



STYRING AF OPGAVER I KSD

- i et sagsbehandlerperspektiv

26. maj 2020

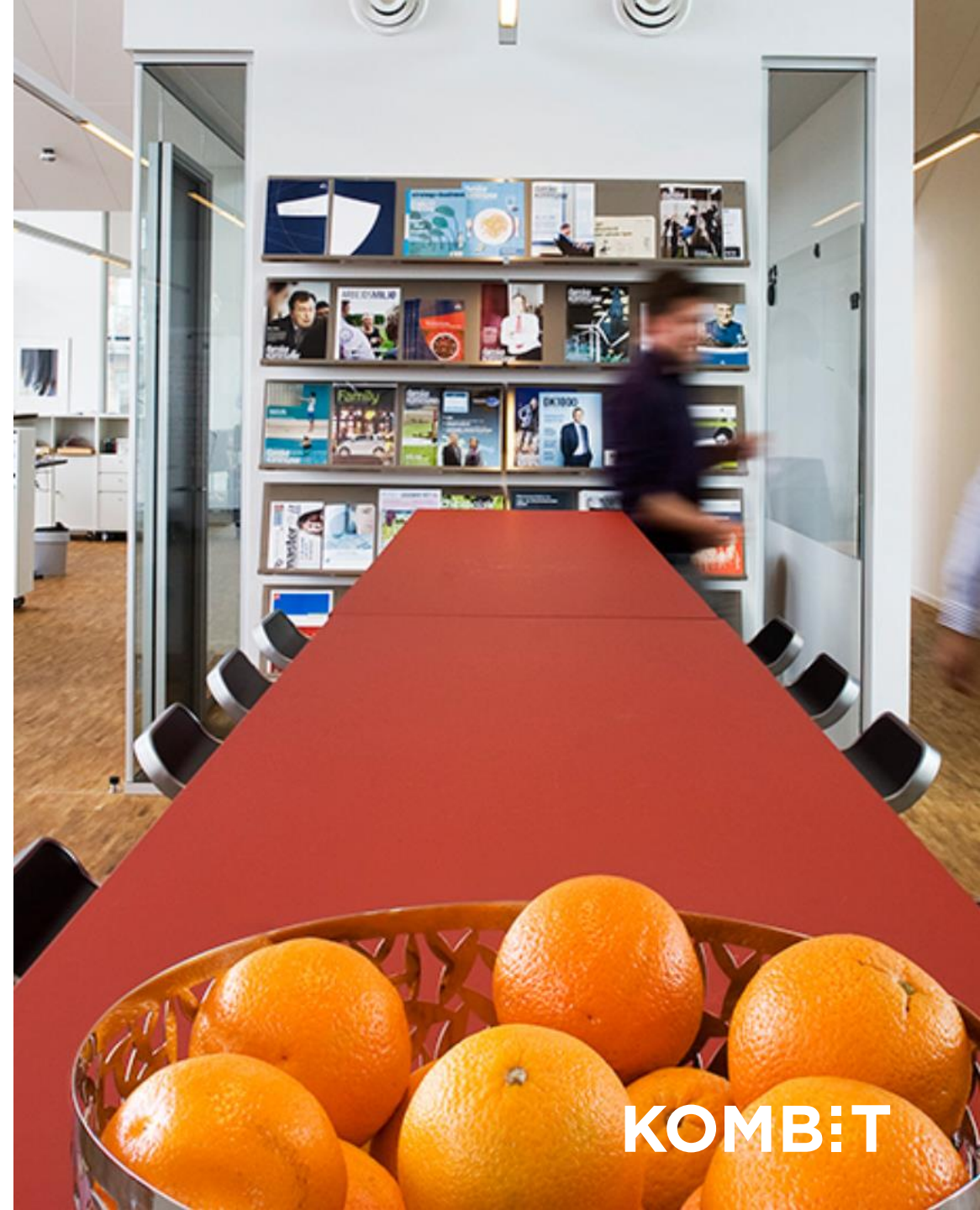
KOMB!T

Formål

Formålet med dagens skypemøde er at

- give et indblik i hvilke typer af opgaver, der dannes i KSD og betydningen af disse.
- vise hvordan du som sagsbehandler løser de typiske/mest hyppige opgaver i KSD.

Hvis du har spørgsmål, så stil dem i chatten og vi vil besvare dem undervejs.

