

Veileder for Min bostøtte - de digitale bostøttetjenestene



Innholdsfortegnelse

Min bostøtte	3
Søkere som ikke kan bruke digitale tjenester i Min bostøtte.....	3
Dine nyeste vedtak	4
Viktig at du følger opp – «oppgaver»	6
Søk på nytt – avslag eller stoppet sak	6
Søk på nytt – ved flytting	6
Mellomlagret søknad – fortsett utfylling	7
Saker til behandling	7
Meld fra om endringer	8
Meldinger	8
Arkiv.....	9
Kontakt	10
Nye søkere	10
E-søknaden	11
Hvem kan ikke søke elektronisk?	11
Bruk av opplysninger fra folkeregisteret	11
Melde fra om endringer i søknaden.....	11
Hva slags endringer kan ikke meldes fra digitalt?.....	12
Endringer uten dokumentasjonskrav	12
Spesielt om e-søknaden og husleie i kommunale boliger	12
Endringer med dokumentasjonskrav	12
Spesielt om endring av kontonummer	13
Nye søknadsdokumenter i bostøttesystemet	13

Min bostøtte

Min bostøtte gjør det enklere å være søker. Her kan søkere selv melde fra om endringer, søke på nytt, se alle vedtak og alle saker under behandling. Søkere som har fått avslag eller har meldt flytting, får beskjed om å søke på nytt. I tillegg får søker et arkiv, der de kan gjenfinne vedtak og søknader for enkeltmåneder tilbake til 2017.

Alle søkere som har en bostøttesak vil få opp Min bostøtte når de logger inn på husbanken.no. Det gjelder også søkere som har søkt på papir. Nye søkere som logger inn, blir ledet direkte til e-søknaden.

Min bostøtte finnes på bokmål, nynorsk og engelsk.

Søkere som ikke kan bruke digitale tjenester i Min bostøtte

- Søker har verge eller fullmektig
- Søker bor i bokollektiv
- Søker er under 18 år og har barn

De som bor i kollektiv og søkere med verge har lesetilgang til Min bostøtte, men kan ikke melde fra om endringer elektronisk.

Under er bilde av løsningen slik den vil framstå for de fleste søkere når de logger inn.

The screenshot shows the 'Min bostøtte' page on the Husbanken website. The page is divided into several sections, each with a corresponding annotation:

- Meldingsboks, arkiv, kommunens kontaktinformasjon:** Points to the top navigation bar containing 'Husbanken', 'Bostøtte e-søknad', and links for 'Min bostøtte', 'Meldinger', 'Arkiv', and 'Kontakt'.
- Dine nyeste vedtak:** Points to the 'Dine nyeste vedtak..' section, which displays a dropdown menu for '15.10.2019 - Ordinært vedtak' and 'September 2019 - Innvilget bostøtte'.
- Viktig at du følger opp:** Points to the 'Viktig at du følger opp..' section, which states 'Du har ingen oppgaver å følge opp akkurat nå.'
- Dine saker til behandling:** Points to the 'Dine saker til behandling..' section, which shows 'Oktober 2019 - Søknad' and a button 'Se søknaden'. Below it, it says 'Du får svar innen 20. november.' and 'Fristen for å endre har utløpt.'
- Meld fra om endringer:** Points to the 'Meld fra om endringer..' section, which includes the text 'Du kan gjøre endringer i søknaden for november' and a button 'Endre søknaden for november'. A note below says 'NB! Endring av kontonummer vil gjelde umiddelbart.' and 'Husk at fristen for å endre er 25. november.'

Dine nyeste vedtak

Dine nyeste vedtak..

- 12.11.2019 - Ordinært vedtak/ny beregning
September 2019 - Ny beregning
- 12.11.2019 - Ordinært vedtak/ny beregning
August 2019 - Ny beregning
- 15.10.2019 - Ordinært vedtak
September 2019 - Innvilget bostøtte
- 10.10.2019 - Klage
August 2019 - Svar på klage

Lister opp nye vedtak siste 35 dager

- ordinære vedtak
- ny beregning
- ordinære klager
- etterbehandlete saker
- rettede saker

Informasjon om vedtaket

Innvilget bostøtte

16.01.2020 - Ordinært vedtak
Desember 2019 - Innvilget bostøtte

Du mottar 731 kroner

Utbetalt 20.01.2020 til kontonummer 3480 12 95624.

