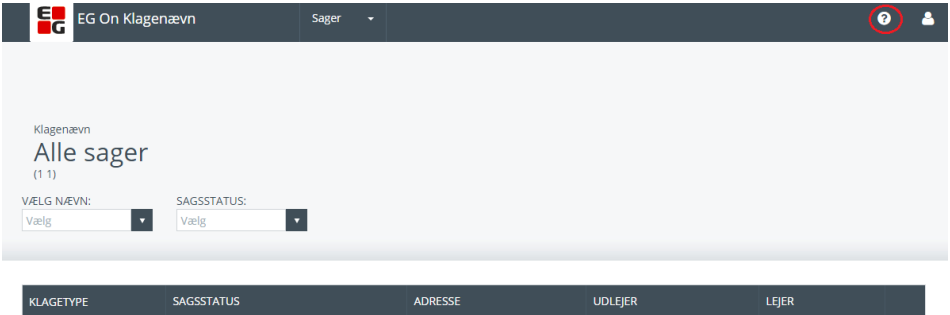



# Brugervejledning til EG On Klagenævn

<b>1</b>	<b>Introduktion</b> .....	<b>2</b>
1.1	Support.....	2
1.2	Log ind .....	2
<b>2</b>	<b>Dine klagesager</b> .....	<b>3</b>
2.1	Stamoplysninger .....	3
2.2	Statusoplysninger .....	4
2.3	Høringsoverblik.....	5
2.4	Kommunikation .....	5
2.5	Dokumentoversigt .....	8
<b>3</b>	<b>Besvar partsindlæg</b> .....	<b>9</b>

Version 1.0	<b>Brugervejledning til EG On Klagenævn</b>
<b>Funktion</b>	<b>Vejledning</b>
<b>1 Introduktion</b>	<p>Velkommen til EG On Klagenævn – kommunens digitale løsning til behandling af klagesager.</p> <p>Denne brugervejledning henvender sig til dig, der ønsker at klage over forhold vedr. et lejemål eller en almennyttig bolig eller er part i en klagesag.</p> <p>Brugervejledningen giver dig en kort praktisk introduktion til EG On Klagenævn.</p>
<b>1.1 Support</b>	<p>Hvis du har spørgsmål til brugen af EG On Klagenævn, kan du i første omgang se, om du kan finde hjælp i denne brugervejledning. Den kan, uanset hvor du befinder dig i løsningen, altid findes ved at klikke på spørgsmålstegnet i højre hjørne.</p>  <p>Hvis du derudover har brug for hjælp, skal du rette henvendelse til kommunen.</p>
<b>1.2 Log ind</b>	<p>Du finder EG On Klagenævn på siden <a href="https://klagenaevn.egon.dk/part">https://klagenaevn.egon.dk/part</a>.</p> <p>Hvis du ikke allerede er logget på Nem-Login (på fx Borger.dk), vil du blive bedt om at logge ind med dit NemID.</p>  <p>Velkommen til EG On Klagenævn</p> <p>På denne side kan du logge ind med NemID.</p> <p>Husk! Du skal benytte din medarbejder NemID, hvis du skal tilgå systemet i forbindelse med dit arbejde.</p> <p>Hvis du har problemer med at benytte NemID eller endnu ikke har et NemID, så kontakt NemID support</p>

Log af: For at logge ud skal du klikke på person-symbolet i øverste højre hjørne og vælge 'Log ud'. Du kan til hver en tid logge ud, uanset hvor du befinder dig i systemet. Husk at gemme eventuelle ændringer, før du logger ud.

*Når du klikker på Log ud, bliver du automatisk logget af løsningen.*

KLAGETYPE	SAGSSTATUS	ADRESSE	UDLEJER	LEJER
-----------	------------	---------	---------	-------

## 2 Dine klagesager

Under Sager i øverste bjælke kan du få et samlet overblik over alle de sager, som du eller dit boligselskab er involveret i.

Det er muligt at filtrere på Nævn og Sagsstatus ved at klikke på drop-down menuen. Der kan sorteres på Sagsstatus, Adresse, Udlejer og Lejer ved at klikke på bjælken.

Hvis der er nye partsindlæg, som du skal besvare, vil du automatisk modtage besked om dette.

KLAGETYPE	SAGSSTATUS	ADRESSE	UDLEJER	LEJER
Andet	Klage afendt	1 1-1111 1	1	EG KOMMUNEINFORMATION A/S [Klager]

### 2.1 Stamoplysninger

Når du åbner en sag på sagslisten vil der fremgå en menu i venstre side. Det første punkt er Stamoplysninger.

Stamoplysningerne indeholder et overblik over, hvad der bliver klaget over, hvornår klagen er modtaget, oplysninger om udlejer og lejer samt klagens indhold.

Hvis der klages over flere forhold, vil disse stå nævnt efter hinanden under generelle sagsoplysninger.

Afhængigt af om det er en privatperson, om der bliver søgt på egne vegne eller om der søges som fuldmægtig for en anden el.lign. vil informationerne på nedenstående billede være forskellige.

