

# NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark  
Den 15. december 2023



# Hvem er til stede?



**Line Mortensen**  
Projektleder  
KOMBIT



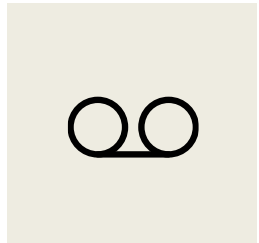
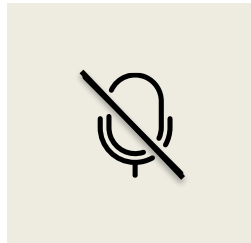
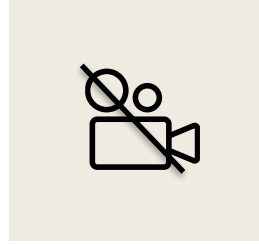
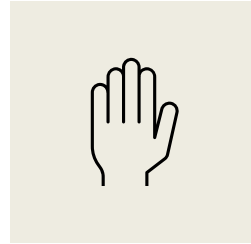
**Brian Perri**  
Implementeringskonsulent  
KOMBIT



**Beinta Fjeldvig**  
Projektleder  
Edora



# Praktisk information



# Agenda



- Status på kommunale udfordringer
- Signeringsflow
- Status på åben/luk problematik
- Tip ved fremsøgning af udbetalinger og indberetninger
- Et udpluk af gennemførte og kommende rettelser
- Lovændringer pr. 1. januar 2024
- Status fra supporten
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter

# Status på kommunale udfordringer

- KOMBIT og Edora har haft møder med en række kommunale og regionale lønkontorer om de udfordringer, de oplever:
  - Tirsdag den 12. december 2023 blev de forskellige udfordringer drøftet for at sikre fælles forståelse af udfordringernes karakter og konsekvenser
  - Torsdag den 14. december 2023 var der et arbejds møde til videre analyse af udfordringerne med Københavns Kommunes lønkontor
  - Der har været og vil løbende være møder med systemleverandører
- Emner, der analyseres er bl.a.:
  - Signeringsproblemer
  - Lange svartider ved fremsøgning af udbetalinger og indberetninger