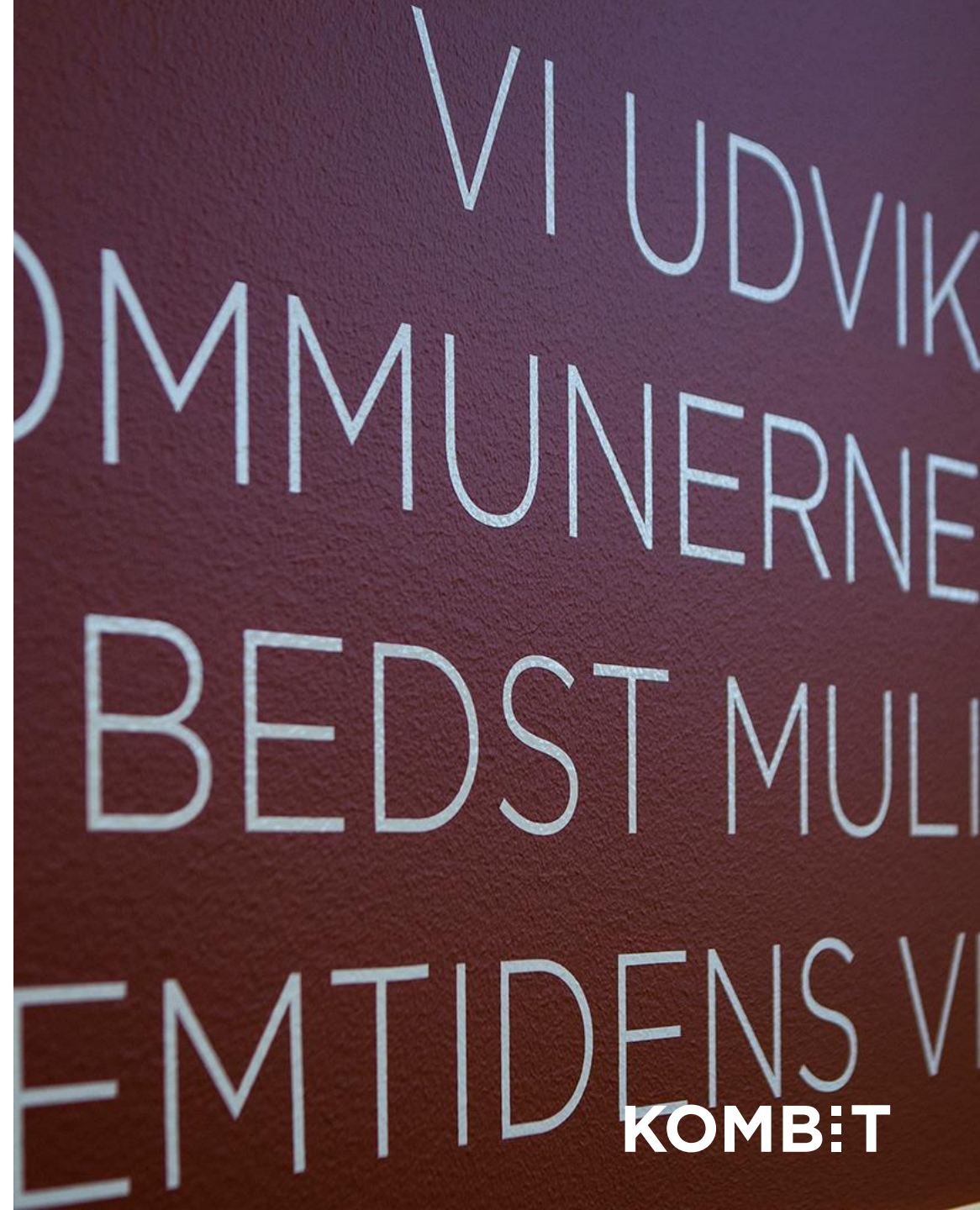


Opgaver i KSD - hvad og hvordan

KSD er en sagsbehandlingsløsning med høj grad af automatik.

Men i de tilfælde, hvor KSD ikke kan håndtere en del af sagsforløbet automatisk, dannes der en opgave.

Opgaver er derfor et centralt omdrejningspunkt i en sagsbehandlers hverdag i arbejdet med KSD.



Fokus på opgaver

For at det er dig, der styrer opgaverne og ikke opgaverne, der styrer dig, skal du som sagsbehandler vide følgende:

- **Hvilke** opgaver er blokerende og **hvad** blokerer de?
- **Hvornår** skal blokerende opgaver (helst) være løst?
- **Hvor mange** opgaver dannes der typisk



Opgavetyper

Der er pt. defineret 109 forskellige opgaver

- 53 opgaver er ikke blokerende for den videre sagsbehandling
 - Eksempel: sagen er udtrukket til den lovpligtige stikprøvekontrol
- 1 opgave blokerer for forsendelse af underretningsbrev (kun ved dødsfald)
- 9 opgaver blokerer for udbetaling
- 45 opgaver blokerer for afgørelse og dermed også udbetaling



