

KP Temavejledning Ventetrin
Denne Temavejledning er supplerende materiale til brugervejledningerne for KP og er under stadig udvikling. Forslag til ændringer/tilføjelser sendes til kp@kombit.dk.

Versionering:

Dato	Rettelse
27.05.25	Version 1.0

Indhold

0	Introduktion	1
1	Hvad er et ventetrin?	1
2	Automatiske ventetrin	2
2.1	Helbredstillæg og udvidet helbredstillæg	2
2.2	Personligt tillæg (Revurdering)	5
3	Ikke automatiske ventetrin	5
3.1	Brev af typen "Anmodning"	5
3.2	Udskyd sagsbehandling	7

0 Introduktion

Formålet med denne vejledning er at beskrive en grundlæggende funktion ifm. opgaver i KP, som kaldes ventetrin. Det har stor betydning for din brug af KP, at du forstår, hvordan ventetrin fungerer.

1 Hvad er et ventetrin?

Et ventetrin i KP, er udtryk for det eller de led i behandlingen af en sag, hvor der ventes på noget. Der kan forekomme ventetrin både ved automatisk og manuel sagsbehandling.

Når en opgave er i ventetrin, kan den ikke ses i opgaveindbakken. Den vil kun være synlig på borgeroverblikket for den enkelte borger, under "Ubehandlede opgaver".

Følgende hændelser kan medføre, at en opgave i ventetrin bliver til en opgave i opgaveindbakken:

- Tidsfristen for ventetrinnet er overskredet
- Der er modtaget oplysninger til sagen, f.eks. formueoplysninger fra UDK eller svar fra borgeren via "Modtag post"

- Når KP automatisk har behandlet en sag så langt den kan, eller får lov til, afhængig af opsætning. KP videregiver herefter opgaven til en sagsbehandler.

2 Automatiske ventetrin

2.1 Helbredstillæg og udvidet helbredstillæg

Når der anvendes automatisk sagsbehandling, vil en opgave automatisk gå i ventetrin når der afventes yderligere oplysninger og efter afsendelse af enten manglerbrev eller agterskrivelse.

Du kan læse mere om opsætningen af automatisk sagsbehandling i [KP Temavejledning - Automatisk behandling af ansøgninger](#).

Ventetrin: Afventer yderligere oplysninger

Tidsfristen for ventetrinnet sættes automatisk baseret på systemparameteren "Indstillinger for automatisk sagsbehandling" under "afvent_yderligere_oplysninger" på den konkrete sagstype. Denne systemparameter refererer til antal dage før tidsfristen udløber for dette ventetrin.

Når tidsfristen udløber, fortsætter opgaven videre i det automatiske flow.

— Opgaveforløb

07-03-2025

▶

Opgave 'Opret bevilling' er startet fra handlingsdropdown

07-03-2025

⌛

Opgaven afventer en formueopdatering i maksimalt 4 dage, da formuen for nuværende er uoplyst eller manglende

+ Dokumenter (0)