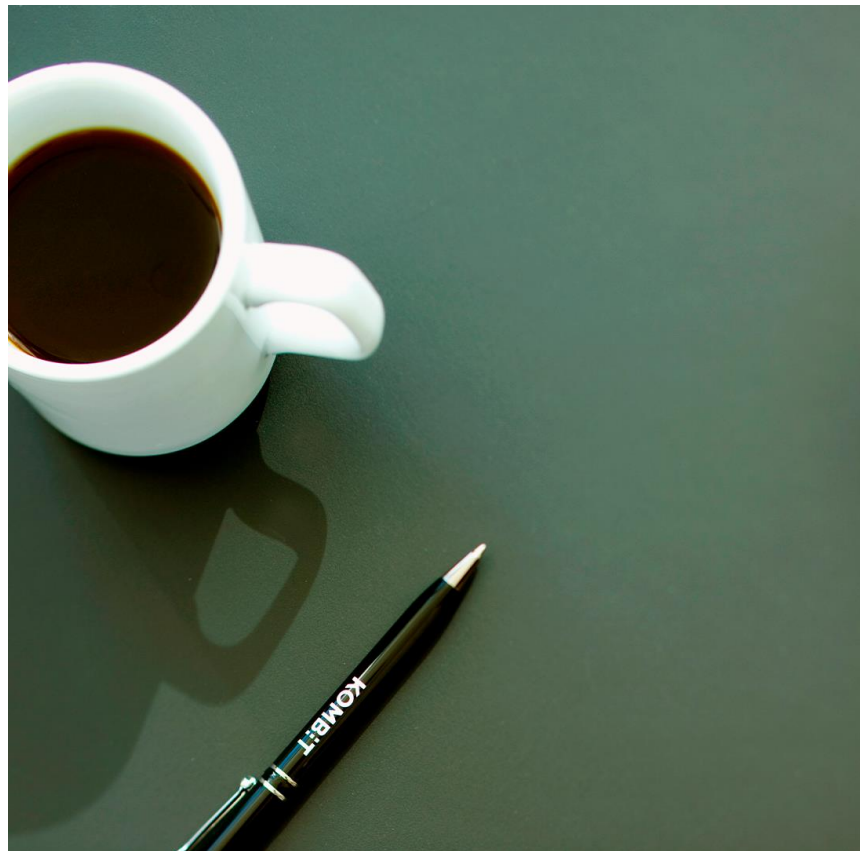
# Signeringsflow

- Der er lavet en rettelse den 21. november 2023, der gør det tydeligere for brugeren, at de ikke har signeret deres indberetning
- Der er ligeledes foretaget en rettelse, som gør, at der nu er én i stedet for to scroll-barer (dvs. det er nemmere for brugeren at aktivere signeringsknappen)
- NemRefusion modtager i nogle tilfælde intetsigende/uspecificerede fejlkoder fra MitID Erhverv. NemRefusion har implementeret en rettelse, som gør, at disse fejlkoder ikke bliver blokerende for signeringen så ofte som tidligere
- DIGST meddelte, at boksen med vilkår og betingelser, som skal accepteres før signering kan gennemføres, fjernes i løbet af februar 2024
- Edora og KOMBIT publicerer snarest muligt en vejledning, som gennemgår signeringsflowet step for step. Vejledningen kommer til at ligge under "Vejledninger" på Information og Hjælp-siden. Vi giver besked til de systemansvarlige og vores kontaktpersoner hos UDK, når den er tilgængelig
- **Tip:** Nogle brugere meddeler, at det ofte virker at opdatere siden (refresh/F5), når signeringen fejler



# Status på åben/luk-problematik

- Edora har lavet statusopdatering på godt 100.000 indberetninger. Det har haft en mærkbar effekt, men vi er ikke i mål endnu
- I sager, hvor fagsystemet har givet afslag/afvisning, giver en genåbning ikke effekt i NemRefusion
- I løbet af januar 2024 vil Edora foretage en rettelse, så genåbningen slår igennem
- Edora opdaterer den aktuelle driftsstatus, som I kan henvise til



# Tip ved fremsøgninger af udbetalinger og indberetninger

- Hos nogle større arbejdsgivere opleves langsomme svartider, hvis der søges helt bredt på eksempelvis udbetalinger
- Vi anbefaler, at søgningerne afgrænses i stedet for en "Alle"-søgning
- Vælg eksempelvis CPR-nr. og indtast derefter CPR-nr.
- Vælg "udvidet søgning" og indtast en specifik periode (så kort tilbage i tid som muligt)

Periode

15-11-2023  – dd-mm-åååå

## Udbetalinger

Herunder kan du se et overblik over alle udbetalinger.

Hvad vil du søge efter?  Indtast søgeord

- Alle
- Sagstype
- CPR-nr.**
- P-nummer
- SE-nummer
- Referencenummer
- Personnavn
- Navn på indberetter
- Egen søgereference
- Kommunenavn

nr.  Reference-nr.

Over 100 resultater



# Et udpluk af gennemførte og kommende rettelser (1/2)

## Udvalgte rettelser siden sidste check-in:

- Valideringen af fleksjobansatte på sygefraværsindberetninger er tilrettet, idet DFDG sendte forkerte svar til NemRefusion. Valideringer bør derfor nu være valide og afspejle, om der rent faktisk er en gyldig fleksjobaftale eller ej
- Login er tilrettet så man nu ledes direkte ind i løsningen via virksomheden (dvs. CVR-nummer profil er valgt som default)
- Fejl på indberetning af tilskud til voksenlærling bevirkede, at brugerens svar vedr. fravær uden løn i praktikperiode skiftede fra 'nej' til 'ja. Dette er nu rettet
- Link til dokument i nogle beskeder virkede ikke. Dette er rettet, så dokumentet nu kan åbnes
- Performance på snitfladen til systemleverandørerne er forbedret