Blokerende opgaver i KSD

ID	Blokerende for udbetaling	ID	Blokerende for afgørelse	ID	Blokerende for afgørelse	ID	Blokerende for afgørelse
11	Uberettiget modtagelse af refusion (\$60)	2	Der findes et henvendelsesnotat	50	Annullering af sygefraværssag	105	Korrektion til anmeldelse på flyttet sag
20	Opstart af anden indkomst	6	Manglende kontrol	55	Delvis genoptaget arbejde ved turnus	108	Informere fraflytterkommune om raskmelding
26	Økonomisk mellemværende	8	Dokument tilknyttet	56	Timeløn kan ikke beregnes ud fra oplysninger elndkomst	109	Sagen er flyttet inden berettigelse i denne kommune
29	SE nummer svarer ikke overens med CVR nummer	9	Omnummerering af CPR	58	Arbejdsskade skal kontrolleres	110	Sygemeldte er død inden berettigelse i denne kommune
35	Sygemeldte udvandet	10	Bemærkninger til underretningsbrev	60	Ansøgning om tidlig refusion	111	Informere fraflytterkommune om raskmelding fra DFDG
57	Sygedagpenge kan ikke beregnes for ledig med flere sygefraværssager.	16	Partshørings svar modtaget	65	Selvstændig har anmodet for sent	119	Beskæftigelseskrav for ledig skal vurderes
64	Ændringer i arbejdstidsskema på sag med turnusskema	19	Oplysningsskema - anden årsag	77	\$56/58a skal vurderes	120	Manuel bevilling mangler slutdato
83	Informere jobcentret om ugyldig forlængelse	21	Personnummer udgår	78	Forsikret arbejdsgiver skal kontrolleres	123	Lønstop for fleksjobber
100	Fleksjob før 1/1/2013 sygemeldes	22	Indkaldt til militærtjeneste	79	Frivilligt sikret skal kontrolleres	124	Beskæftigelseskrav i forhold til arbejdsgiver
		27	Navne- og adresseoplysninger kunne ikke hentes	84	Information om arbejdsskade stemmer ikke overens	126	Dokument tilknyttet fra Mit Sygefravær
		30	Indtægtsoplysninger kunne ikke hentes.	85	Information om arbejdsskade stemmer ikke overens	127	Supplerende oplysninger fra Mit Sygefravær
		32	Kontroller sag - bremsende	88	Refusionsanmodning er modtaget for sent.	130	Start-/stopsag i arbejdsgiverperiode
54	Sygemeldte er død eller forsvundet	42	Indtægtsoplysninger er markeret som ufuldstændig	93	Genindvandring	131	Undersøg fleksjob
		44	Beskæftigelseskrav er ikke umiddelbart opfyldt	95	Sygemeldte skal starte afsoning	132	Information om delvist genoptaget arbejde kan ikke registreres
		49	Der findes et henvendelsesnotat	104	Manuel flyttesag	133	Delvist genoptaget arbejde

Der bliver dannet opgaver i KSD

Af 109 mulige opgavetyper er de 75 set.

KOMBIT monitorer hvilke og hvor mange opgaver der dannes.

Det har bl.a. medført justeringer i de bagvedliggende regler for hvornår en opgave skal dannes.

Der foretages fortsat tilpasninger af opgaverne i KSD.



KOMBIT

Hyppigste opgaver i KSD siden november 2019

1. Ændringer med gyldighed efter bevilling slut er modtaget til sag*
2. Ansøgning om tidlig refusion
3. Kontroller sag - Ikke bremsende
4. Kontroller sag - bremsende
5. Timeløn kan ikke beregnes ud fra oplysninger elndkomst*
6. Oplysningskema - anden årsag
7. Bemærkninger til underretningsbrev
8. Sag kan ikke afsluttes pga. åbne opgaver
9. Afslagsbrev skal oprettes manuelt
10. Mulig konfliktende ydelser - Feriekonto*
11. Manuelt oprettet opgave - fritekst
12. Fleksjob før 1/1/2013 sygemeldes
13. Partshørings svar modtaget
14. Anmeldelse modtaget for sent
15. §56/58a skal vurderes
16. Annullering af sygefraværssag

* Ændring på vej som vil reducere antallet af opgaver

**DER VIL ALTID VÆRE
OPGAVER I KSD
- OG DET ER HELT NORMALT**

DET ER "UNORMALT" AT HAVE EN TOM OPGAVEOVERSIGT...

Opgaveoversigten

Det er pt. ikke muligt at filtrere opgaveoversigten, så man kun får vist blokerende opgaver.

Men det kommer og indtil da skal du bruge oversigten over blokerende opgaver.

Kommunernes SYGEDAGPENGE SYSTEM

OPGAVER

Opgavetype: Alle

Opgavetildeling: Alle

Søg i opgaver Medtag afsluttede opgaver

Opgavetype	CPR-nummer	Status
Sag kan ikke afsluttes pga. åbne opgaver	04108	Ubehandlet
Timeløn kan ikke beregnes ud fra oplysninger e...	03039	Ubehandlet
Ansøgning om tidlig refusion	03039	Ubehandlet
Sag kan ikke afsluttes pga. åbne opgaver	01088	Ubehandlet
Sag kan ikke afsluttes pga. åbne opgaver	05108	Ubehandlet
Sygemeldte har ikke svaret på flyttesamtykke	05108	Ubehandlet
Udlæg	01088	Ubehandlet
Økonomisk mellemværende	01046	Ubehandlet
Manuel bevilling slut er anvendt	05058	Ubehandlet
Start-/stopsag i arbejdsgiverperiode	01018	Ubehandlet
Start-/stopsag i arbejdsgiverperiode	01018	Ubehandlet
Start-/stopsag i arbejdsgiverperiode	01018	Ubehandlet
Start-/stopsag i arbejdsgiverperiode	01018	Ubehandlet

OPGAVER DER BLOKERER FOR UDBETALING

Hvor hurtigt skal opgaverne løses?

