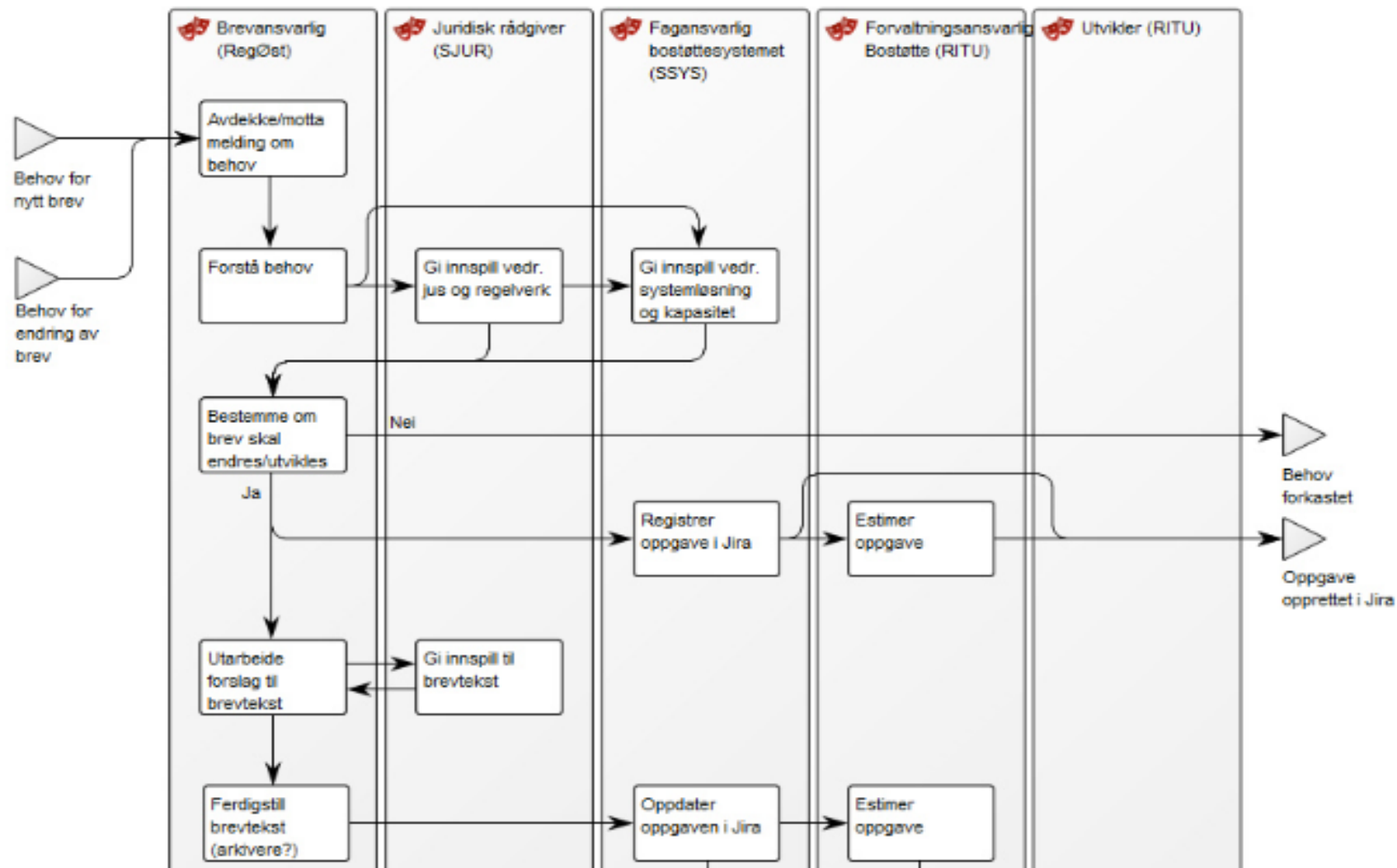
- 2012 Informasjon om meldeplikt og etterkontroll i vedtak
- 2012/13 Kontroll og tilbakebetaling – «ny» sakstype
- 2012/13 Personopplysningsbrev
- 2012/13 Nytt vedtak - avvist sak pga. mangler
- 2012/13 Brev – innhente samtykke fra de over 18 år

