

Situation/
Handling:

Birgitte er sagsbehandler i en mellemstor dansk kommune. Hun arbejder på ydelseskantoret, hvor hun har sager omkring uddannelseshjælp, kontanthjælp og enkeltydelser.

Birgitte kan, når hun logger ind på Kommunernes Ydelsessystem som det første se, at hun har modtaget en række opgaver.

I Birgittes kommune fordeler de opgaver efter CPR-nummer. Birgitte har alle borgere med fødselsdag mellem 01.05 og 09.09

Den første opgave på hendes liste er en ansøgning om kontanthjælp fra Aida, som er kommet ind via selvbetjeningsløsningen. Løsningen har automatisk fordelt Aidas ansøgning til Birgitte, da Aidas CPR-nummer starter med 1208.

Birgitte åbner opgaven.

Da Løsningen allerede har data nok til at vide, hvilken type sag der skal oprettes, har løsningen automatisk oprettet en kontanthjælpssag og Birgitte behøver derfor ikke gøre det manuelt.

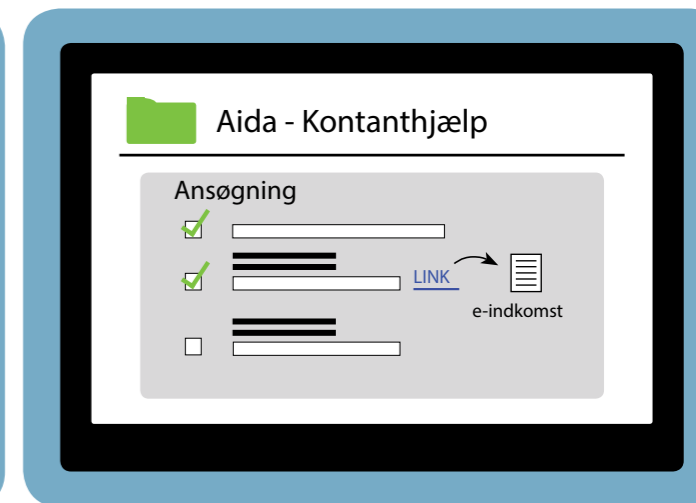
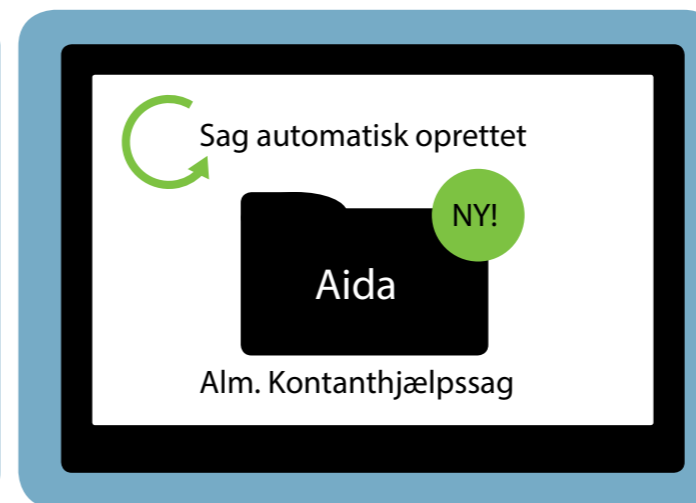
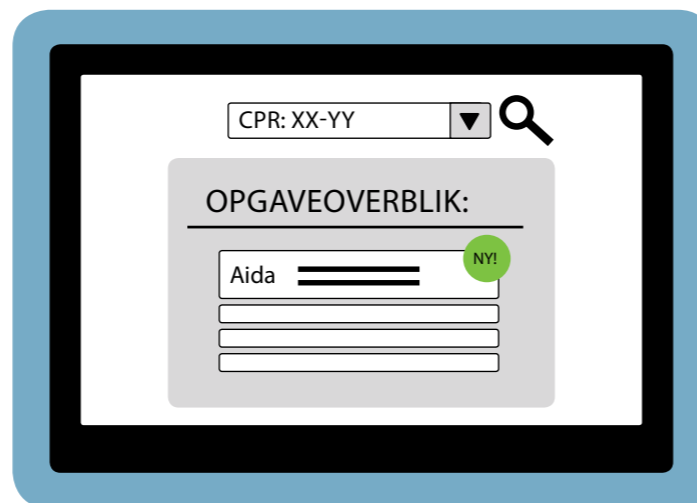
Alle data fra Aidas ansøgning overføres automatisk til sagen, så Birgitte ikke behøver indtaste ansøgningens oplysninger manuelt.