Søknaden din om bostøtte gjelder automatisk for neste måned. Husk å melde fra om endringer!

NBI Vi sender vedtaksbrev kun når det er endringer i saken din. Ett vedtaksbrev kan derfor gjelde for flere måneder.

[Les vedtaket](#) [Klag på vedtaket](#)

«Klag på vedtaket»

- knappen vises i 28 dager *
- klager må sendes på papir

Klage på vedtak

Hvis du mener det er feil opplysninger i vedtaket, kan du klage. Har du fått avslag tre måneder på rad på grunn av for høy inntekt, må du søke på nytt. Det må du også hvis du har fått avslag av andre årsaker.

[Les mer om hvordan du klager](#)

[Tilbake](#)

* Klagefristen er 3 uker fra søker mottar vedtaket. Knappen vises i 4 uker for å ta høyde for søkere som mottar vedtak på papir.

Avslag 03 – for høy inntekt/ videreført sak

Saken videreføres 3 måneder ved for høy inntekt.

17.02.2020 - Ordinært vedtak
Januar 2020 - Avslag på bostøtte

Du har fått avslag på søknaden din om bostøtte fordi du/dere hadde for høy inntekt i januar.

Søknaden din om bostøtte gjelder automatisk for neste måned. Husk å melde fra om endringer!

[Les vedtaket](#) [Klag på vedtaket](#)

Avslag 03 - for høy inntekt/ søk på nytt

Søker får i tillegg opp «Søk på nytt» i feltet under. Gjelder alle avslag.

17.02.2020 - Ordinært vedtak
Januar 2020 - Avslag på bostøtte

Du har fått avslag på søknaden din om bostøtte fordi du/dere hadde for høy inntekt i januar.

[Les vedtaket](#) [Klag på vedtaket](#)

Avslag 02 – ikke støtteberettiget

16.01.2020 - Ordinært vedtak ^

Desember 2019 - Avslag på bostøtte

Du har fått avslag på søknaden din om bostøtte fordi du eller andre i husstanden ikke har rett til bostøtte.

[Les vedtaket](#)

Avslag 04 – boligen tilfredsstillende ikke kravene

17.02.2020 - Ordinært vedtak ^

Januar 2020 - Avslag på bostøtte

Du har fått avslag på søknaden din om bostøtte fordi boligen din ikke oppfyller kravene.

[Les vedtaket](#) [Klag på vedtaket](#)

Avslag 05 – ikke registrert bosatt i folkeregisteret

17.02.2020 - Ordinært vedtak ^

Januar 2020 - Avslag på bostøtte

Du har fått avslag på søknaden din om bostøtte fordi du ikke var registrert på søknadsadressen i folkeregisteret 1. januar.

[Les vedtaket](#) [Klag på vedtaket](#)

Avvist søknad 09 – manglende opplysninger

16.01.2020 - Ordinært vedtak ^

Desember 2019 - Søknaden er avvist

Søknaden din om bostøtte er avvist fordi det mangler opplysninger eller dokumentasjon, eller fordi noen i husstanden er registrert på en annen søknad. Ta kontakt med [bostøttekontoret i kommunen/bydelen din](#) for mer informasjon.

[Les vedtaket](#)

Avvist søknad 48 - biperson ikke folkeregistrert

16.01.2020 - Ordinært vedtak ^

Desember 2019 - Søknaden er avvist

Søknaden din om bostøtte er avvist fordi noen du bor sammen med ikke er registrert på adressen i folkeregisteret 1. desember. Vi kan vurdere søknaden på nytt når personer og adressen er registrert riktig, se informasjon i vedtaket.

[Les vedtaket](#)

Ny beregning - krav

12.11.2019 - Ordinært vedtak/ny beregning ^

September 2019 - Ny beregning

Vi har fått nye opplysninger om dine/deres inntekter i september 2019 og har derfor gjort en ny beregning.

Du fikk utbetalt **1 198 kroner** for mye i bostøtte i september 2019. Beløpet vil bli krevd tilbake.

