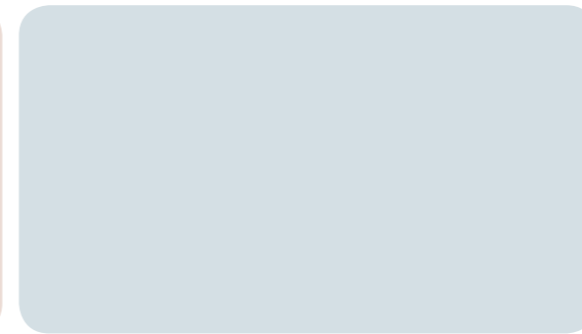
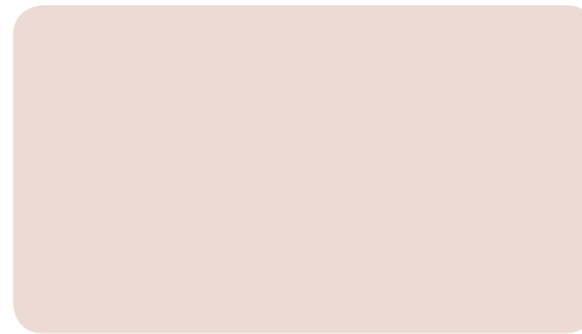
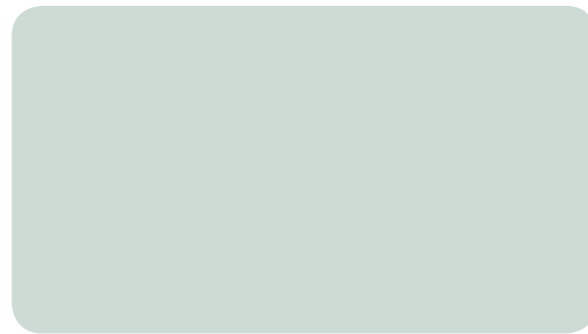


FØR

UNDER

EFTER



BRUGERREJSE AIDA / KONTANTHJÆLP



Navn: Aida
 Alder: 35 år
 Uddannelse: cand. mag
 Matchgruppe: 1

FØR

Aida er opvokset i Danmark med bosniske forældre. Hun har en videregående uddannelse indenfor kommunikation, men det ikke er 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 lejelejlighed med sin mand Lasse, der arbejder deltid. De har ingen børn.

FØR

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

FØR

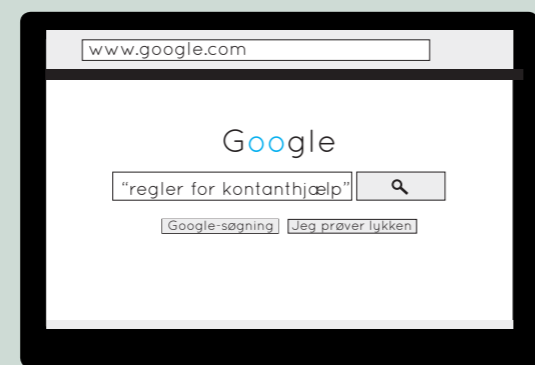
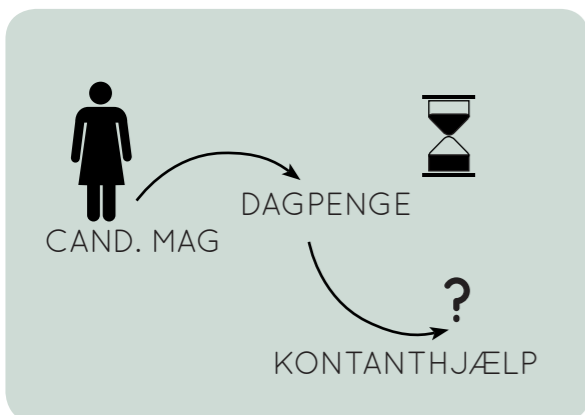
På kommunens side om kontanthjælp, bliver Aida præsenteret for en række eksempler på hvilken situation man kan stå i når man søger om kontanthjælp. Det er visuelt sat op som en række personer man kan klikke på og læse mere om. En af personaerne er gift og har tidligere modtaget dagpenge, så Aida klikker på denne for at få relevante råd til sin situation.

