

BRUGERREJSE AIDA / KONTANTHJÆLP



Navn: Aida

Alder: 35 år

Uddannelse: cand. mag

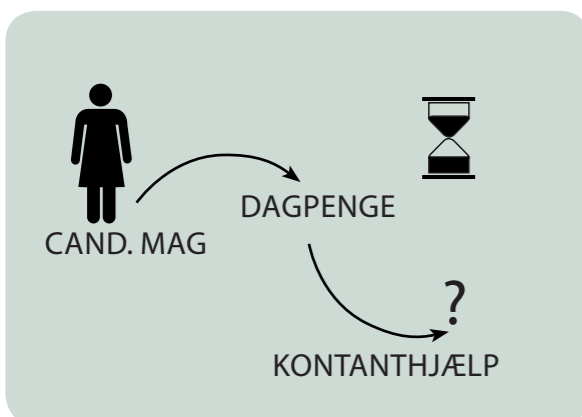
Aida er opvokset i Danmark med bosniske forældre. Hun har en videregående uddannelse indenfor kommunikation, men det er ikke lykkedes hende at finde et job efter studiet. Da hun nu har opbrugt sine dagpenge, er hun nødt til at overgå til kontanthjælp for at klare sig. Hun bor i en lejlighed med sin mand Lasse, der arbejder deltid. De har ingen børn.

Aida ved, at der er noget med retten til kontanthjælp når man er gift. Men hun er i tvivl om, hvorvidt det har betydning i hendes situation. Da hendes mand kun arbejder deltid kan han ikke forsørge dem begge.

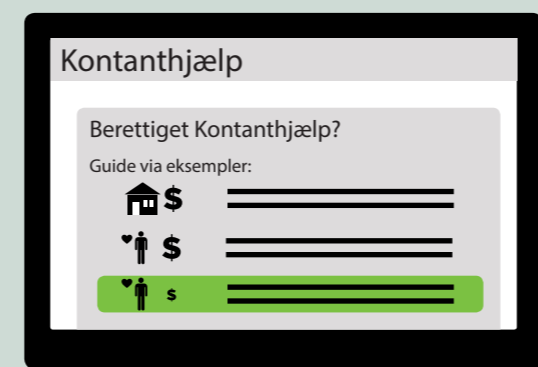
Her bliver Aida præsenteret for en række eksempler på, hvilken situation man kan stå i, når man søger om kontanthjælp. Aida er i tvivl om, hvor meget hendes mand må tjene, før hun ikke kan få kontanthjælp og derfor, om det er relevant for hende at søge. På siden kan hun se flere eksempler på, hvor meget hendes mand må tjene, hvis hun skal være berettiget til kontanthjælp, samt hvilke andre kriterier der skal være opfyldt.

Aida har aldrig prøvet at søge kontanthjælp før og er meget i tvivl om, hvilken proces hun skal igennem. Tidligere har hun altid ringet til sin A-kasse med spørgsmål, men her kan hun se en klar og letforståelig oversigt over, hvordan hun søger og hvilke trin hun skal igennem. Hun kan se, at der både findes jobcenter og ydelsesservice og hvilke roller de har.

Oversigten viser også en bruttoliste over hvilken dokumentation, der kan kræves i ansøgningen baseret på den situation hun er i. Aida vælger at gå direkte igang med ansøgningen, selvom hun ikke har fundet alle de relevante dokumenter, da der står, at hun kan vælge at eftersende dokumenterne, indenfor 10 dage, hvis hun ikke kan uploade det hele med det samme.



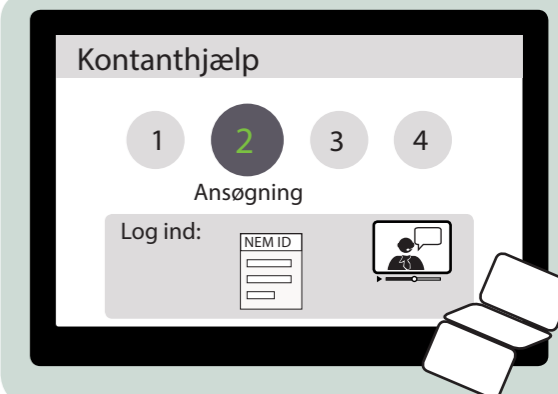
Aida googler "regler for kontanthjælp" og finder frem til KY selvbetjeningsløsningen.



Ud fra eksemplerne kan hun se, at hun burde kunne modtage kontanthjælp og klikker derfor videre til selvbetjeningsløsningen for ansøgning om kontanthjælp.



Aida orienterer sig i oversigten over ansøgningsforløbet og kan se at hun skal være meldt ledig via jobnet. Det er hun dog allerede fordi hun er på dagpenge.



Aida klikker på start ansøgning og logger ind med sit NemID.



Fordi Aida er logget ind med NemID er mange af ansøgningens felter allerede udfyldt for hende. Hendes personlige oplysninger, samt at hun er gift står der allerede.
Hun skal selv vælge en eller flere årsager og uploade dokumentation for årsagen til at søge.

Aida skal uploade 3 måneders kontoudskrifter som dokumentation for sin økonomiske situation og kan få hjælp til upload af dokumenter i selvbetjeningsløsningen

Fordi Aida er gift, skal hendes mand Lasse også oplyse om sin økonomiske situation for at Aida kan få kontanthjælp. I selvbetjeningsløsningen skal Aida indtaste sin mands CPR og invitere ham til at udfylde de manglende informationer.