Da sagen allerede er oprettet kan Birgitte gå direkte i gang med at oplyse sagen. Hun kan via løsningen nemt overskue de oplysninger, som Aida har givet, samt oplysninger fra forskellige offentlige registre, som f.eks. e-indkomst.

Løsningen gør hende også opmærksom på, hvis der er uoverensstemmelser, mellem data.

Birgitte tjekker de opgivne oplysninger.

Illustration:



Birgitte kan se, at der mangler nødvendig dokumentation fra Aidas a-kasse. Desuden kan hun se at Aidas mand Lasse, som krævet har opgivet informationer om sin økonomiske situation, men ikke meldt sig ledig via jobnet.

Da Lasse er deltidsansat er det en forudsætning for Aidas kontanthjælp, at han står til rådighed for arbejdsmarkedet. Birgitte vælger at sende brev til Aida om begge forhold.

På baggrund af de centrale brevskebeloner kan Birgitte lave og sende et brev til Aida om både mandens manglende tilmelding til Jobnet og den manglende dokumentation fra a-kassen.

Det fællesoffentlige fjernprint finder automatisk ud af om brevet skal sendes via digital post eller almindelig brev. Det registreres i sags-historikken, at der er sendt et brev og en kopi af brevet gemmes.

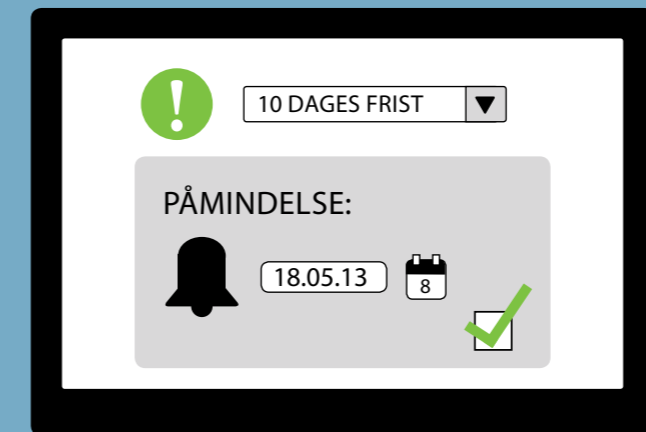
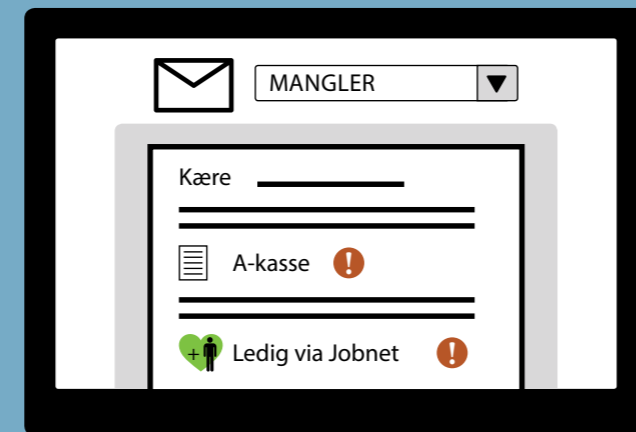
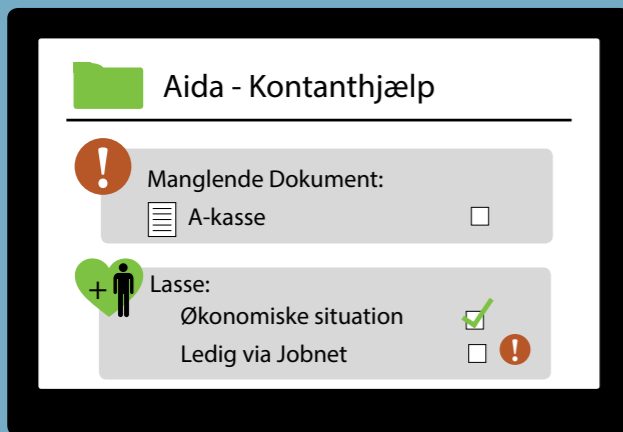
Aida har ti dages frist til at aflevere den manglende dokumentation og Birgitte har derfor behov for at følge op på sagen efter ti dage.

Løsningen giver hende mulighed for selv at oprette en standardopgave ift. opfølgning, så hun bliver påmindet om at tjekke om dokumentationen er modtaget efter ti dage.

Birgitte opretter en påmindelse (opgave) om at tjekke dokumentationen.

Da Aidas mand to dage senere melder sig ledig på jobnet, modtager ydelseskontoret en opgave om dette. ("Kontaktforløb oprettet på ægtefælle")
Det er igen Birgitte der sidder med Aidas sag.

Birgitte foretager sig ikke noget, da hun hellere vil vente på, at den manglende dokumentation fra a-kassen også er modtaget.