FØR

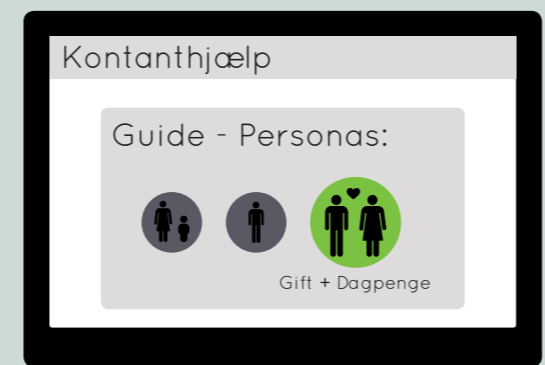
Aida er i tvivl om hvor meget hendes mand må tjene før hun ikke kan få kontanthjælp og derfor om det er relevant for hende at søge. På siden kan hun se flere eksempler på, hvor meget hendes mand må tjene, hvis hun skal være berettiget til kontanthjælp, samt hvilke andre kriterier der skal være opfyldt.

UNDER

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.



Aida googler "regler for kontanthjælp" og finder frem til kommunens side om emnet.



Aida klikker på den persona der svarer til hendes situation og kommer videre til en side med relevant information om at søge kontanthjælp når man er gift.



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.



UNDER

Oversigten viser også en bruttoliste over hvilken dokumentation, der kan kræves i ansøgningen baseret op den persona hun har valgt. 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, hvis hun ikke kan uploade det hele med det samme.

UNDER

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.

UNDER

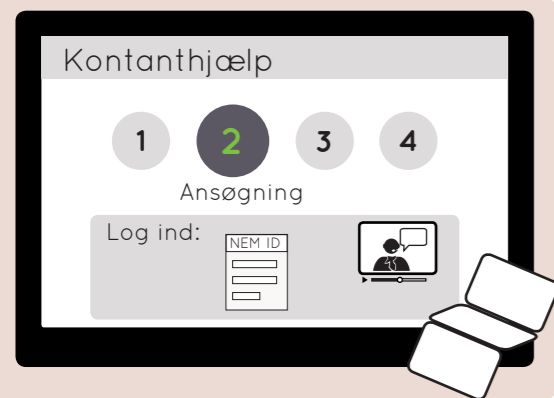
Aida skal uploade 3 måneders kontoudskrifter som dokumentation for sin økonomiske situation. Da hun ikke længere får fysiske breve fra banken er hun glad for at hun i selvbetjeningsløsningen kan læse hvordan hun overfører kontoudskrifter fra sin e-boks til ansøgningen.

UNDER

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 udfylde de manglende informationer.

UNDER

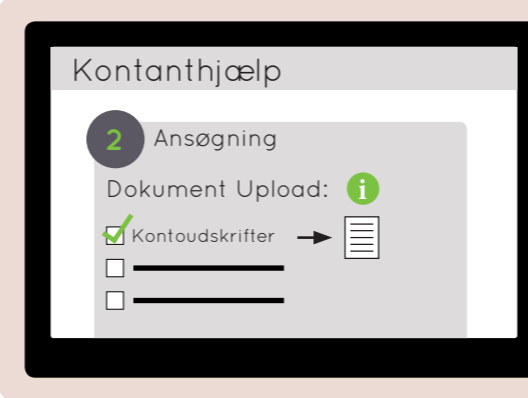
Aida er glad for at hun til sidst kan gennemse sine oplysninger, samt får en liste over hvilken dokumentation hun mangler for at ansøgningen kan godkendes. Hun informeres om at ansøgningstidspunktet registreres når hun trykker på send, men at ansøgningen først behandles, når hun har uploadet den manglende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



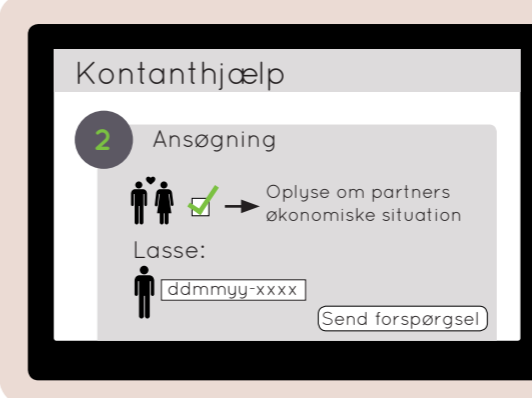
Aida klikker på start ansøgning og logger ind med sit NemID.



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 overfører sine kontoudskrifter fra E-boks til ansøgningen. 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'.