Træk og slip en fil her eller klik for at vælge en fil

+ Gennemførte trin

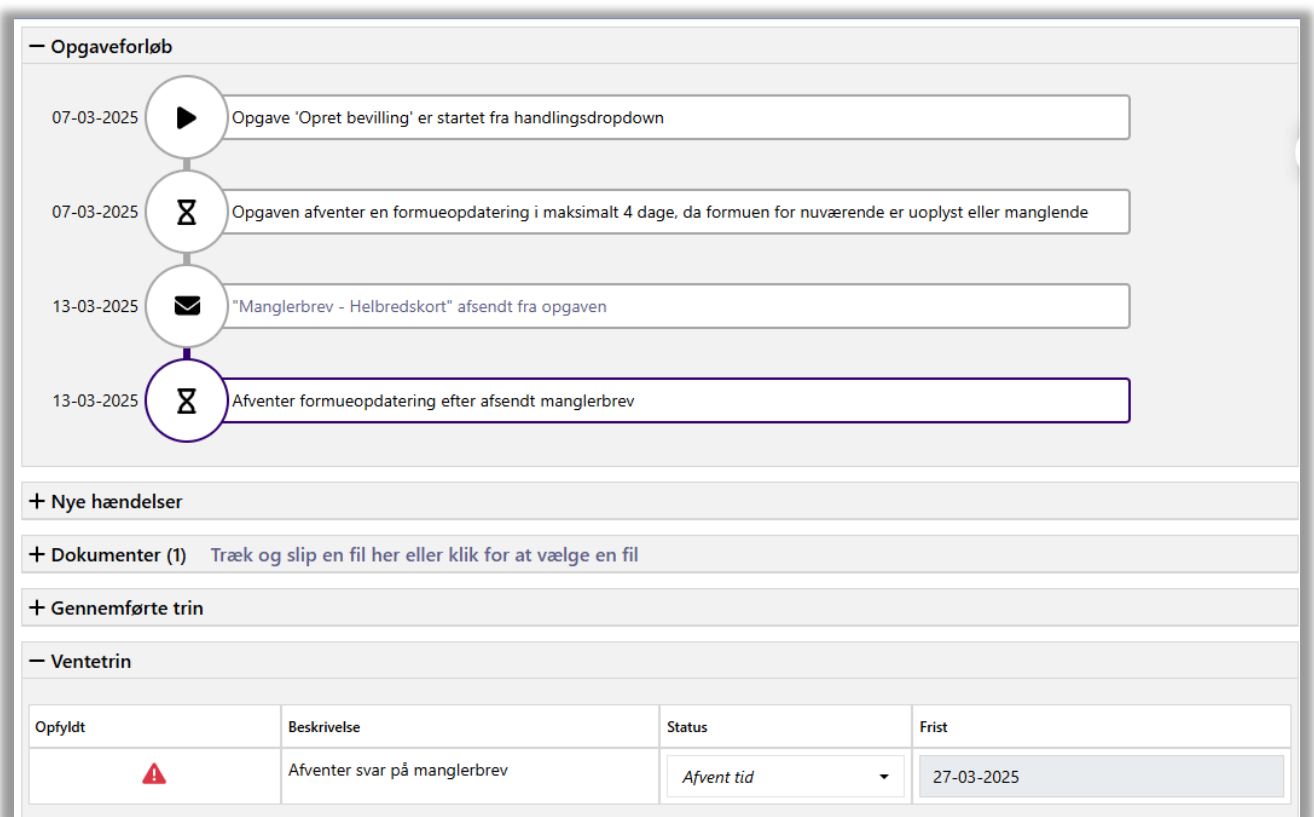
— Ventetrin

Opfyldt	Beskrivelse	Status	Frist
⚠	Afventer yderligere oplysninger	Afvent tid ▼	11-03-2025

Ventetrin: Afventer svar på manglerbrev

Tidsfristen for ventetrinnet sættes automatisk baseret på den svarfrist, som er sat på den specifikke brevskabelon for det brev som sendes, før ventetrinnet aktiveres.

Når tidsfristen udløber, fortsætter opgaven videre i det automatiske flow.



Ventetrin: Afventer svar på agterskrivelse

Tidsfristen for ventetrinnet sættes automatisk baseret på den svarfrist, som er sat på den specifikke brevskebelon for det brev som sendes, før ventetrinnet aktiveres.

Når tidsfristen udløber, fortsætter opgaven videre i det automatiske flow.

Opgaveforløb

08-05-2025

⌛

Afventer relevant udvidet helbredstillægsoplysninger i højst 14 dage

08-05-2025

⊘

1104442f-256f-4413-b1b4-1982e87fc0d8 har valgt at afbryde ventetrinnet

08-05-2025

✉

"Agterskrivelse - Udvidet Helbredstillæg" afsendt fra opgaven

08-05-2025

⌛

Afventer relevant udvidet helbredstillægsoplysninger i højst 14 dage

+ Dokumenter (2)

Træk og slip en fil her eller klik for at vælge en fil

+ Gennemførte trin

– Ventetrin

Opfyldt	Beskrivelse	Status	Frist
	Afventer svar på agterskrivelse	Afvent tid	22-05-2025

Mulighed for at ændre status på ventetrin

Man har følgende muligheder for at ændre status på ventetrinnene "Afventer yderligere oplysninger", "Afventer svar på manglerbrev" og "Afventer svar på agterskrivelse"

Status

Afvent tid

▼

Afbryd ventetrin

Afvent tid

Stop automatisk behandling

Status	Betydning
Afbryd ventetrin	Ventetrinnet afbrydes, og man ledes videre til næste trin i processen.
Afvent tid	Dette er ventetrinnets default status. Man afventer yderligere oplysninger indtil datoen, som er angivet under "Frist"
Stop automatisk behandling	Kan anvendes, hvis man ønsker at afbryde det automatiske flow. Man vil blive ledt tilbage til trinnet "Angiv sagsoplysninger", hvorfra man kan behandle sagen manuelt.