Efter 5 dage uploader Aida selv den manglende dokumentation via selvbetjeningsløsningen.

Birgitte kan nu behandle begge opgaver og tage stilling til, om der er tilstrækkelig dokumentation og sagen dermed er fuldt oplyst.

Birgitte mener at sagen er fuldt oplyst og kan se at Aida er berettiget til kontanthjælp. Derfor er næste skridt at fastsætte ydelsessatsen og beløbet.

Løsningen fastsætter selv ydelsessatsen og beregner beløbet på baggrund af de foreliggende oplysninger.

Birgitte tjekker dog beregningsgrundlaget for at se, om hun har fået det hele med.

Birgitte kan nu afgøre sagen.

Birgitte bevilger kontanthjælp og skriver et journalnotat.

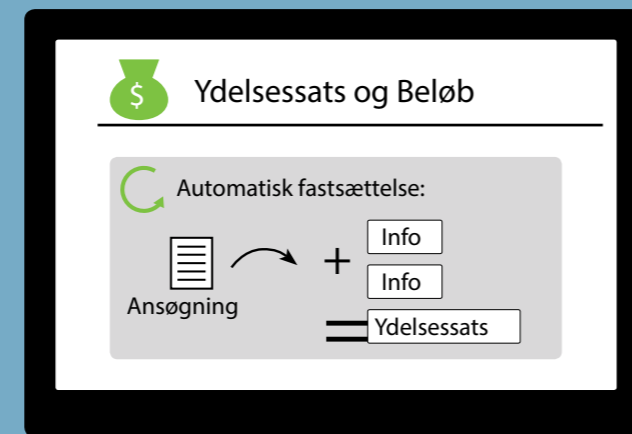
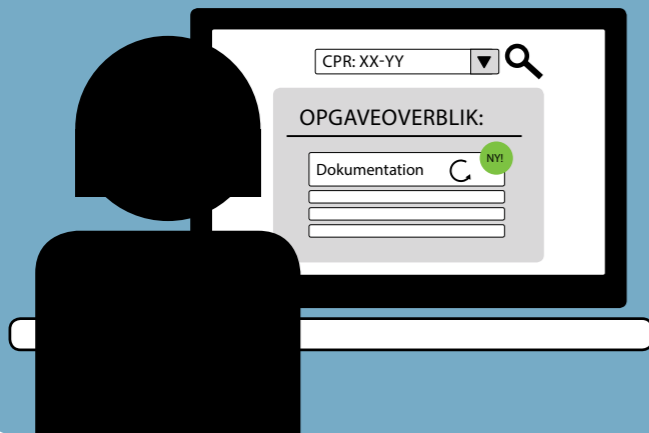
Da der er tale om supplerende kontanthjælp krydser hun dette af, så udbetalingen tilbageholdes hver måned, indtil kommunen har modtaget ægtefælles lønseddel.

Sammen med afgørelsen skal Aida have besked om at hendes mands lønsedler løbende skal uploades, samt at det kan klares online via selvbetjening.

Løsningen giver Birgitte mulighed for at bruge en brevkabelon til at sende afgørelsen og tilføje de nødvendige oplysninger.

Birgitte sender brevet, hvilket automatisk registreres i sagshistorikken og en kopi af brevet gemmes.

Aida modtager brevet i sin Digital Post og kan desuden se afgørelsen i selvbetjeningsløsningen.



Da Aidas mand efter en måned uploader sin lønseddel, genererer løsningen en ny opgave. En anden sagsbehandler i kommunen har ansvaret for behandling af lønsedler. Han har lavet en fremsøgning på opgaver, der vedrører lønsedler og ser derfor opgaven med Lasses lønseddel.

Sagsbehandleren åbner den indsendte lønseddel og indberetter beløbet i beregningen. Den nye sagsbehandler kan også hurtigt tjekke sags-historikken og journalnotaterne. Han genberegner Aidas ydelse og skriver et journalnotat.

Den sidste bankdag i måneden bliver der sendt en udbetalingspecifikation til Aidas Digital Post, som også kan ses i selvbetjeningsløsningen.

Løsningen sørger i forbindelse med udbetalingen for, at pengene konteres korrekt ud fra sags oplysninger.

Efter 6 måneder får Aida arbejde og ringer til ydelseskontoret.

En sagsbehandler på ydelseskontoret modtager Aidas opkald og fremsøger hendes sag via CPR-nummeret.

Sagsbehandleren afslutter sagen og laver et journalnotat om, at Aida selv har ønsket sagen afsluttet pga. ændringer i arbejdsforhold.

Aida kan via selvbetjeningsløsningen nu se, at sags-status er afsluttet.