Opgaver der alene er blokerende for udbetalingen

Hvis opgaven løses inden mandag eftermiddag, kommer sagen med i den næste udbetalingskørsel.

Vel og mærke, hvis der ikke er andre blokerende opgaver på sagen.

Vær dog opmærksom på, at udbetalingsfrekvensen er styrende for hvornår der udbetales.



Opgaver der blokerer for udbetaling

24.11.2019 - 20.05.2020

ID	Opgave	Antal
100	Fleksjob før 1/1/2013 sygemeldes	1442
26	Økonomisk mellemværende	767
20	Opstart af anden indkomst	177
57	Sygedagpenge kan ikke beregnes for ledig med flere sygefraværssager	94
83	Informer jobcentret om ugyldig forlængelse	27
64	Ændringer i arbejdstidsskema på sag med turnusskema	26
35	Sygemeldte udvandret	2
29	SE nummer svarer ikke overens med CVR nummer	0
11	Uberettiget modtagelse af refusion (§60)	0

OPGAVER DER BLOKERER FOR AFGØRELSE

Hvor hurtigt skal opgaverne løses?

Opgaver der er blokerende for afgørelsen

- Opgaven er på en sag med sagsstatus "Under afklaring": hvis der ikke er øvrige udeståender på sagen, vil sagen blive afgjort i en kørsel samme aften, som opgaven er løst.
- Opgaven er på en sag med sagsstatus "Igangværende sag": hvis der ikke er øvrige udeståender på sagen, vil sagen blive afgjort med det samme, når opgaven er løst.



Opgaver der blokerer for afgørelse (og dermed udbetaling)

24.11.2019 - 20.05.2020

ID	Opgave	Antal
60	Ansøgning om tidlig refusion	9200
32	Kontroller sag - bremsende	7066
56	Timeløn kan ikke beregnes ud fra oplysninger elndkomst *	6252
19	Oplysningsskema - anden årsag	6014
10	Bemærkninger til underretningsbrev	4736
16	Partshøringsvar modtaget	1286
77	§56/58a skal vurderes	1193
50	Annulering af sygefraværssag	1065
6	Manglende kontrol	492
78	Forsikret arbejdsgiver skal kontrolleres	407

Hvor mange opgaver dannes der pr. dag?

Eksempel på de 5 hyppigste opgaver i KSD

ID	Opgave	Opgaver pr. dag pr. 10.000 indbyggere
60	Ansøgning om tidlig refusion	2,2
32	Kontroller sag - bremsende	0,6
56	Timeløn kan ikke beregnes ud fra oplysninger elndkomst *	0,6
19	Oplysningsskema - anden årsag	0,5
10	Bemærkninger til underretningsbrev	0,4

Hvis man er fra en kommune med 60.000 indbyggere, dannes der i gennemsnit 13 opgave 60 og 4 opgave 32 - hver eneste dag (inkl. lørdag og søndag).

ANDRE OPGAVER I FOKUS

Grænseværdier

I skal være opmærksom på at få løst alle opgaver vedr. **Grænseværdi overskredet senest mandag eftermiddag** inden udbetalingskørslen.

Opgaven er pt. ikke blokerende og kan give ”forkerte” udbetalinger. Der er set eksempler på, at arbejdsgivere har ændret lønnen fra en månedsløn til en timeløn uden at ændre selve beløbet. Det medfører udbetaling til sygemeldte.

Opgaven

En eller flere grænseværdier er overskredet ved oprettelse af sygefraværssag.

De overskredne grænseværdier er markeret. Tag stilling til de overskredne grænseværdier og ret evt. data. Hvis data er OK, markeres opgaven bare som løst.

HVORDAN LØSES OPGAVERNE?

Vejledninger

Der er udarbejdet en vejledning til hvordan man løser de pt. 14 mest hyppigste opgaver i KSD.

Vejledningen ligger i KSD's [dokumentbibliotek](#) og på [Kundenet](#).

UDVIKLER OG NY
NERNES IT-LØSNIN
T MULIGT UNDERS
DENS VELFÆRDSDA



KOMBIT

**SÅDAN LØSER DU DE TO
HYPPIGSTE OPGAVER DER
BLOKERER FOR UDBETALING**

Sådan løser du opgaven: Fleksjob før 1/1/2013 sygemeldes

Opgavebeskrivelse

Du skal indhente antal aflønningstimer fra jobcenter og indtaste på sagen under "Aflønnet timetal fra Jobcenter (timer og minutter)".

Sådan løser du opgaven

1. I blokken Ansættelsesforhold indtaster du de timer og minutter, som jobcentret har oplyst.
2. Du klikker på "Gem ændringer" øverst/nederst på siden eller genvejen [CTRL]+[SHIFT]+[g]
3. Marker til sidst opgaven som løst.