UNDER

Aida modtager med det samme en kvittering for sin ansøgning via Digital Post. 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.

UNDER

Lasse har nu modtaget en invitation via Digital Post 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 sidste 3 måneder og bekræfte.

UNDER

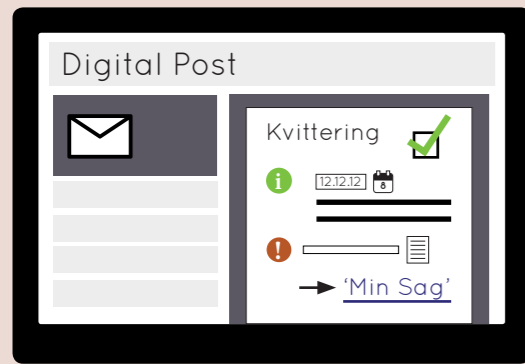
Næste dag ringer Aida til A-kassen og finder ud af, at hun bare kan downloade den dokumentation hun har brug for direkte fra A-kassens selvbetjeningsløsning.

UNDER

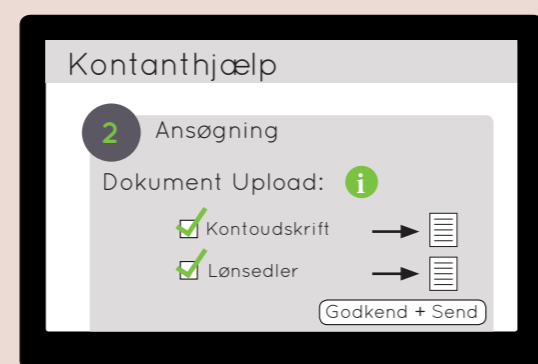
På 'min sag' kan hun se status på sin ansøgning og kan bl.a. se at Lasse har udfyldt sin del, samt at hun nu kun mangler dokumentationen fra A-kassen.

UNDER

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



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



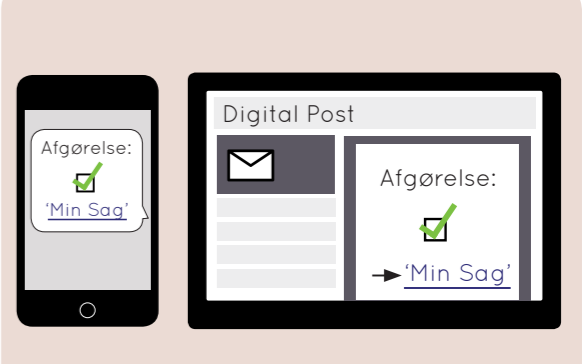
Lasse overfører kontoudskrifter fra E-boks og scanner og uploader sine lønsedler som han har i papirform. Til sidst bekræfter han at alle oplysninger er rigtige og klikker 'send'.



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



Aida uploader dokumentationen og færdiggør dermed ansøgningen, som nu bliver sendt til behandling hos en sagsbehandler.



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

EFTER

Efter 3 måneder skal Aida bekræfte at hendes økonomiske situation er uændret. Da Aida blev tilkendt kontanthjælp tilmeldte hun sig SMS service, og får derfor automatisk en SMS-påmindelse om møder og andre to-do-aktioner. Det er bekvemt for Aida at hun får en SMS-påmindelse, så hun ikke selv skal holde styr på datoen, og være nervøs for at glemme det.

EFTER

Hver måned skal Aidas mand Lasse indsende sine lønsedler, så ydelsesservice kan afgøre om Aida stadig er berettiget til kontanthjælp. Dette skal gøres 5 dage før den første, men da Lasse ikke altid får sine lønsedler til tiden er han glad for at han kan søge om dispensation online. Selvom Aida ikke får udbetalt pengene før lønsedlen er uploadet.



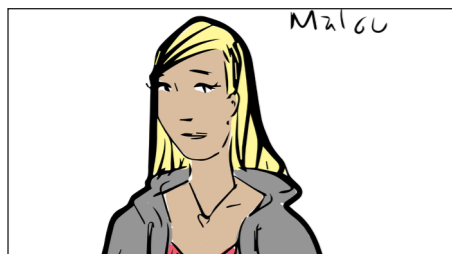
Aida får en SMS-påmindelse og går via linket til 'Min Sag', hvor hun bekræfter at hendes økonomiske situation er uændret.