# Et udpluk af gennemførte og kommende rettelser (2/2)

## Nærtstående rettelser:

- Edora har identificeret den fejl, som gjorde, at nogle arbejdsgivere ikke har modtaget afgørelsesbreve, udbetalingsspecifikationer mv. i den digitale postkasse siden den 7. november 2023. Fejlen rettes forventeligt på tirsdag den 19. december 2023
- Muligheden for at kopiere en indberetning bliver implementeret i løsningen inden udgangen af januar 2024



# Lovændringer pr. 1. januar 2024 (1/2)

## TIN (Tax Identification Number)

Som følge af ny EU-lov bliver det pr. 1. januar 2024 obligatorisk for arbejdsgivere at indberette et TIN på indberetninger for medarbejder med bopæl i udlandet.

- Ændringen medfører et nyt, obligatorisk felt til TIN i NemRefusion i forbindelse med indtastning af den udenlandske adresse
- Medarbejderen er ansvarlig for at kende sit TIN og oplyse dette til arbejdsgiveren
- Læs mere om TIN hos SKAT:  
<https://skat.dk/borger/aarsopgoerelse-forskudsopgoerelse-og-indkomst/udlandsforhold/du-bor-i-udlandet-og-arbejder-i-danmark>



# Lovændringer pr. 1. januar 2024 (2/2)

## Social Forælder og Nærtstående familiemedlem

Fra den 1. januar 2024 er det muligt for bl.a. LGBT+ familier at overdrage orlov til sociale forældre for børn født eller modtaget ved adoption den 1. januar 2024 eller senere.

- En social forælder er ikke barnets juridiske forælder, men en person, som har forældrelignende relation til barnet
- Lovændringen medfører en ny fraværsårsag på barselsindberetninger i NemRefusion
- Læs mere om Social Forælder her:  
<https://www.borger.dk/familie-og-boern/barsel-oversigt/hvis-du-er-social-foraelder>
- Læs mere om Nærtstående Familiemedlem:  
<https://www.borger.dk/familie-og-boern/barsel-oversigt/hvis-du-er-naertstaaende-familiemedlem>

*Systemleverandørerne er varslet om ovenstående ændringer.*



# Status fra supporten



# Fokus på at forbedre situationen i supporten (1/2)

## Status på de tiltag vi arbejder på:

- Skriftlige henvendelser og telefon
  - Taskforce har fået håndteret en del henvendelser siden sidste check-in
  - Der er samme load på telefonen, men det er andre type henvendelser vi får nu og det går hurtigere at hjælpe dem
  - Opkald fra myndigheder lander i en speciel telefonkø og vil gøre det indtil situationen er normaliseret
- Alle telefonopkald kategoriseres i emner, så vi bedre kan sætte ind de rigtige steder
  - Resultatet er som forventet. Det, der fylder er: Generel hjælp til at gennemføre indberetning, Signering, Login, Periodeoverlap, Sag er lukket for tidligt i NemRefusion 3.0
- Ansættelse af kundesupportere
  - Vi har ansat én supporter mere, som starter med oplæring på mandag
  - Vi er i dialog med endnu en kandidat



# Fokus på at forbedre situationen i supporten (2/2)

## Status på de tiltag vi arbejder på:

- Driftsstatus er opdateret og der blive dagligt lavet review
  - Vi har identificeret nogle hændelser, som mangler – de lægges på i dag
  - Savner I nogen hændelser på siden? Så skriv til [bfj@edora.dk](mailto:bfj@edora.dk)
- Gennemføre kritisk review af Information & Hjælp-siden, for at forbedre servicedesign og dermed sikre bedre hjælp til selvhjælp
  - Review i gang, og vi har identificeret justeringer, som kan hjælpe brugerne
- Gennemføre review af tekster i løsningen, så brugeren ikke kan misforstå disse
  - Vi har ændret tekster og fejlbeskeder