The screenshot shows a web interface for managing employment conditions. On the left is a navigation menu with options like 'Sagsoverblik', 'Berettigelse', 'Udbetalinger', 'Opgaver (3)', 'Nyt brev', 'Journal', 'Dokumenter', and 'Send sag'. The main area is titled 'Ansættelsesforhold' and contains the following fields:

Arbejdsgiver	ANDELSBOLIGFORENINGEN WILLEMOESGADE 59-61
CVR-nummer	14991115
P-nummer	1000841117
Særlige ordninger	Ingen
Aflønnet timetal fra Jobcenter (timer)	0
Aflønnet timetal fra Jobcenter (minutter)	0

On the right side of the form, there are additional fields: 'Opsigelse meddelt', 'Vikar/løsarbejder', 'På arbejde dagen før?', and 'Aftalt arbejde på første fravær dato', each with a dropdown menu or calendar icon.

Sådan løser du opgaven: Økonomisk mellemværende

Opgavebeskrivelse

Du skal vurdere, hvad der skal ske med det negative økonomiske mellemværende. Du skal vælge mellem én af fire muligheder:

1. Modregnes i kommende udbetaling
2. Modregnes efter en udskudt dato
3. Beløb overføres til debitor
4. Beløb afskrives

Vær opmærksom på følgende

- 1 og 2: hele beløbet modregnes. Hvis der fortsat er gæld, oprettes en ny gældspost.
3: gennemfør en partshøring og udarbejd en regning, hvis gælden skal opkræves.
4: følg jeres retningslinjer

Sådan løser du opgaven: Økonomisk mellemværende

Sådan løser du opgaven

Marker den linje, der skal håndteres og vælg derefter én af de fire muligheder:

1. Modregnes i kommende udbetaling: se afsnit 9.2.1 i brugervejledningen
2. Modregnes efter en udskudt dato: se afsnit 9.2.3 i brugervejledningen
3. Beløb overføres til debitor: partshør, send en afgørelse og derefter se afsnit 9.2.4 i brugervejledningen
4. Beløb afskrives: se afsnit 9.2.2 i brugervejledningen

På sagens dokumenter kan du finde en udbetalingsspecifikation, hvor der fremgår 0 kr. i udbetaling og den regulering, der har medført gælden. Specifikationen er ikke sendt, men ligger som dokumentation for det økonomiske mellemværende.

**SÅDAN LØSER DU DE FEM
HYPPIGSTE OPGAVER DER
BLOKERER FOR
AFGØRELSE/(UDBETALING)**

Sådan løser du opgaven: Ansøgning om tidlig refusion

Opgavebeskrivelse

Arbejdsgiveren har søgt tidlig refusion og har angivet 'Andre årsager' med begrundelsen:

[Ansættelsesforhold.RefusionArbejdsgiverPeriodeÅrsagTekst] .

Arbejdsgiveren har søgt tidlig refusion og har angivet 'Andre årsager' med begrundelsen: Covid-19.

Du skal tage stilling til, om den årsag arbejdsgiveren har oplyst, berettiger til tidlig refusion.

Efterfølgende skal du ændre "Årsag til tidlig refusion" til enten "Andre Årsager Godkendt" eller "Andre Årsager ikke godkendt". Hvis du ikke godkender årsagen til tidlig refusion bør du skrive et kommunespecifikt brev, hvor du giver delvist afslag på refusionen.

Sådan løser du opgaven - se næste side

Sådan løser du opgaven: Ansøgning om tidlig refusion

Sådan løser du opgaven

I blokken Fravær skal du gøre følgende:

- Hvis du kan godkende årsagen, vælger du Andre årsager - godkendt
- Hvis du ikke kan godkende årsagen, vælger du Andre årsager - ikke godkendt
- Herefter klikker du på "Gem ændringer" øverst/nederst på siden eller genvejen [CTRL]+[SHIFT]+[g]

Til sidst markerer du opgaven som løst.

Fravær

Første fraværsdato * 26112018

Fraværsårsag

Fraværsårsag bemærkning

Sidste fraværsdato

Årsag til sidste fraværsdato

Pensionsstatus Nej

Forventet raskmelding

Fraværsnøgle 4a915083-a57f-4972-85dc-fb95402f1d85

Ikke udbetalt i arbejdsgiverperioden Andre årsager - til godk

Anden årsag

Anmeldelse

Frist for anmeldelse 31-12-2018

Anmodning

Frist for anmodning

Sådan løser du opgaven: Kontroller sag - bremsende

Opgavebeskrivelse

Sagen er udtaget til kontrol på baggrund af følgende:

- VAS-filter 6: Modtager offentlige ydelser
- VAS-filter 7: Flere samtidige arbejdsgivere
- VAS-filter 12: Lønindtægt samtidig med selvstændig virksomhed

Du skal tage stilling til, om oplysningerne har betydning for retten til sygedagpenge og/eller betydning for beregningsgrundlaget.