Lasse logger ind og angiver at han endnu ikke har modtaget sin lønseddel. Systemet giver ham automatisk disp. og da lønsedlen kommer uploader han den med det samme.



BRUGERREJSE MALOU/ KONTANTHJÆLP



Navn: Malou
Alder: 19 år
Uddannelse: 9. kl.
Matchgruppe: 2

FØR

Malou er 19 år og bor hjemme hos sin mor. Hun er lige droppet ud af frisøruddannelsen og ved ikke hvad hun skal nu.

FØR

Malou vil gerne søge kontanthjælp, men er usikker på hvordan hun skal gøre og får derfor hjælp af sin mor.

FØR

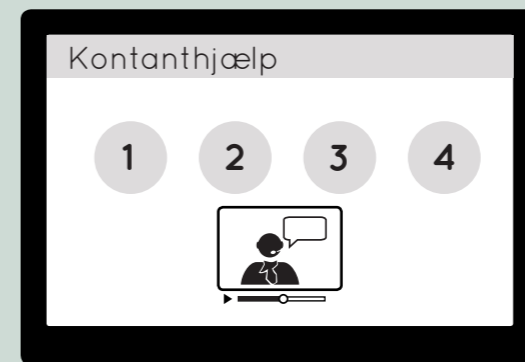
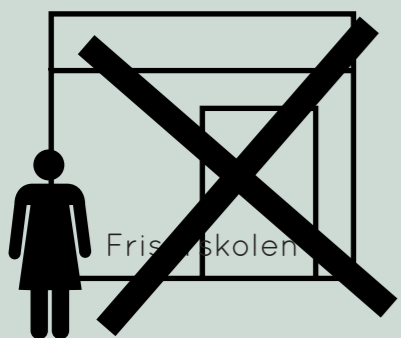
Googlesøgningen leder dem ind på kommunens hjemmeside. Via et link på siden kommer de ind på undersiden 'kontanthjælp'. Malou er lidt usikker på om hun overhovedet er berettiget kontanthjælp og bliver derfor positivt overrasket over som det første at blive præsenteret for en straksvejledning der gennem en række simple spørgsmål, vurderer om hun er i målgruppen.

FØR

På den egentlige forside for kontanthjælp præsenteres de for et simpel og letforståelig grafisk oversigt over de trin hun skal igennem for at søge kontanthjælp. Siden giver ligeledes mulighed for at få information om processen gennem en video.

FØR

I videoen bliver de gjort opmærksom på at første trin i processen med at søge kontanthjælp, er at Malou skal melde sig ledig på Jobcenteret. Fra videoen ved de at de under menupunktet 'Meld dig ledig på jobcenter' også kan finde det jobcenter, som Malou skal melde sig ledig på.



Sammen med moderen googler Malou kontanthjælp

På baggrund af spørgsmålene bliver Malou vurderet til at være i målgruppen for at søge kontanthjælp.

Malou og moderen vælger at se videoen der oplyser dem om de forskellige trin i processen og giver dem al den relevante information

Malou indtaster sin alder og sit postnummer og får adressen på det nærmeste jobcenter der har at gøre med unge under 25.

FØR

På jobcentret informeres Malou om hvor hun finder den digitale selvbetjeningsløsning og om muligheden for at gøre det via computerne på Jobcentret.

UNDER

Hjemme går Malou sammen med moderen ind på selvbetjeningsløsningen. De har allerede set videoen om processen, og føler sig klar til at påbegynde ansøgningen. Som det første trin i ansøgningen bliver Malou opfordret til at logge ind med NemID. Den tilhørende korte video forklarer Malou på en let forståelig måde fordelene ved at give systemet adgang til eksisterende data.

UNDER

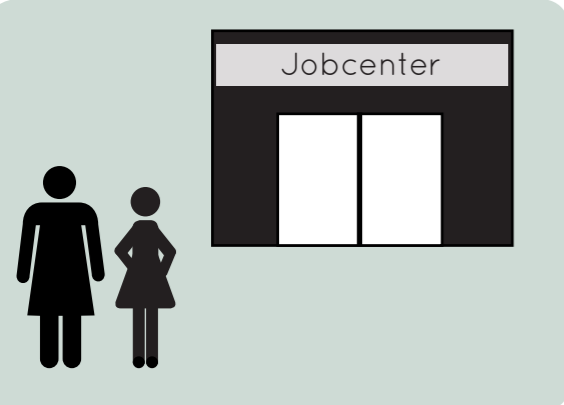
Da Malou har valgt at logge ind med NemID, udfyldes ansøgningen automatisk med de informationer hun dermed har givet systemet adgang til. F.eks. hendes navn, adresse og alder. Det gør hele ansøgningsprocessen mere overskuelig for Malou. Samtidig er ansøgningen dynamisk, så Malou bliver ikke spurgt om evt. børn, da systemet ved, hun ikke har børn.