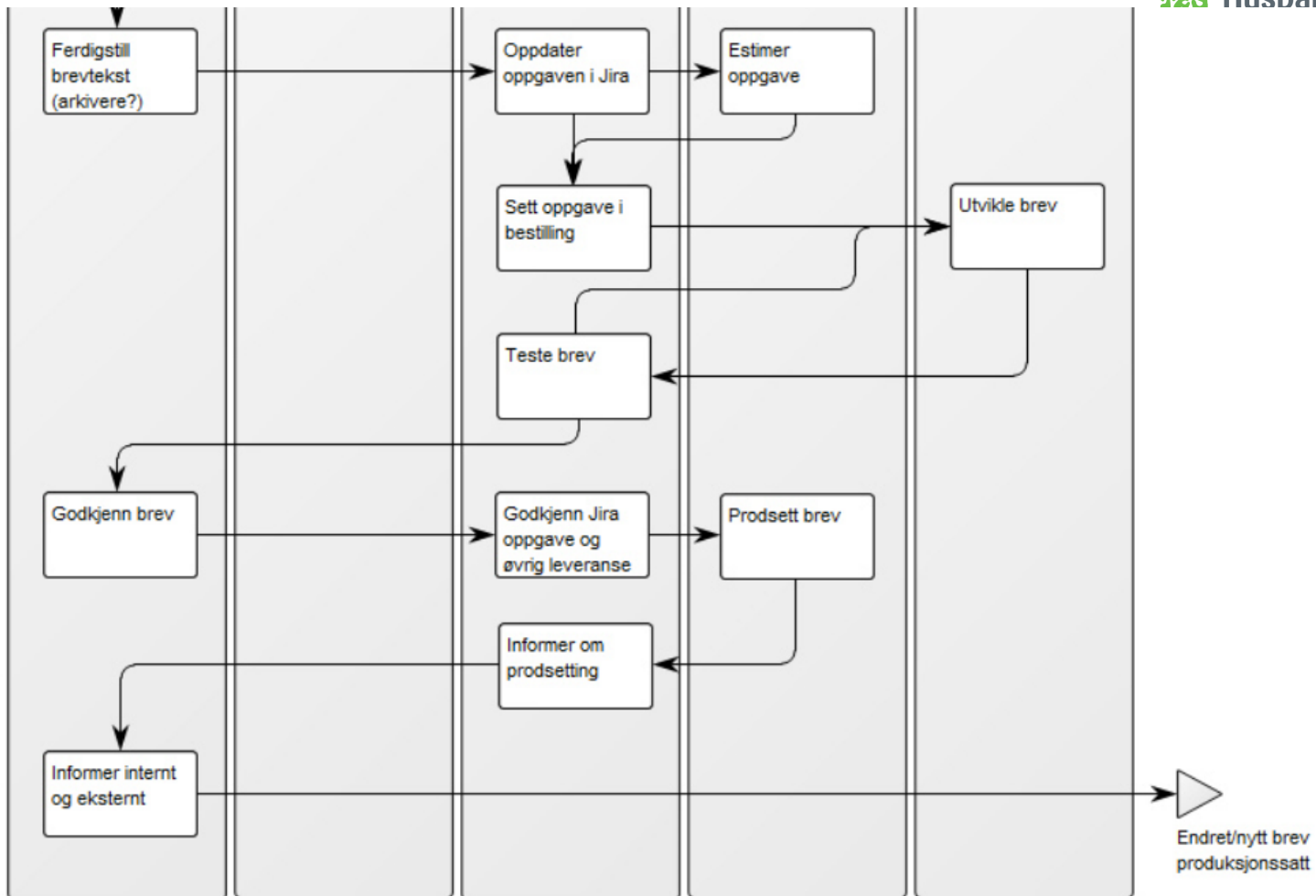
- 2013/14 eVedtak – for søkere som har søkt elektronisk
- 2015 Ordinære vedtak papirsøkere
- 2015 Klagevedtak

