



Hurtig og effektiv digital behandling af husleje- og beboerklager

EG Selvbetjening – Klagenævn er en digital selvbetjeningsløsning, som understøtter lejere og udlejere, der ønsker at indsende klager til husleje- og beboerklagenævn.

Kommunens sagsbehandlere i husleje- og beboerklagenævn kæmper ofte med mangelfulde oplysninger og manglende betaling, når de modtager klager fra lejere og udlejere. Med EG's intelligente selvbetjeningsløsning modtages klagesager automatisk fuldt oplyste første gang, og kommunen kan sikre, at en sag aldrig påbegyndes, før der foreligger en forudgående betaling.

Tre forskellige digitale selvbetjeningsforløb

Service er digital og understøtter derved den digitale kommunikation mellem kommunen og klager i forbindelse med indsendelse og modtagelse af klagesager. Service indeholder tre forskellige digitale selvbetjeningsforløb til hhv. lejer og udlejer med og uden betaling. Disse selvbetjeningsforløb kan placeres på virk.dk, borger.dk og kommunens hjemmeside, hvor klager hurtigt kan finde og tilgå dem.

Funktioner i Klagenævn

- Betalingsmodul: Opkrævning af gebyr
- Administrationsmodul: Relevante medarbejdere kan se kvitteringer og andre bilag.
- Avanceret underskriftsfunktion: Gør det muligt for kommunen at modtage klagesager digitalt.
- Tilpasningsdesign: Viser brugerne de relevante felter undervejs i selvbetjeningsforløbene.
- Gemmer informationer: Sagen behøves derfor ikke afsluttes den dag den påbegyndes.



EG Selvbetjening – Klagenævn indeholder blandt andet:

Betalingsmodul

Servicen indeholder et betalingsmodul, der bl.a. understøtter Visa/Dankort, Mastercard og MobilePay. Med betalingsmodulet kan kommunen opkræve betaling af gebyr, inden lejer eller udlejer indsender deres klage til kommunen. På den måde formindskes dobbeltarbejdet og medfører kortere sagsbehandlingstid, da servicen sikrer, at kommunen modtager fyldestgørende klagesager, relevant dokumentation samt bilag med det samme.

Adgang til administrationsmodulet

Med servicen har kommunen adgang til et administrationsmodul, hvor de relevante medarbejdere i kommunen kan se parter, kvitteringer på de afsluttede selvbetjeningsforløb i systemet samt relevante bilag.

En avanceret underskriftsfunktion

Servicen indeholder en underskriftsfunktion til gavn for borgere, der ikke er IT-stærke eller har NemID. Underskriftsfunktionen muliggør at kommunen kan modtage klagesager digitalt, også selvom klager er fritaget for digital selvbetjening eller ikke har NemID.

Dynamiske selvbetjeningsforløb

De tre digitale selvbetjeningsforløb er designet således, at brugeren kun bliver mødt af relevante felter undervejs i forløbet, da løsningen løbende tilpasses ud fra de valg brugeren foretager. I udfyldelsen bliver brugerens informationer gemt. Dette indebærer, at et digitalt selvbetjeningsforløb ikke nødvendigvis skal afsluttes den dag det påbegyndes, men kan genoptages på et senere tidspunkt. Dette er praktisk hvis brugeren har manglet informationer som skulle indhentes først.

Datahåndtering

Data hostes i Global Connect i overensstemmelse med dansk lovgivning.

Der er opbygget sikkerhedsorganisation som er kontrolleret af uafhængig revision. Der udarbejdes ISAE3402 erklæring på datasikkerhed og ISAE 3000 erklæring på at persondataloven bliver overholdt. Der sker løbende overvågning af datacentre og performance for at sikre den optimale datahåndtering.



EG leverer branchespecifik software, der hjælper vores kunder med at udvikle deres virksomhed yderligere. Vores standardsoftware er forankret i højt specialiseret viden og er udviklet på baggrund af en dyb forståelse af vores kunders profession og branche. Læs mere på eg.dk/om-eg/

Kontakt EG på tlf.: 7013 2211
eller kontakt@eg.dk