UNDER

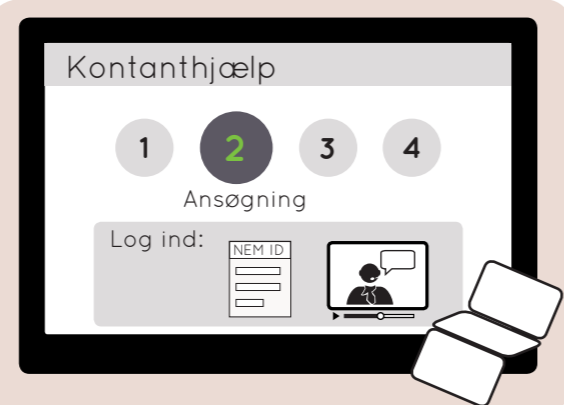
For de fleste af de oplysninger Malou og moderen indtaster i ansøgningen, kræves der dokumentation, f.eks. i form af et bevis på at hun er stoppet på uddannelsen. Dette kan enten uploades undervejs eller til sidst i ansøgningen.

UNDER

Undervejs i ansøgning er der mange ord, som og forklaringer som Malou ikke forstår, derfor er hun glad for at der er mulighed for at se små videoer undervejs, som forklarer tingene i et lidt mere hverdagsagtigt sprog. Videoerne gør at hun hele tiden føler sig tryk ved at gå videre.



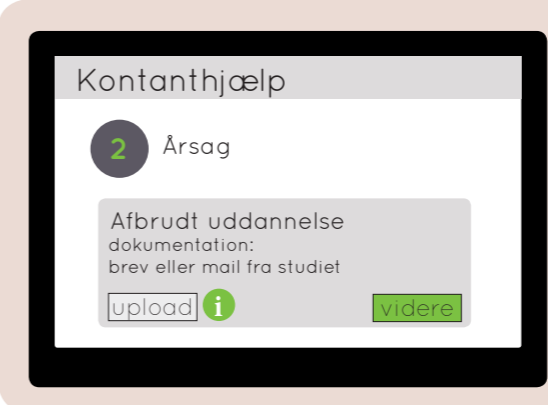
Malou tager sammen med sin mor på jobcentret og melder sig ledig.



Malou ser videoen om fordelene ved at logge ind og logger ind med NemID, før hun begynder at udfylde ansøgningen.



Malou udfylder ansøgningen med de manglende oplysninger.



Malou vælger at vente til sidst med at uploade, så kan hun bedre overskue hvad det er hun skal samle og klare det hele på en gang.



Malou ser små hjælpevideoer undervejs og bliver på den måde tryk ved at gå videre.

UNDER

Til sidst i ansøgningen præsenteres hun for en autogenereret oversigt over de dokumenter, der skal vedhæftes i ansøgningen. Hun er både i tvivl om hvordan hun skal skaffe de krævede dokumenter og hvordan hun skal få dem ind i ansøgningen. Derfor er hun glad for at hun kan klikke og få mere information og hvordan hun nemmest gør.

UNDER

Malou bliver meget positivt overrasket over at hun har mulighed for at tage billede med sin Smartphone og via mms-service, let og hurtigt at overføre dem til ansøgningen. Det gør det meget overskueligt for hende, da det er funktioner hun i forvejen er bekendt med.

UNDER

Da hun vil sende ansøgningen bliver hun gjort opmærksom på at hun mangler at uploade dokument for 'Udmeldelse fra studiet'. Malou skal først fremskaffe dokumentet, og bliver derfor glad for at systemet gør hende opmærksom på, at hun stadig godt kan sende ansøgningen i den eksisterende tilstand og hvornår de seneste skal have det.