Hvis ovenstående ikke har betydning for sagen, markerer du opgaven som løst.

Hvis ovenstående har betydning for sagen, skal du tilrette sagen, inden du markerer opgaven som løst. Se næste side.

Sådan løser du opgaven: Kontroller sag - bremsende

Sådan løser du opgaven

Hvis du vurderer, at der ikke er ret til sygedagpenge, skal du give et afslag. Se brugervejledningens afsnit 10.2.2.2 Læs og rediger "Resultat".

Hvis du vurderer at der ikke længere er ret til sygedagpenge, skal du i blokken fravær under menupunktet Berettigelse angive en sidste fraværsdag og en ophørsårsag.

Hvis sygemeldte afholder delvis barselsorlov under sygefraværet, skal du tage stilling til, om arbejdstidsskemaet skal ændres, så det passer med den arbejdstid, som det er aftalt, at lønmodtageren skulle arbejde under orloven. Arbejdstidsskemaet ændres under "Arbejdstidsskema", hvor du vælger "Arbejdstype" og derefter trykker "Tilføj".

Hvis sygemeldte er førtidspensionist, og der dermed er konfliktende ydelser, skal du sætte værdien i feltet "Pensionsstatus" til 'Førtidspension'.

Sådan løser du opgaven: Timeløn kan ikke beregnes ud fra oplysninger elndkomst

Opgavebeskrivelse

Timelønnen kan ikke beregnes. Indhent lønoplysninger hos den sygemeldte og opdater sagen.

Sådan løser du opgaven

- Når du har indhentet lønoplysningerne, skal du opdatere sagen med de indhentede lønoplysninger.
- I menupunktet Berettigelse opdaterer du sagen med en løn - se næste side
- Klik på "Gem ændringer" øverst/nederst på siden eller genvejen [CTRL]+[SHIFT]+[g]
- Markerer du opgaven som løst.

Sådan løser du opgaven: Timeløn kan ikke beregnes ud fra oplysninger eIndkomst

Sådan opdaterer du sagen med en timeløn

- I blokken Almindelig løn klikker du på Tilføj
- Indtast en løn (beløb)
- Angiv en enhed (kr. pr. tim, uge, 14. dag eller måned)
- Angiv datoen lønnen er gældende fra

Almindelig løn

Tilføj Slet Vis detaljer

Løn (kr.)	Lønehed	Gældende pr.
0,00		27122019

time
uge
14. dag
måned

Sådan løser du opgaven: Oplysningskema - anden årsag

Opgavebeskrivelse

Sygemeldte har oplyst "andet" i "Fraværsårsag".

Du skal vurdere, om sygemeldte er uarbejdsdygtig på baggrund af den oplyste årsag.

Sådan løser du opgaven

- Hvis du vurderer at sygemeldte er uarbejdsdygtig vælger du "Anden årsag godkendt" i blokken "Fraværsårsag" (se næste side)
- Hvis du vurderer at sygemeldte ikke uarbejdsdygtig vælger du "Anden årsag ikke godkendt" under "Fraværsårsag" (se næste side)
- Herefter klikker du på "Gem ændringer" øverst/nederst på siden eller genvej `[CTRL]+[SHIFT]+[g]`
- Til sidst markerer du opgaven som løst.

Sådan løser du opgaven: Oplysningseskema - anden årsag

Kommunernes SYGEDAGPENGENESYSTEM

Søg efter sager

Fravær

Sagsoverblik

Berettigelse

Udbetalinger

Opgaver (2)

Nyt brev

Journal

Dokumenter

Send sag

Første fravær dato * 01122017

Fravær årsag **Andet**

Fravær årsag bemærkning

Sidste fravær dato

Årsag til sidste fravær dato

Hjertekarsygdom
Kræft
Luftvejssygdom
Brækket arm, ben eller lign.
Stress/angst/depresion
Andet
Anden årsag godkendt
Anden årsag ikke godkendt

Fravær

Første fravær dato * 02122019

Fravær årsag Anden årsag ikke godk

Fravær årsag bemærkning Sygdom ikke er egen sygdom - Barn syg

Sidste fravær dato

Årsag til sidste fravær dato

Frist for modtagelse af partshøringssvar vedr. for sen anmeldelse

Dato for modtagelse af partshøringssvar vedr. for sen anmeldelse

Frist for modtagelse af partshøringssvar vedr. for sen anmodning

Dato for modtagelse af partshøringssvar vedr. for sen anmodning

Sådan løser du opgaven: Bemærkninger til underretningsbrev

Sådan løser du opgaven

Hvis sygemeldtes bemærkninger

- ikke giver anledning til ændringer på sagen, markeres opgaven som løst.
- medfører ændringer, opdateres sagen, ændringerne gemmes og til sidst markeres opgaven som løst.