[Les vedtaket](#) [Klag på vedtaket](#)

Ny beregning - utbetaling

14.02.2020 - Ordinært vedtak/ny beregning ^

September 2019 - Ny beregning

Vi har fått nye opplysninger om dine/deres inntekter i september 2019 og har derfor gjort en ny beregning.

Du har rett til **771 kroner** mer i bostøtte for september 2019. Utbetalt 17.02.2020 til kontonummer 6072 11 01757.

[Les vedtaket](#) [Klag på vedtaket](#)

Klagevedtak – utbetaling

13.02.2020 - Klage

November 2019 - Svar på klage

Du mottar **2 036 kroner**

Utbetalt 14.02.2020 til kontonummer 1203 65 04399.

Vedtaket er sendt til din digitale postkasse eller på papir.

Klag på vedtaket

Klagevedtak - avslag

20.02.2020 - Klage

November 2019 - Svar på klage

Du har fått svar på klagen din.

Vedtaket er sendt til din digitale postkasse eller på papir.

Klag på vedtaket

Klager og andre manuelle brev blir ikke vist i fulltekst.

Viktig at du følger opp – «oppgaver»

Søk på nytt – avslag eller stoppet sak

Viktig at du følger opp..

Søk bostøtte for februar

Søk bostøtte for februar

Husk søknadsfristen 25. februar!

Vises når

- søker har fått avslag
- saken er stoppet
- vises i 3 måneder etter siste avslag

Søk på nytt – ved flytting

Viktig at du følger opp..

Du må søke på nytt

Du har flyttet og må derfor sende ny søknad om bostøtte for februar.

Søk bostøtte for februar

Husk søknadsfristen 25. februar!

- Viser når søker har meldt flytting til folkeregisteret
- Viser fram til søknadsfristen
- Søker får ikke melding om «oppgaven»
- Viser riktig søknadsmåned i forhold til flyttedato
- Eventuell videreført sak blir avsluttet
- Saken får status journalført og type Ordinær Nett Ny
- Søker får avslag hvis det ikke blir sendt inn ny søknad

Mellomlagret søknad – fortsett utfylling

Viktig at du følger opp..

Søk bostøtte for februar

Du har begynt på en søknad. Hvis du ikke sender inn søknaden innen 19. mars, vil den bli slettet.

[Fortsett utfylling av søknaden](#) [Slett søknaden](#) 

Husk søknadsfristen 25. februar!

- Viser når søker har begynt på en ny søknad
- Mellomlagret søknad slettes etter 30 dager
- Søker kan selv slette mellomlagret søknad

Saker til behandling

Ny søknad

Dine saker til behandling..

Januar 2020 - Søknad

Du får svar innen 20. februar.

[Se søknaden](#)

Lister opp

- aktive søknader
- klager, også til nemnd
- etterbehandlingsaker

Videreført søknad

Februar 2020 - Søknad

Søknaden din er automatisk videreført til neste måned. Du får svar innen 20. mars.

[Se søknaden](#)

Fristen for å endre har utløpt.

Journalført søknad – sak til etterbehandling

Januar 2020 - Søknad

Søknaden din er ikke behandlet. Ta kontakt med kommunen for mer informasjon.

[Se søknaden](#)

Fristen for å endre har utløpt.

Klage – journalført i kommunen

Januar 2020 - Klage

Kommunen har mottatt klagen din og vil sende den videre til Husbanken for behandling. Du får melding når Husbanken har mottatt klagen.

Klage – journalført i Husbanken

Desember 2019 - Klage

Din klage er registrert i Husbanken 14. februar. Du får svar innen 8 uker.

Klage til klagenemnda

Desember 2019 - Klage til nemnd

Din klage er sendt til klagenemnda for Husbanken. Du får svar fra klagenemnda straks de har behandlet saken din.

Meld fra om endringer

Meld fra om endringer..

Du kan gjøre endringer i søknaden for mars

NB! Endring av kontonummer vil gjelde umiddelbart.

Endre søknaden for mars

Husk at fristen for å endre er 25. mars.

- Denne boksen vises i perioden 25. – 20.
- I perioden 20. – 25. må søker endre videreført søknad under saker til behandling.