Krav om tilbakebetaling

- Varsler – mulig krav om tilbakebetaling
 - Vedtak – vedtak om tilbakebetaling
 - Klager – vedtak etter klagebehandling
 - Vedtak etter nemndsbehandling
 - Mottaksbrev
 - Oversendelsesbrev
- etterkontroll
 - ikke oppgitt alle i husstanden
 - feil boutgifter
 - feil inntektsopplysninger
 - ikke meldt flytting








Brevoppbygging

- Grunnmalen — bunntekst, topp tekst, saksnummer, font, hilsen mm.
- Standardtekster — tilpasset ulike sakstyper og brevtyper
- Tekster – tilpasset det enkelte brev
- Variabler – tilpasset den enkelte søker eller søkergruppe

 Husbanken Retur: Husbanken Postboks 1404, 8002 Bodø	Vår dato 05.01.2015	Saksnummer TBK 012345
0220 Per Persen Soap Persvei 11 Leilighet 2 1444 Drøbak		
<p>Vi vurderer å kreve tilbake bostøtte</p> <p>Husbanken vurderer å kreve tilbake 33 972 kroner som du fikk i bostøtte for 2014. Bakgrunnen er at vi har kontrollert husstandens inntektsgrunnlag i 2014. Kontrollen viser at du/dere hadde for høy inntekt og/eller formue til å motta bostøtte.</p>		
<p>Begrunnelse for at vi vil kreve tilbake bostøtte</p> <p>I bostøttevedtaket for 2014, fikk du beskjed om at husstanden ikke kunne ha inntektsgrunnlag over 246 500 kroner i 2014, og samtidig måtte du ha en netto formue på høyst 556 877 kroner. Du har hentet skatteoppgjøret, og det viser at inntektsgrunnlaget for husstanden i 2014 var 556 877 kroner. Hvis disse opplysningene stemmer, hadde du ikke rett til bostøtte i 2014. Husbanken vurderer å kreve tilbake 33 972 kroner som du fikk i støtte.</p> <p>Vi gjør oppmerksom på at Husbanken kan kreve tilbake bostøtte uten hensyn til hvem som er skyld i feilutbetalingen.</p> <p>Inntektsgrunnlaget er basert på</p> <ul style="list-style-type: none"> • brutto skattepliktige inntekter • 16 prosent av netto formue minus fribeløp • inntekter fra skattefri utleie • utenlandsinntekt og/eller formue som det ikke skattes for i Norge <p>Vi ber deg om å sende tilsvarende opplysninger og utbetalingsoppgjør til Husbanken.</p>		
<p>Du kan komme med dine synspunkter innen tre uker</p> <p>Du mottar dette varselet for at du skal ha mulighet til å komme med dine synspunkter i saken. Fristen for å svare er tre – 3 – uker fra du mottok dette brevet.</p> <p>Hvis du har nye opplysninger eller kommentarer til våre opplysninger, kan du fylle ut et eget skjema. Skjemaet gjør det enklere for deg å gi oss nødvendige opplysninger. Skjemaet heter: Etterkontroll – nye opplysninger om inntekt og/eller formue. Du finner skjemaet på husbanken.no, eller du kan få det hos kommunen.</p> <p>Send skjemaet og nødvendig dokumentasjon til Husbanken, Postboks 1404, 8002 Bodø. Du kan velge å sende oss et eget brev. Husk da å oppgi navn, fødselsnummer, saksnummer og hva saken gjelder. Du må også dokumentere alle nye opplysninger om inntekt og formue.</p> <p>Manglende betalingssevne</p> <p>Vi ettergir ikke krav på grunn av dårlig økonomi, men tilbyr gode tilbakebetalingsordninger. Hvis du har problemer med å betale tilbake bostøtte, kan du inngå avtale om tilbakebetaling etter at endelig vedtak er fattet. Du skal altså ikke sende oss opplysninger om din økonomiske situasjon nå.</p> <p>Hva skjer videre?</p> <p>Når fristen for å svare har utløpt, vil Husbanken fatte et vedtak, og du vil da få et nytt brev. Vi ønsker ikke at du betaler inn noe før det er fattet endelig vedtak i saken din og du har mottatt faktura med betalingsinformasjon.</p>		