The screenshot displays the 'Kommunernes SYGEDAGPENGE SYSTEM' interface. The top navigation bar is blue and contains the system name, a search bar labeled 'Søg efter sager', and icons for menu, settings, and help. A left sidebar lists navigation options: 'Sagsoverblik', 'Berettigelse', 'Udbetalinger', 'Opgaver (1)', 'Nyt brev', 'Journal', 'Dokumenter', and 'Send sag'. The main content area is titled 'Underretningsbrev' and contains a table with the following columns: 'Frist for aflevering', 'Dato for modtagelse', 'Er sygemeld...', and 'Årsag til uenighed'. The first row of data shows: '07022020' (with a calendar icon), '30012020' (with a calendar icon), a dropdown menu set to 'Nej', and a text field containing 'Det er ikke korrekt, at jeg har været syg fra den 13. december. Jeg har været sygemeldt siden 13. november 2019.' Orange circles highlight the 'Underretningsbrev' header, the 'Berettigelse' menu item, and the 'Er sygemeld...' dropdown and 'Årsag til uenighed' text field.

Frist for aflevering	Dato for modtagelse	Er sygemeld...	Årsag til uenighed
07022020	30012020	Nej	Det er ikke korrekt, at jeg har været syg fra den 13. december. Jeg har været sygemeldt siden 13. november 2019.

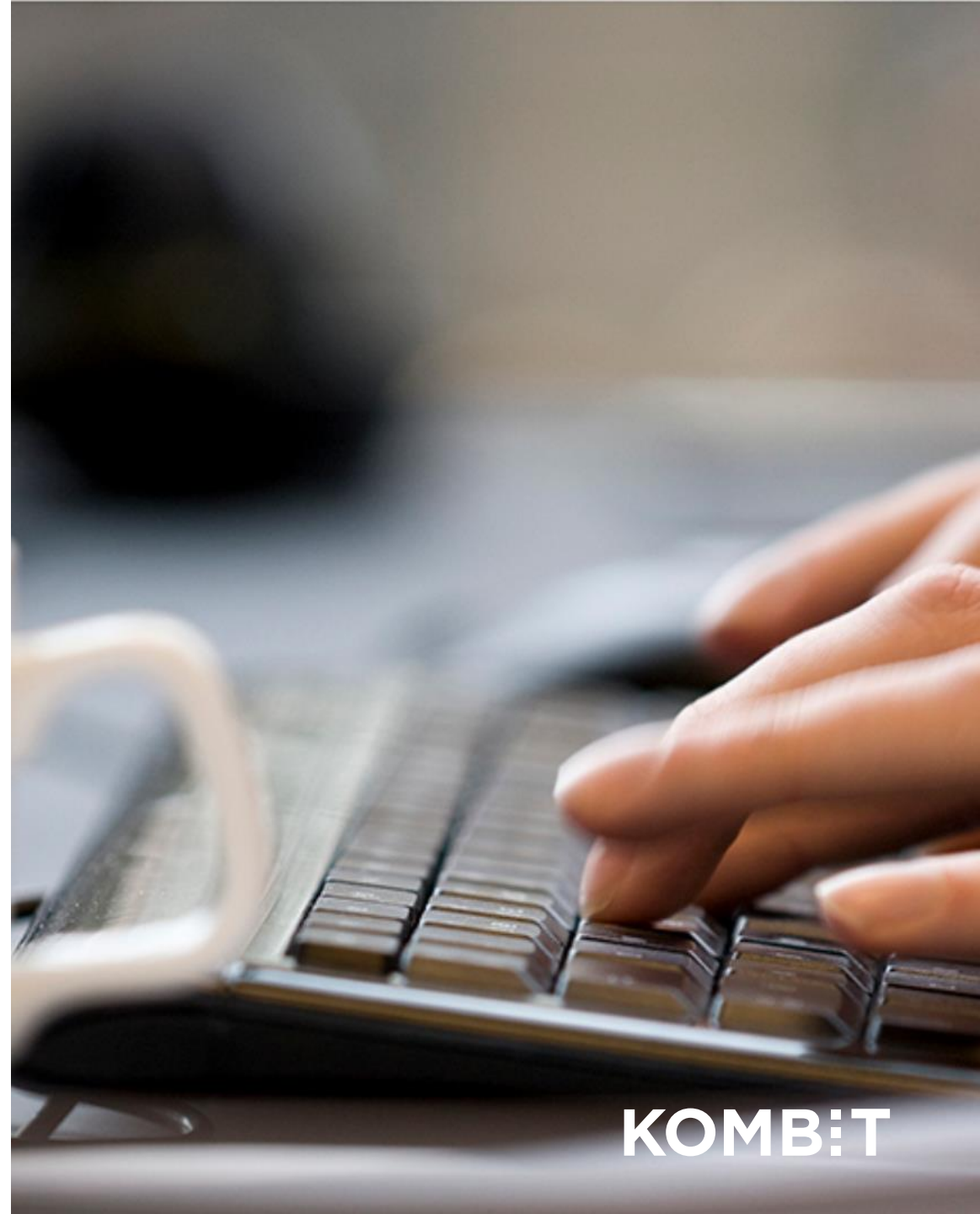
MANUELLE OPGAVER

Du kan selv oprette opgaver i KSD

I KSD kan du oprette to typer af manuelle opgaver:

- Sagsspecifikke opgaver: opgaven vedrører én sygefraværs-/eller refusions sag
- Ikke-sagsspecifikke opgaver: opgaven vedrører ikke en sag, men fx flere sager eller en administrativ opgave.