UNDER

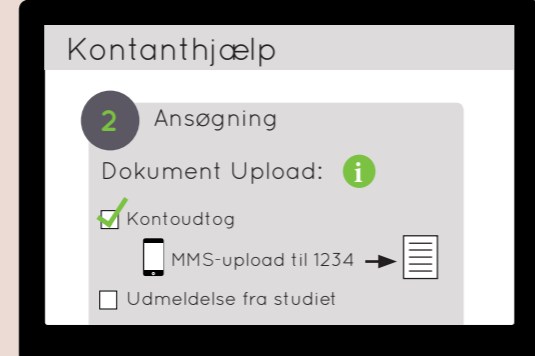
Malou sender ansøgningen og modtager straks en kvittering med de oplysninger hun har sendt, de oplysninger de mangler (dokument) og information om hvornår hun kan forvente en afgørelse.

UNDER

Et par dage senere modtager Malou en mail med sin udmelding fra frisørskolen. Hun går derefter ind på 'Min sag', for at uploade det manglende dokument i ansøgningen. Hun er usikker på, hvordan hun får dokumentet fra mailen overført til ansøgningen, og bliver derfor lettet da hun finder ud af, at hun bare affotografere den på computerskærmen og sende den.



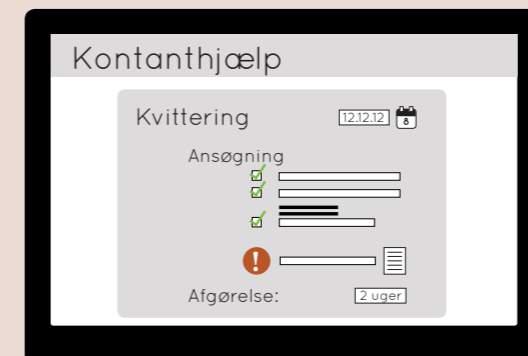
På siden med dokumentoversigt orienterer Malou sig om hvordan hun kan uploade de manglende dokumenter.



Malou tager et foto af sit bankudtog med mobilen og benytter mms-servicen til at uplade den i ansøgningen.



Malou bliver gjort opmærksom på det manglende dokument, men vælger at trykke 'send' og skaffe dokumentet senere.



Malou sender ansøgningen og orienterer sig i kvitteringen der popper up på skærmen.



Malou går ind på 'Min Sag' og uploader det manglende dokument.

EFTER

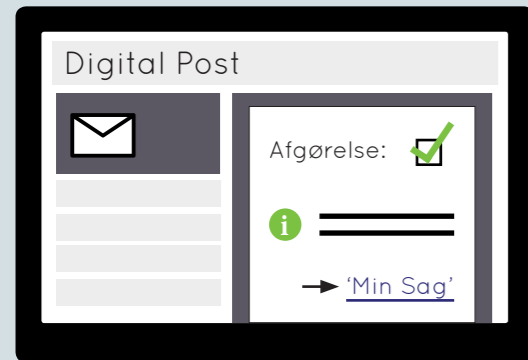
Inden for den opgivne tidsramme modtager Malou en mail med en afgørelse, som bekræfter at hun er blevet godkendt til kontanthjælp. Mailen oplyser også om hvad der skal ske herefter

EFTER

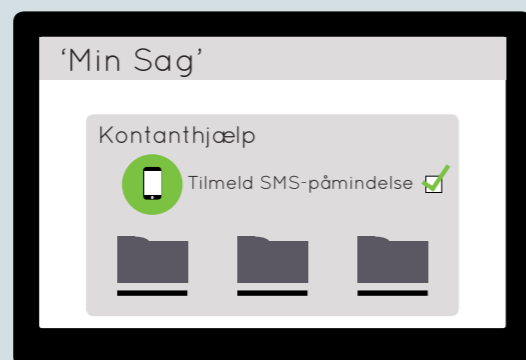
I mailen er der også et link der til 'Min sag', hvor hun fremover kan følge med i kontakten med kommunen, se hvornår og hvor meget hun får udbetalt og se hvornår hun næste gang skal til møde. Hun kan også tilmelde sig sms-påmindelser om møder og andre ting hun skal huske at gøre jævnligt.

EFTER

Fremover modtager Malou en SMS-påmindelse om møder og andre to-do-aktioner. Denne service giver Malu tryghed da hun er sikker på at hun ikke glemmer noget vigtigt der kan få konsekvenser for hendes kontanthjælp



Malou modtager afgørelsen pr. mail



Malou orienterer sig på 'Min sag' og tilmelder sig SMS-påmindelsen.



Malou modtager en SMS-påmindelse om at hun har et møde. Der står også hvad mødet handler om og hvordan hun bedst kan forberede sig.