Aida er glad for, at hun til sidst kan gennemse sine oplysninger, samt får en liste over, hvilken dokumentation hun mangler, for at ansøgningen kan godkendes. Hun informeres om at ansøgningen kan færdigbehandles, når hun har uploadet den manglende dokumentation og Lasse har udfyldt den sidste del af ansøgningen.

Aida modtager med det samme en kvittering for sin ansøgning. På kvitteringen står, hvornår hendes ansøgning er registreret, samt hvilke oplysninger der mangler, for at ansøgningen kan behandles. Der er også et link til 'min sag', hvor hun kan se sin ansøgning og uploade de manglende informationer.

Hun vælger som årsag at hun ikke længere er berettiget til dagpenge, men vælger ikke at uploade dokumentation fra A-kassen, da hun ikke har denne ved hånden.

Aida uploader sine kontoudskrifter. Hver gang hun har uploadet et dokument, kan hun se det på listen og tjekke at det er rigtigt.

Aida indtaster Lasses CPR-nummer og sender derved en forespørgsel til ham om at udfylde de manglende informationer i ansøgningen.

Aida gennemser sine oplysninger og bekræfter at det hele er rigtigt ved at trykke 'send'.

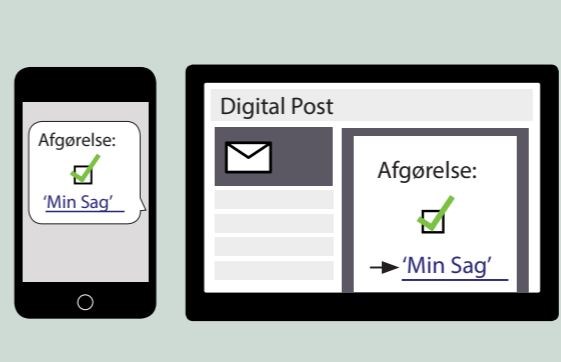
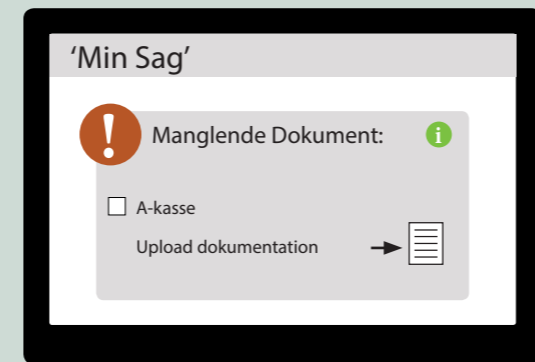
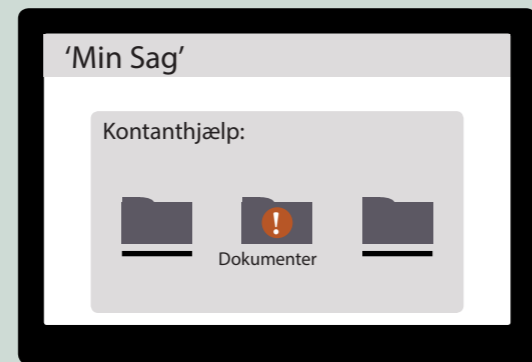
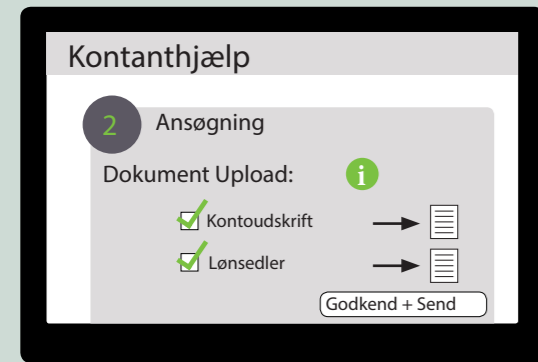
Aida lukker kvitteringen og lader Lasse komme til computeren, så han kan udfylde sine informationer.

Lasse har nu modtaget en invitation til at udfylde sin del af ansøgningen.
Han kan nemt logge ind og følge linket i mailen til selvbetjeningsløsningen. De fleste informationer er allerede udfyldt, fordi han er logget ind med NemID. Han skal bare uploade både lønsedler og kontoudskrifter for de seneste 3 måneder og bekræfte.

Næste dag ringer Aida til A-kassen og finder ud af, at hun bare kan downloade den dokumentation hun har brug for direkte fra A-kassens selvbetjeningsløsning.

På 'min sag' kan hun se status på sin ansøgning og kan bl.a. se at Lasse har udfyldt sin del, samt at hun nu kun mangler dokumentationen fra A-kassen.

En uge senere modtager Aida en besked om, at hendes ansøgning er blevet afgjort og at hun kan se afgørelsen på 'min sag'.



Lasse overfører kontoudskrifter og uploader sine lønsedler. Til sidst bekræfter han, at alle oplysninger er rigtige og klikker 'Send'.

Aida downloader dokumentation fra A-kassen og logger herefter ind på 'min sag'.

Aida uploader dokumentationen og færdiggør dermed ansøgningen, som nu bliver behandlet af en sagsbehandler.

Aida følger linket i beskeden og finder afgørelsen om at hun godt kan modtage kontanthjælp.