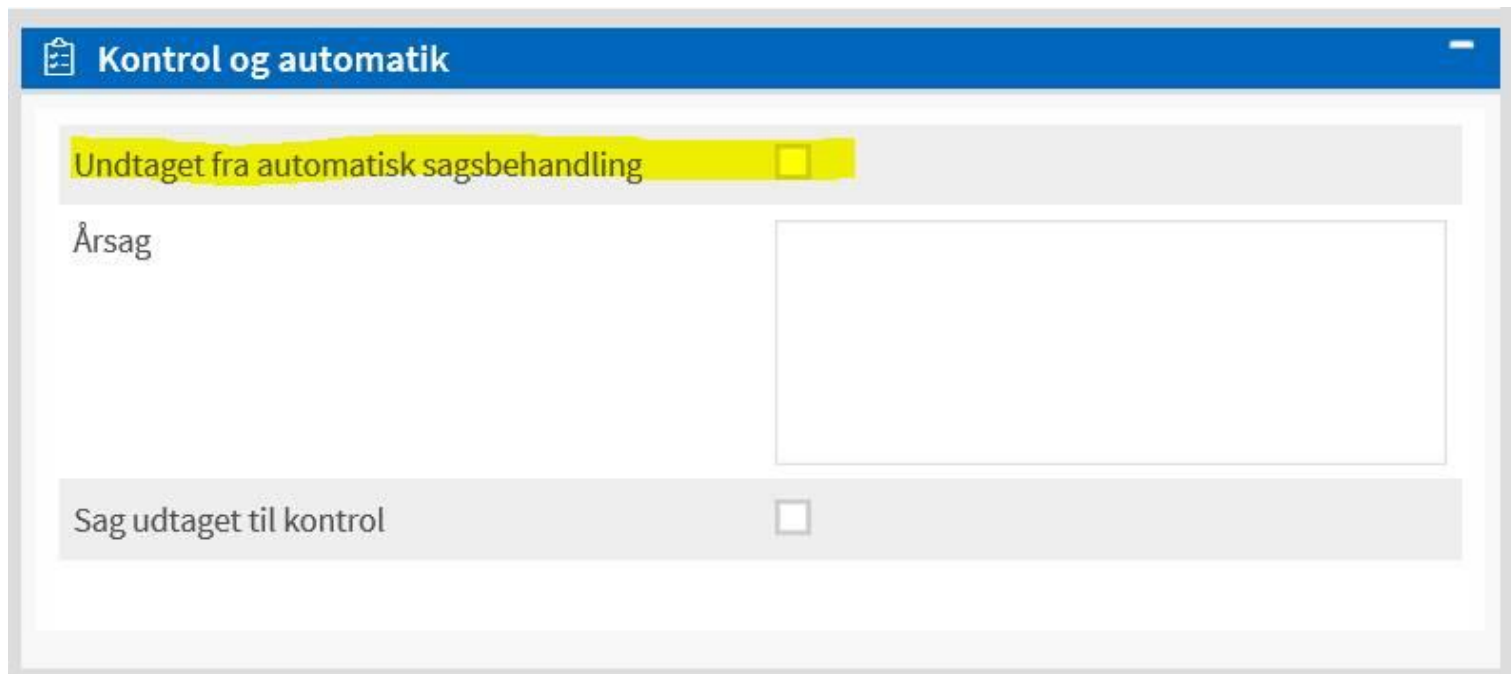
Se brugervejledningens afsnit 5.6.



Sagsspecifikke opgaver

- hvis du har brug for at "bremse" en sag

Personer eller virksomheder kan undtages for den automatiske sagsbehandling, men det er kun frem til selve afgørelsen. Det sker på sagens Sagsoverblik i blokken "Kontrol og automatik".



The screenshot shows a software interface window titled "Kontrol og automatik". It contains two main settings:

- A checkbox labeled "Undtaget fra automatisk sagsbehandling" (Excluded from automatic case handling), which is currently unchecked. The label and checkbox are highlighted with a yellow background.
- A text input field labeled "Årsag" (Reason) next to the first checkbox, which is currently empty.
- A second checkbox labeled "Sag udtaget til kontrol" (Case excluded for control), which is also currently unchecked.

Hvis du har brug for at ”bremse” en løbende sag

Når sagen først er afgjort, kan du benytte én af følgende to opgaver til at bremse for afgørelse/udbetaling på sagen:

- ID 8 Dokument tilknyttet
- ID 10 Bemærkninger til underretningsbrev

Men husk at opret et journalnotat, der forklarer hvorfor du har oprettet opgaven.



Spørgsmål?