Meldinger

tøtte e-søknad

nger Arkiv Kontakt

Meldingsboks(1)

Vedtaksbrev for rettet sak, klage eller tilbakebetaling blir ikke vist her. De blir sendt til din digitale postkasse eller på papir.

Mottatt: 26.10.2019 Bekreftelse på mottatt klage for september 2019	Ulest
Mottatt: 16.10.2019 Bostøtte for september 2019 - søknaden din er avslått	Lest
Mottatt: 26.09.2019 Søknadsdokument	Lest
Mottatt: 16.08.2019 Bostøtte for juli 2019 - søknaden din er innvilget	Lest
Mottatt: 17.07.2019 Bostøtte for juni 2019 - søknaden din er innvilget	Lest

Meldingsboksen viser brev i kronologisk rekkefølge. Søker kan se

- ordinære vedtak
- ny beregning
- årsoppgaver
- infobrev
- etterkontroll av inntekt - varsel og vedtak
- søknadsdokumenter

Klager og manuelle brev vises ikke. De blir enten sendt til søkers digitale postkasse eller på papir.

Arkiv

Arkiv

Vis meg: Siste 12 måneder

2020

Januar 2020

2019

Desember 2019

November 2019

Oktober 2019

Arkivet

- viser saker fra 2017 til i dag.
- viser alle søknader og vedtak
- er strukturert på måneder

Feltene kan åpnes for mer informasjon om vedtaket og søknadsgrunlaget en gitt måned:

2019

Søknad Vedtak

⚠ Dette er søknaden for desember 2019. Du kan ikke endre søknaden.

Bolig

Personer

Inntekter

Kontaktopplysninger

Oppsummering

Oppsummering - søknad om bostøtte for desember 2019

Adresse

TØYENGATA 47 F H0201
0578 OSLO

Bolig og boutgifter

Boliginformasjon

Eier eller leier du:	Leier
Leier av kommunen:	Ja
Husleie:	11 737 kr i måneden
Er oppvarming inkludert:	Nei

Oppsummering av søknaden

- viser søknad for en gitt måned
- er identisk med e-søknaden
- viser ikke dokumentasjonssiden
- viser ikke utbetalingsinformasjon

2018

Søknad Vedtak

Gjeldende vedtak

18.12.2018 - Ordinært vedtak

November 2018 - Innvilget bostøtte

Innvilget 2 469 kroner

Utbetalt 20.12.2018 til kontonummer 6280 11 17061.

Les vedtaket

Viser

- oppsummering av vedtaket
- utbetalingsinformasjon den aktuelle måneden

Kontakt

Kontakt

Lunner kommune

Telefon Lunner: [55 55 33 33](tel:55553333)

Postadresse:
Nav Hadeland Postboks 220
2711 Gran

Besøksadresse:
Storgata 16
2750 Gran

Viser kontaktinformasjon kommunen selv har registrert i bostøttesystemet.

Nye søkere

Søknad om bostøtte

Før du starter:

Vi henter inn månedlige inntekter, men du må oppgi eventuelle andre inntekter og netto formue til alle voksne i husstanden. Du kan bli bedt om å dokumentere bortgiftene. Påbegynt søknad blir lagret automatisk, slik at du kan fortsette når det passer deg.

Er du eller har du verge?

Da må vergen søke på papir

 [Søknad om bostøtte \(PDF\)](#)

Vi behandler personopplysninger på en trygg måte

 [Husbankens håndtering av personvernet](#)

Trenger du hjelp til å søke?

 [Kontakt bostøttekontoret i kommunen/bydelen din](#)

Søk bostøtte

Vises ved pålogging til

- nye søkere
- tidligere søkere som ikke har hatt aktiv sak siste tre måneder

E-søknaden

- E-søknaden blir brukt både til nye søknader og til endringer i eksisterende søknad.
 - En søknad som er sendt inn etter søknadsfristen den 25., er automatisk en søknad for neste måned.
 - Er det registrert flytting etter den 1. i måneden, blir søknaden automatisk en søknad for neste måned. I slike situasjoner kan søker i tillegg søke bostøtte for boligen han bodde på den 1. i måneden. Da må han søke på papir.
-

Hvem kan ikke søke elektronisk?