Husbanken
BOSTØTTE

K03

Vår saksbehandler

Siv Brynestad

Telefon

815 33 370

Vår dato

19.03.2014

Vår referanse

KOMM 0104 - 02/14

Side 1 av 2

Deres dato

Deres referanse

123456 12345



Husbanken

Retur: Husbanken
Postboks 1404, 8002 Bodø

Vår dato

05.01.2015

Saksnummer

TBK 012345

Side 1 av 4



Postadresse Postboks 1404 8002 BODØ	Besøksadresse Grønland 2 Drammen	E-post post@husbanken.no	www.husbanken.no Telefon 815 33 370 Telefaks 32 26 27 00	Bankkonto 6345 05 03659 Org nr. NO 942 114 184
--	---	------------------------------------	---	--

Var kontaktperson Elle Melle	Postadresse Husbanken Postboks 1404 8002 BODØ	Sentralbord 22 96 16 00 www.husbanken.no
--	---	---



KRAV OM TILBAKEBETALING AV BOSTØTTE – JUNI 2007 – JUNI 2010

Vi viser til Deres søknader om bostøtte for ovennevnte terminer.

For nevnte terminer er De innvilget kr 73 400 i bostøtte fra Husbanken. Bostøtten er innvilget på feil grunnlag. Siden utbetalingen skyldes at De har gitt uriktige opplysninger, krever Husbanken at beløpet tilbakebetales.


I følge paragraf 2 i Kommunal- og arbeidsdepartementets forskrifter om bostøtte, skal bolig- og husstandsforholdene oppgis pr situasjonsdato.

I følge folkeregisteret består Deres husstand av 4 personer idet også PER PERSEN er registrert som bosatt i boligen siden 1. juni 2007. PER PERSENS er derimot ikke påført Deres søknad for ovennevnte terminer.

Ny beregning viser at Deres søknader for ovennevnte terminer skulle vært avslått. Avslaget er begrunnet i at inntekten er for høy i forhold til boutgiftene.

På bakgrunn av ovennevnte, ber vi Dem innen 10. januar tilbakebetale kr 73 400 til Husbanken. Innbetalingsblankett følger vedlagt.

Dersom det er vanskelig for Dem å betale tilbake hele beløpet innen nevnte frist, kan vi eventuelt gå med på en betalingsordning. Hvis De er interessert i dette, kan De ta kontakt med Husbanken innen 3 uker.


Med hilsen
HUSBANKEN

1601
OLANORDMANN
STORGATA 1
7046 TRONDHEIM

Vi vurderer å kreve tilbake bostøtte

Begrunnelse for at vi vil kreve tilbake bostøtte

Vår visjon.

I følge folkeregisteret var også disse personene bosatt i din husstand i samme periode:

Per Persen
Pål Pålson.

Inntekten og formuen til alle i husstanden skal være med i inntektsgrunnlaget når vi beregner bostøtte. Vi har innhentet skatteoppgjøret for den aktuelle perioden, og ser da at det samlede inntektsgrunnlaget i husstanden har vært høyere enn det vi la til grunn i beregningen av bostøtte.

Nye beregninger viser at du fra november 2013 til juli 2015 har fått 58 552 kroner for mye utbetalt i bostøtte. Vi vurderer nå å kreve tilbake dette. Se for øvrig vedlagte oversikt over inntektsgrunnlaget og feil utbetalt bostøtte i perioden.

Vi har sendt eget brev til den/ide som har blitt påført bostøttesaken din, der vi informerer om at vi har innhentet personopplysninger i forbindelse med behandlingen av saken.

Du kan komme med dine synspunkter innen tre uker

Manglende betalingsevne

Personopplysningene er kun til bruk i forbindelse med behandling av saken. De kan bli offentliggjort hvis det er nødvendig for å behandle saken.