2.2 Personligt tillæg (Revurdering)

Opgaven "Revurdering af personligt tillæg" oprettes, hvorfra der sendes revurderingsbrev. Herefter går revurderingsopgaven i ventetrin indtil borgeren besvarer brevet eller fristen udløber.

Når borger besvarer brevet via Digital Post, eller fristen udløber, vil KP tage opgaven ud af ventetrin og lægge den til manuel behandling hos en sagsbehandler.

3 Ikke automatiske ventetrin

3.1 Brev af typen "Anmodning"

Ventetrin: Opgaven er udskudt til den angivne dato

Opgaver i KP, som ikke er en del af en automatisk proces, og hvor der bliver afsendt et brev af typen "Anmodning" til borger, vil gå i ventetrin med status "Afventer brev", indtil borgeren har besvaret brevet, eller svarfristen overskrides.

Opfyldt	Beskrivelse	Status	Frist
	Opgaven er udskudt til den angivne dato	Afventer brev ▼	21-03-2025

Man har følgende muligheder for at ændre status på ventetrinnet "Opgaven er udskudt til den angivne dato", hvor der afventes svar på et brev.

Status

Afventer brev

Afventer brev

Brev sendt retur

Brev svar forladt

Svar modtaget

Tidsfrist overskredet

Status	Betydning
Afventer brev	Dette er ventetrinnets default status. Man afventer svar på brevet indtil datoen, som er angivet under "Frist"
Brev sendt retur	Brevet kan ikke leveres og bliver returneret via "Modtag post"
Brev svar forladt	Skal forstås som om, at man har opgivet at modtage svar på sin anmodning. Hvis svarfristen overskrides, uden at brevet er besvaret, vil opgaven falde ud til manuel behandling. Her kan man vælge at ændre status til "Brev svar forladt", hvorefter sagen vil blive taget ud af ventetrin og videre i den tilknyttede proces.
Svar modtaget	Hvis brevet er blevet besvaret digitalt som "Modtag post". Denne status kan også bruges manuelt, hvis der f.eks. er skrevet journalnotat på en telefonisk henvendelse/besvarelse.
Tidsfrist er overskredet	Når datoen angivet under "Frist" er nået, vil status automatisk ændres til "Tidsfrist overskredet", og opgaven vil kunne findes i opgaveindbakken.

Hvis borgeren besvarer et brev af typen "Anmodning", vil der enten blive oprettet en opgave med titlen "Modtag post", eller en eventuel opgave, som var i ventetrin ifm. brevet, vil gå ud af ventetrinnet. Uanset hvad, vil svaret være vedhæftet den givne opgave.

Svarfristen kan indstilles i den enkelte brevskabelon i systemadministrationen, og der er ligeledes mulighed for at vælge, om sagsbehandleren skal have mulighed for at ændre svarfristen inden brevene, sendes til borgeren.

Svarfrist ?

14

☐ Svarfrist kan redigeres ?

Man overtager ikke ansvaret for brevskabelonen ved at foretage disse ændringer.

3.2 Udskyd sagsbehandling

Ventetrin: Opgaven er udskudt til den angivne dato

Hvis der er påbegyndt en opgave i KP, kan man vælge at udskyde denne, så den går i ventetrin og først dukker op i opgaveindbakken på en selvvalgt dato.

Send brev

Udskyd behandling

Afbryd

Fortsæt

Udskyd behandling

X

Frist

12-03-2025

Annuler

Udskyd

— Ventetrin			
Opfyldt	Beskrivelse	Status	Frist
	Opgaven er udskudt til den angivne dato	Afventer tid ▼	12-03-2025 

Man har følgende muligheder for at ændre status på ventetrinnet "Opgaven er udskudt til den angivne dato".

Status

Afventer tid

Afventer tid

Tidsfrist overskredet

Status	Betydning
Afvent tid	Dette er ventetrinnets default status. Man afventer yderligere oplysninger indtil datoen, som er angivet under "Frist"
Tidsfrist overskredet	Når datoen angivet under "Frist" er nået, vil status automatisk ændres til "Tidsfrist overskredet", og opgaven vil kunne findes i opgaveindbakken. *Kan også anvendes, hvis man ønsker at genoptage behandlingen før tidsfristens udløb