### Rediger oplysninger

- ⇒ Klik på Rediger
- ⇒ Foretag ønskede ændringer
- ⇒ Afslut ved at klikke på Gem

Korsbæk Kommune, SagsID: H-999-92-16  
EG KOMMUNEINFORMATION A/S vs. 1  
1 1, 1111 1

### Sagsvisning

> Stamoplysninger  
> Statusoplysninger  
> Høringsoverblik  
> Kommunikation  
> Dokumentoversigt

### Stamoplysninger

Rediger

GENERELLE SAGSOPLYSNINGER			
Klage indsendt af	EG KOMMUNEINFORMATION A/S		
Klage modtaget	09.02.2016		
Klagegebyr	305,00 DKK		
Ordrenummer	OIB-1028821	Transaktionsnummer	126748405
Klagetype(r)	Andet		
Klagekategori	På egne vegne		
Boligtpe	Privat		
På følgende adresse	1 1, 1111 1		
Unik SagsID	H-999-92-16		

**UDLEJER**

Primær Part

Navn	1
------	---

**LEJER**

Primær Part

## 2.2 Statusoplysninger

Under Statusoplysninger kan du se sagens aktuelle status, hvem der har initiativet på sagen, samt hvornår det sidste partsindlæg er modtaget.

Under Tidsfrister kan du se, hvornår du senest skal besvare høringen, hvis det er dig der har initiativet.

Korsbæk Kommune, SagsID: H-999-92-16  
EG KOMMUNEINFORMATION A/S vs. 1  
1 1, 1111 1

## Sagsvisning

- > Stamoplysninger
- > Statusoplysninger
- > Høringsoverblik
- > Kommunikation
- > Dokumentoversigt

### Statusoplysninger

#### PROCESINFORMATION

I sektionen "Procesinformation" kan du se sagens aktuelle status - herunder hvem der har initiativet på sagen: Sagsbehandler eller parterne.

Aktuel sagsstatus	Klage afsendt
Hvem har initiativet	Sagsbehandler
Sidste partsindlæg	Ingen partsindlæg

#### TIDSRISTER

I sektionen "Tidsfrister" kan du se hvilke tidsfrister, der er aktive i øjeblikket, samt hvor lang tid der resterer, før tidsfristen overskrides. Tidsfristen ligger hos den person, der har initiativet.

Partshøringstidsfrist	Frist ikke igangsat
-----------------------	---------------------

**2.3 Høringsoverblik**

I høringsoverblikket kan du få et samlet overblik over de partsindlæg, du har modtaget på sagen, samt de svar du har sendt retur.

Partsindlæggene står vist i kronologisk rækkefølge med det nyeste indlæg øverst. Nederst på siden vises den oprindelige klage.

Det er muligt at sortere på Titel, Afsender, Modtager og Sendt ved at klikke på bjælken.

Klik på pilen ud for det nye indlæg for at læse og besvare partsindlægget. Læs mere om, hvordan du besvarer partsindlæg under punkt 3.

Korsbæk Kommune, SagsID: H-999-92-16  
EG KOMMUNEINFORMATION A/S vs. 1  
1 1, 1111 1

## Sagsvisning

- > Stamoplysninger
- > Statusoplysninger
- > Høringsoverblik
- > Kommunikation
- > Dokumentoversigt

### Høringsoverblik

TITEL	AFSENDER	MODTAGER	SENDT
Klagen	EG KOMMUNEINFORMATION A/S [Klager]	Sagsbehandler	09.02.2016 12:52

Klage vedrørende Andet

1

**2.4 Kommunikation**

Parterne har mulighed for at kommunikere med kommunen igennem et kommunikationsmodul.

Under Kommunikation er det både muligt at se tidligere beskedtråde, men også at oprette beskedtråde.

Opret ny beskedtråd

⇒ Klik på Opret beskedtråd

- ⇒ Angiv emne for beskedtråden
- ⇒ Hvis det er relevant, kan man her vælge at sætte kryds ud for "Tilføj primær part"
- ⇒ Klik på Opret
- ⇒ Åbn herefter tråden, for at skrive eller læse beskeder ved at klikke på "Åbn"

Den røde farve angiver, at der er tale om en ny besked.

### Sagsfremstilling

- ⇒ Skriv beskeden i feltet og vedhæft evt. et bilag
- ⇒ Klik på Send for at sende. Beskeden vil nu fremgå nederst på siden sammen med informationer omkring parter og hvornår tråden er startet. Det vil også fremgå af tråden, hvis der er vedhæftet et bilag (det lille ikon

markeret med rødt i nederste billede). Når der kommer et svar vil svaret ligeledes kunne findes nederst på siden.

⇒ **Vedhæft dokumenter:**

⇒ Hvis der skal vedhæftes mere end et dokument ad gangen, gøres det ved at markere det første dokument med musen ved at klikke på det. Herefter bruges SHIFT på tastaturet og piletasterne for at vælge dokumenterne.

⇒ Alternativt kan du holde musen nede og hive den hen over de ønskede dokumenter.

⇒ Når de ønskede dokumenter er markeret klikkes på Åbn.