Vår kontaktperson
Siv A. Brynestad

Postadresse
Husbanken
Postboks 1404
8002 BODØ

Sentralbord
22 90 18 00
www.husbanken.no

bostøtte, blir det først tatt hensyn til når det endelige vedtaket er fattet, og du skal inngå avtale om tilbakebetaling. Du skal altså ikke sende oss opplysninger om dette nå.

Hva skjer videre?

Mer informasjon

Har du spørsmål?

Med hilsen
HUSBANKEN

Siv A. Brynestad

Vår kontaktperson
Siv A. Brynestad

Postadresse
Husbanken
Postboks 1404
8002 BODØ

Sentralbord
22 90 18 00
www.husbanken.no

Husstandens inntektsgrunnlag i perioden

	- i opprinnelig beregning	- i ny beregning
09.2013 – 06.2014	2012	0
07.2014 – 06.2015	2013	169 000

Oversikt over feil utbetalt bostøtte i perioden

Bostøtte for	Opprinnelig vedtak	Nytt vedtak	For mye utbetalt	Utbetalingsform	Utbetalingsdato
november 2013	3 753	3 100	653	til konto	10.12.2013
desember 2013	3 753	3 100	653	til konto	10.01.2014
januar 2014	3 753	3 100	653	til konto	10.02.2014
februar 2014	3 753	3 100	653	til konto	10.03.2014
mars 2014	3 753	3 100	653	til konto	10.04.2014
april 2014	3 753	3 100	653	til konto	09.05.2014
mai 2014	3 753	3 100	653	til konto	10.06.2014
juni 2014	3 753	3 100	653	til konto	10.07.2014
juli 2014	3 753	0	3 753	til konto	08.08.2014
august 2014	3 753	0	3 753	til konto	10.09.2014
september 2014	3 753	0	3 753	til konto	10.10.2014
oktober 2014	3 753	0	3 753	til konto	10.11.2014
november 2014	3 753	0	3 753	til konto	10.12.2014
desember 2014	3 753	0	3 753	til konto	09.01.2015
januar 2015	3 732	0	3 732	til konto	10.02.2015
februar 2015	3 732	0	3 732	til konto	10.03.2015
mars 2015	3 732	0	3 732	til konto	10.04.2015
april 2015	3 732	0	3 732	til konto	08.05.2015
mai 2015	3 732	0	3 732	til konto	10.06.2015
juni 2015	3 732	0	3 732	til konto	10.07.2015
juli 2015	3 334	817	2 517	til konto	10.08.2015
For mye utbetalt bostøttetotalt:			52 651 kroner		

Vedlegg med aktuelt regelverk

Lov om bustøtte § 8 første ledd, første og andre setning. Innhenting og handsaming av personopplysningar

Husbanken og kommunane kan utan hinder av teileplik påleggje offentlege styresmakter, långjevarar, utleiagar, burettslag, eigarseksjonssameige og postoperatør å gje opplysningar som er nødvendige for å kontrollere om vilkåra for å få bustøtte er oppfylte eller har vore oppfylte i tilbakelagde periodar. Husbanken og kommunane kan hente inn slike opplysningar direkte frå instansane som er nemnde i første punktum, og nytte dei i sakshandsaminga utan samtykke frå den det gjeld.

Lov om bustøtte § 10. Rett til å krevje for mykje utbetalt bustøtte tilbake

Husbanken kan krevje bustøtta tilbake dersom

- mottakaren visste eller burde visst at han eller ho ikkje har hatt krav på støtte
- mottakaren eller nokon som har handla på vegne av mottakaren aktiust har gjeve gaine eller mangelfulle opplysningar
- Husbanken eller kommunen har gjort eit mistak og mottakaren burde ha skjønna det, eller
- etterkontroll syner at husstanden i perioden det er motteke bustøtte for, har hatt inntekt og/eller formue som overstig grenser gjevne av departementet i forskrift. Det gjeld utan omsyn til kven som er skuld i at det er utbetalt for mykje.