# Spørgsmål





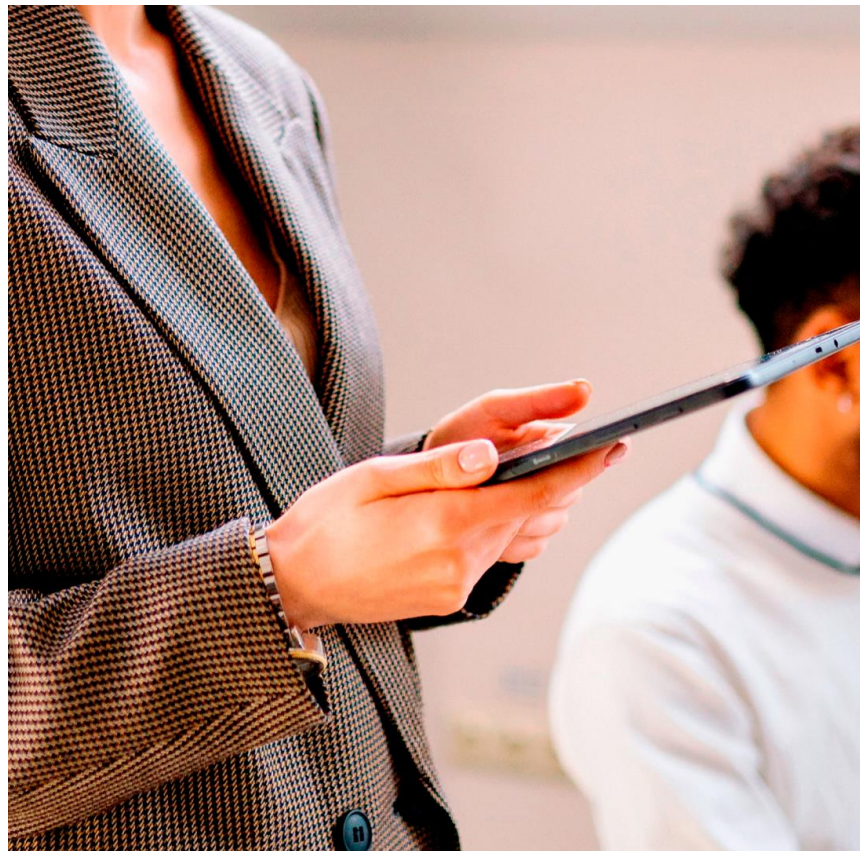
# Supportoplysninger

## Tilmelding til driftsstatus

- I kan tilmelde jer driftsstatus for det nye NemRefusion via dette [link](#)

## Sådan kontakter I supporten

- Telefon: 7370 7035 (mandag til fredag kl. 8.00-16.00)
- [NemRefusion Supportportal](#)
- Supporten modtager rigtig mange kald og der opleves derfor kø
  - Anvend meget gerne webformularen i stedet for at ringe



# Kommende aktiviteter

## Check-in

*Links sendes snarest til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK.*

- **NYT:** Den 24. januar 2024 kl. 10.00-11.00
- **NYT:** Den 27. februar 2024 kl. 10.00-11.00

## Brugertilfredshedsundersøgelse

- Afsluttet for slutbrugerne
- Åben for kommuner og UDK til og med i dag
- Vi giver en overordnet tilbagemelding i begyndelsen af 2024



# Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale sendes til de systemansvarlige og vores kontaktpersoner hos UDK
- Hvis I har opfølgende spørgsmål eller støder på udfordringer, der kræver kontakt med KOMBIT, er I altid velkomne til at skrive til [nemrefusion@kombit.dk](mailto:nemrefusion@kombit.dk)
- I kan følge med i fejlrettelser og drift på dette [link](#)
- God jul og godt nytår!