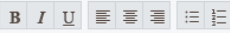
The screenshot shows a web interface for 'Sagsvisning' (Case Management) for 'EG On Klagenævn'. The page header includes the logo and name 'EG On Klagenævn', a 'Sager' menu, and user information. The main content area is titled 'Kommunikation' and contains a 'SAGSFREMSTILLING' (Case Progress) section. This section has a 'Besked' (Message) field with a rich text editor toolbar and a 'Bilag' (Attachment) section with a 'Vælg filer' (Select files) button and the text 'Der er ikke valgt nogen fil'. A red circle highlights the 'Send' button. Below this is a 'KOMMUNIKATION FOR DENNE TRÅD' (Communication for this thread) table.

KOMMUNIKATION FOR DENNE TRÅD	
Emne	test1
Parter på tråden	EG KOMMUNEINFORMATION A/S
Tråd startet	d. 19.10.2016 af EG KOMMUNEINFORMATION A/S

## Kommunikation

### SAGSFREMSTILLING

Besked

Paragraph 

Bilag

Vælg filer Der er ikke valgt nogen fil

Send

### KOMMUNIKATION FOR DENNE TRÅD

Emne	test1
Parter på tråden	EG KOMMUNEINFORMATION A/S
Tråd startet	d. 19.10.2016 af EG KOMMUNEINFORMATION A/S

Besked sendt d. 19.10.2016 15:12:07  
EG KOMMUNEINFORMATION A/S

test



NY

### 2.5 Dokumentoversigt

Under dokumentoversigt kan du se en samlet oversigt over de dokumenter, der er knyttet til sagen. Det er muligt at sortere på Dokumentnavn, Dokumenttype, Oprettet af og Dato ved at klikke på bjælken.

Er listen tom betyder det, at der endnu ikke er nogle dokumenter tilknyttet sagen.

Klik på Åbn for at se og udskrive dokumenterne.

*Når du vedhæfter dokumenter i forbindelse med, at du besvarer et partsindlæg, bliver de automatisk tilføjet på dokumentoversigten.*



EG On Klagenævn Sager

## Sagsvisning

- > Stamoplysninger
- > Statusoplysninger
- > Høringsoverblik
- > Kommunikation
- > Dokumentoversigt

### Dokumentoversigt

DOKUMENTNAVN	DOKUMENTTYPE	OPRETET AF	DATO
Fredericia.docx	Andre diverse bilag og dokumenter	EG KOMMUNENINFORMATION A/S	03.03.2016

Åbn

### 3 Besvar partsindlæg

Hvis du har modtaget en invitation til at afgive et høringssvar, skal du gøre følgende:

- ⇒ Klik på Sager – Alle sager. Du får herefter vist en sagsliste med alle dine sager.
- ⇒ Klik på Åbn ud for den sag, invitationen vedrører.
- ⇒ Klik på Høringsoverblik for at få vist det partsindlæg, du er inviteret til at besvare.
- ⇒ Klik på pilen ud for det øverste punkt på listen for at læse det seneste indlæg og besvare det. Vær opmærksom på, at der kan være vedhæftet bilag til partsindlægget.
- ⇒ Klik på Svar på dette indlæg for at besvare indlægget.
- ⇒ Skriv dit svar på partsindlægget, vedhæft evt. dokumenter og klik herefter på Send.
- ⇒ **Vedhæft dokumenter:**
- ⇒ Hvis der skal vedhæftes mere end et dokument ad gangen, gøres det ved at markere det første dokument med musen ved at klikke på det. Herefter bruges SHIFT på tastaturet og piletasterne for at vælge dokumenterne.
- ⇒ Alternativt kan du holde musen nede og hive den hen over de ønskede dokumenter.
- ⇒ Når de ønskede dokumenter er markeret klikkes på Åbn.
- ⇒ Hvis du ikke har flere kommentarer til sagen, så klik på knappen Jeg har ikke mere at tilføje for at sende sagen retur til kommunen, som herefter vil sende den til behandling i nævnet.

*Du kan også se stamoplysninger samt statusoplysninger på sagen ved at benytte indholdsstrukturen i venstre side.*



## Sagsvisning

## Høringsoverblik

- > Stamoplysninger
- > Statusoplysninger
- > Høringsoverblik
- > Kommunikation
- > Dokumentoversigt

TITEL	AFSENDER	MODTAGER	SENDT
Partshøringsstart	Sagsbehandler	EG KOMMUNEINFORMATION A/S	19.10.2016 15:29
Martine Hyldgaard Balslev har d. 19.10.2015 indgivet følgende klage			
Vedligeholdelse			
test			
Bilag	test:		
Jeg har ikke mere at tilføje			
Svar på dette indlæg			



## Sagsvisning

## Svar på partsindlæg

- > Stamoplysninger
- > Statusoplysninger
- > Høringsoverblik
- > Kommunikation
- > Dokumentoversigt

SIDSTE PARTSINDLÆG	
Afsender	Martine Balslev [Sagsbehandler]
Sendt	19.10.2016
Klager	Martine Hyldgaard Balslev
Vedligeholdelse	
Partsindlæg til høring (kan redigeres inden afsendelse)	test
SVAR PÅ PARTSINDLÆG	
Partsindlæg i høring	

Gem Annullér **Send**