Departementet kan i forskrift gje reglar om tilbakebetaling av bustøtte.

Forskrift om bustøtte § 10. Opplysningar om husstanden og bustaden

Den første i kvar måned er utgangspunktet for alle opplysningar om husstanden og bustaden ved utrekninga av bustøtte for denne månaden.

Både dei som faktisk bur i bustaden og dei som er registrerte i folkeregisteret som busette på adressa, blir rekna med i husstanden. Det kan i særlege høve gjevast tritak frå kravet om registrering som busett i bustaden.

Annet relevant regelverk

Prioritering

- 2012 Informasjon om meldeplikt og etterkontroll i vedtak
- 2012/13 Kontroll og tilbakebetaling – «ny» sakstype
- 2012/13 Personopplysningsbrev
- 2012/13 Nytt vedtak - avvist sak pga. mangler
- 2012/13 Brev – innhente samtykke fra de over 18 år

- 2013/14 eVedtak – for søkere som har søkt elektronisk
- 2015 Ordinære vedtak papirsøkere
- 2015 Klagevedtak

Skjemautvikling

- Samtykkeskjema 2012
- Revisjon av søknadsskjemaet
- Nye skjemaer:
 - Melding om endringer i inntekt/formue
 - Klage på inntektsgrunnlaget
 - Etterkontroll – nye opplysninger om inntekt og formue

Innhenting av samtykke 2012/13

Vi trenger samtykke for å kunne behandle bostøttesøknaden din i januar 2013

Du mottar dette brevet fordi det kommer en ny bostøttelov i 2013. Den sier at Husbanken må ha samtykke fra alle over 18 år i en husstand for å kunne behandle en bostøttesøknad. Når vi hver måned behandler søknader om bostøtte, innhenter vi en del opplysninger fra andre registre, blant annet fra Skatteetaten og NAV. Samtykke betyr at du er informert om hvilke registre vi henter opplysninger fra, og underskriver på at Husbanken kan innhente, lagre og bruke disse opplysningene.

Send inn det vedlagte skjemaet innen 5. desember

For å kunne behandle søknaden din ombostøtte i januar 2013 trenger vi derfor ditt/deres samtykke. Samtykke gir du ved å underskrive i det vedlagte skjemaet. Eventuelle andre over 18 år i husstanden må også underskrive. Samtykket dere gir i skjemaet, er gyldig inntil det eventuelt blir behov for en ny søknad (fordi du/dere flytter eller lignende).

Fristen for å sende inn skjemaet er 5. desember. Bruk den vedlagte svarkonvolutten, da er porto en betalt. Du må ikke bruke denne konvolutten til å sende noe annet til Husbanken – det vil ikke bli lest.

Hva skjer hvis du ikke returnerer skjemaet?

Mangler ditt samtykke fra en eller flere i husstanden, kan ikke Husbanken behandle søknaden din for januar 2013. Du vil da få et vedtak i februar 2013 som sier at søknaden din er avvist. Hvis du fortsatt ønsker å søke bostøtte i 2013, er det derfor viktig at du returnerer skjemaet med alle underskriftene innen fristen.

Ta kontakt med kommunen i spesielle tilfeller

Du må kontakte kommunen dersom det er svært vanskelig å få samtykke fra en eller flere i husstanden, for eksempel hvis en person er lagt inn på sykehus. Husbanken kan i slike spesielle tilfeller gjøre unntak fra kravet om samtykke. En forutsetning for å gjøre unntak er at den personen det gjelder, ville ha samtykket dersom han eller hun hadde hatt mulighet til det.

Mer informasjon

Har du spørsmål, finner du mer informasjon på husbanken.no/bostotte, eller du kan ta kontakt med bostøttekontoret i kommunen.

Med hilsen

Husbanken

Sekers fødselsnummer _____ Sekers navn _____ Kommune _____ Dato _____

Samtykke til behandling av søknad om bostøtte

Alle i husstanden som er over eller blir 18 år før 1. mars 2013, må underskrive i skjemaet. Hvis noen som står oppført i skjemaet, har flyttet, skal du sende inn skjemaet uten hans/hennes underskrift. Du må da i tillegg ta kontakt med kommunen og få slettet ham/henne fra søknaden din.