- Husstander i bokollektiv
 - Saker hvor søker har verge eller fullmektig
 - Søker er under 18 år med egne barn
 - Feil i folkeregisteret – person i nær relasjon har ikke meldt flytting
-

Bruk av opplysninger fra folkeregisteret

- Alle personer i nær relasjon med samme adresse som søker, blir automatisk lagt til i e-søknaden. Opplysninger om samboer finnes kun hvis de har felles barn.
 - Søker kan legge til andre personer. Dersom personen ikke har samme adresse i folkeregisteret, får søker melding om at vedkommende må melde flytting. Søker kan fortsette å fylle ut søknaden og sende den inn. Flyttingen må være registrert før vi fatter vedtak.
-

Melde fra om endringer i søknaden

- Søker kan melde fra om endringer i alle opplysninger de selv fyller inn når de søker.
- Søknaden vil være preutfylt med alle opplysninger.
- Verger og personer i bokollektiv kan ikke melde fra om endringer digitalt.

Hva slags endringer kan ikke meldes fra digitalt?

- Feil opplysninger i folkeregisteret - biperson har flyttet uten å melde flytting
 - Søker må sende papirsøknad og oppgi hvem som har flyttet og hvorfor det ikke er meldt flytting.
- Endringer i barns formue
 - Søker må fylle ut eget skjema og sende til kommunen.

Endringer uten dokumentasjonskrav

Noen opplysninger trenger søker ikke å dokumentere. Saker uten dokumentasjonskrav får sakstype Ordinær Nett og registrert (R) i bostøttesystemet.

Opplysninger søker ikke trenger å dokumentere:

- meldepliktige inntekter
- husleie i kommunal bolig
- endring i kontonummer

Spesielt om e-søknaden og husleie i kommunale boliger

Det er ikke krav om at søker må dokumentere husleie i kommunal bolig. Saksbehandler må sjekke opp internt i kommunen hva søker betaler i husleie.

Endringer med dokumentasjonskrav

Saker med endringer som har dokumentasjonskrav, får sakstype Ordinær Nett og status journalført (J) i bostøttesystemet.

- husleie og fellesutgifter (gjelder ikke kommunal bolig)
 - festeavgift
 - spesialtilpasset bolig
 - arbeidsrettet tiltak
 - pensjon fra EU/EØS-land
 - boliglån
 - eiendomsskatt
-

Spesielt om endring av kontonummer

- Endring av kontonummer trer i kraft umiddelbart.
- Mulig å endre kontonummer i hele perioden bortsett fra i perioden der vi utbetaler bostøtten. Endring i kontonummer som blir meldt etter utbetalingskjøring, gjelder fra neste måned.
- Søker kan også endre kontonummer i saker med transport. Transporten overstyres søkers kontonummer.
- Endringer i kontonummer genererer et søknadsdokument/endringsdokument.

Det er ikke mulig å endre kontonummer på følgende saker:

- Saker der det er registrert verge og forvaltningskonto
- Det er ikke mulig å registrere kronekort kontonummer (serier 5606, 4713, 4208)
- Det er ikke mulig å registrere kontonummer som er registrert på en annen sak
- Det er ikke mulig å endre fra kontonummer til utbetalingskort

Nye søknadsdokumenter i bostøttesystemet

Nye journalførte søknadsdokumenter kan være både ny søknad og endring i eksisterende søknad. (Vi jobber med å få skilt mellom disse to sakstypene.) For nye søknader vil det i oversikt terminer vil det i tillegg vises et Ja når det er ny søknad.

- Det genereres nytt søknadsdokument hver gang søker endrer en opplysning og sender inn.
 - Ved endring av utbetalingsform genereres det et søknadsdokument med opplysninger om utbetalingsform.
 - Dokumentene blir lagret i arkivet i bostøttesystemet og i meldinger i Min bostøtte.
 - Det legges et notat på sakene som sier hvor i saksbehandlingsflyten det er gjort endringer. Det er ikke spesifisert hvilket felt det er gjort endringer i, kun type opplysninger (personer, inntekt o.a.).
-