Hvis du bor sammen med noen over 18 år som ikke er oppført i dette skjemaet, må du melde fra om det til kommunen.

Når du skriver under, gjør du følgende:

- DU SAMTYKKER i at Husbanken kan bruke 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 folkerregisteret (adresse og husstandsmedlemmer), Skatteetaten (inntekt, formue, ligningsverdi av egen bolig, minstefradrag), 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 Husbanken hvert år kan etterkontrollere inntektsgrunnlaget som vi har brukt i beregningen av bostøtte.

Dette bør du vite:

- Alle som behandler søknaden din, 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 Bode.
- Du kan kreve Du kan kreve at Husbanken retter opplysninger som er feil.
- Husbanken rapporterer hva du får i bostøtte, til andre offentlige organer som kommunen, NAV, Statistisk sentralbyrå og Skatteetaten (seiv om bostøtte ikke er skattepliktig).
- Husbanken kan kreve penger tilbake hvis du har fått for mye bostøtte.

Jeg bekrefter at jeg gir mitt samtykke til Husbankens behandling av personopplysninger.

Fødselsnummer (11 siffer)	Navn (Etternavn, fornavn)	Underskrift


Har du mistet svarkonvolutten? Send skjemaet til Kollektor AS, 7898 Låmingsen. Kollektor AS hjelper Husbanken med å registrere skjemaene som blir sendt inn. Skjemaene blir skannet og lest maskinelt. Du må ikke sende andre opplysninger eller dokumenter til Kollektor AS – det vil ikke bli lest.

www.husbanken.no

SIDE 1 AV 1

Søknadsskjema

- Fjernet felt
- Tematisk oppbygging
- Bedre visuell utforming
- Enklere språk
- Samordnet med registreringsflyt



For kommunen/bydelen
 Mottatt dato Kommunens navn Transport

Søknad om statlig bostøtte

Søknad elektronisk på husbanken.no, det er enklere for deg!

1 Opplysninger Fyll ut de opplysningene som gjelder den 1. i måneden du søker bostøtte for.	14 Søknadsfrist Søknadsfristen er den 14. hver måned. Send skjemaet til bostøttekontoret i kommunen/bydelen.	D Dokumentasjon Legg ved nødvendig dokumentasjon. Søknaden blir ikke behandlet hvis det mangler opplysninger eller dokumentasjon. Se punkt x.	B Boligen Du kan bare søke bostøtte til boligen du bor i. Alle som bor i boligen, må være registrert som boattil boligen i folkeregisteret.
---	---	--	---

Personer

1 Søkers navn og adresse
 Verger/fullmektinger må legge ved vergeattest eller fullmakt, adresse og kontaktopplysninger.

Fødselsnummer (11 siffer)	Etternavn	Fornavn
Kontonummer (11 siffer)	Telefon	Målforn
Gate-/veinavn	Postnummer	Poststed

2 Andre personer som bor i boligen din

Ektefelle / samboer

Fødselsnummer (11 siffer)	Etternavn	Fornavn
---------------------------	-----------	---------

Andre i husstanden

Fødselsnummer (11 siffer)	Etternavn	Fornavn

3 Opplysninger om husstanden
 Kryss av hvis noen i husstanden er

<input type="checkbox"/> -student	<input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Ja
Bor studenten hjemme hos foreldre?	<input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Ja
Hvis nei, deltar studenten i arbeidsrettet tiltak?	<input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Ja
Hvis ja, hvilket tiltak?	<input type="checkbox"/> Introduksjonsordningen	<input type="checkbox"/> Kvalifiseringsprogrammet
	<input type="checkbox"/> Annet, fyll ut:	Type tiltak

Student: Studiet må kvalifisere til rett til lån og stipend fra Statens lånekasse.

-i førstegangsøstene

-pensjonist, men pensjonen blir ikke utbetalt av NAV -> fyll ut tabellen under

-pensjonist og mottar pensjon fra et annet EU/EØS-land -> fyll ut tabellen under

Fødselsnummer (11 siffer)	Type pensjon

eSøknad bostøtte viser vei!

- Klarspråk i ledetekster og hjelpetekster
- Vant pris for beste tjeneste på nett 2014
- Vant Merket for god design 2015

Søk om bostøtte

- Vi vil spørre om boligen, inntekten og formuen din.
- Du kan når som helst lagre og fortsette senere.
- Søknaden lagres automatisk hver gang du trykker neste.
- Du kan bli bedt om å dokumentere noen av opplysningene.
- Trenger du hjelp kan du kontakte bostøttekontoret i kommunen din.

Søk bostøtte



Du er her: [Husbanken](#) > [Om bostøtte](#)

Om bostøtte

[Bostøtte for ko](#)

Bostøtte

[Logg inn - eSøknad](#) →

[Logg inn - digital post](#) →

[Søk bostøtte](#) →

[Kan jeg få bostøtte](#) →

[Meld fra om endringer](#) →

[Bostøttekalkulator](#) →

[Klage på vedtak](#) →

[Kontroll og tilbakebetaling](#) →

Digital post

Husbanken sender
vedtak digitalt



Statsbudsjettet 2016

20 000 barnefamilier
får mer bostøtte



UTBETALING AV BOSTØTTE

9. januar	10. juli
10. februar	10. august
10. mars	10. september
10. april	9. oktober
8. mai	10. november
10. juni	10. desember

AKTUELT

Har du fått økt formuetillegg?

Nye satser i 2015

Ny uføretrygd - overgangsordning

MER OM BOSTØTTE

Regelverk

Om beregning av bostøtte

Utbetaling av bostøtte



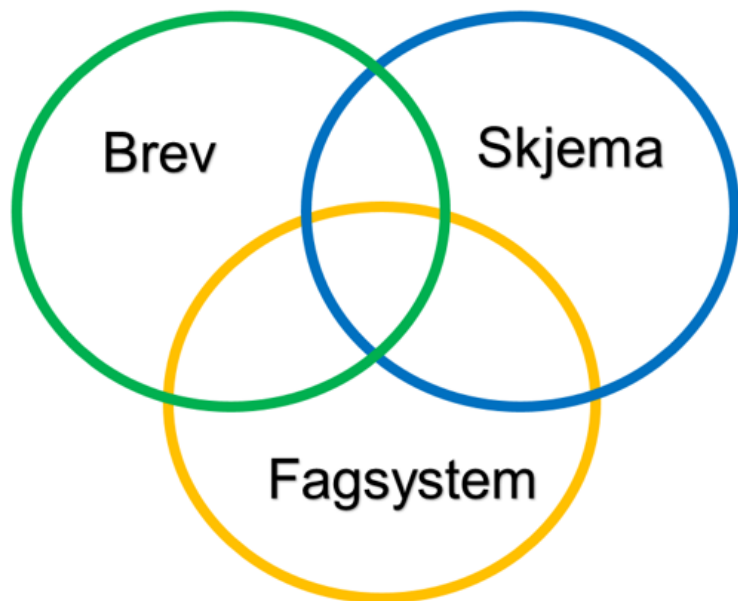
Ny registreringsflyt

- Samordnet flyten med søknadsskjemaet
- Samme beregningsoppgave som søker får i vedtaket
- Fjernet flere felt
- Saksbehandler ser bare nødvendige felt
- Bedre ledetekster og hjelpetekster
- Nytt design

Husbankens videre arbeid

- Språkpolicy – vedtatt av Direktørmøtet 2015
- Retningslinje – til behandling
- Nye kurs
- Opprettet egen enhet som skal ivareta klarspråk
- Startlån er neste satsing

Samordning og samhandling



alt henger sammen med alt



Kritiske faktorer for å lykkes

- Forankring i alle ledd
- Systemstøtte
- Kompetanse
- Organisering av arbeid og prosesser

Klar, men aldri ferdig!

Takk for meg!