

# NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark  
Den 4. april 2024



# Hvem er til stede?



**Brian Perri**  
Implementeringskonsulent,  
KOMBIT



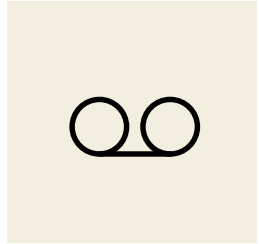
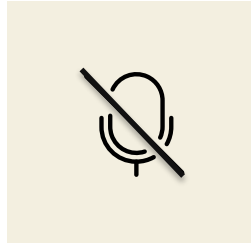
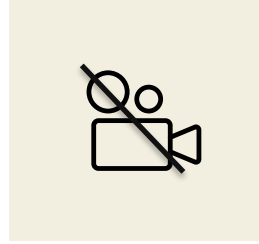
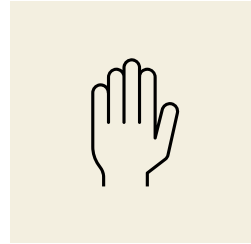
**Lone Schioldan**  
It-konsulent, KOMBIT



**Beinta Fjeldvig**  
Projektleder, Edora



# Praktisk information



- I bedes desuden oplyse, om I er myndighed (M) eller arbejdsgiver (A), når I stiller spørgsmål/skriver kommentarer i chatten.

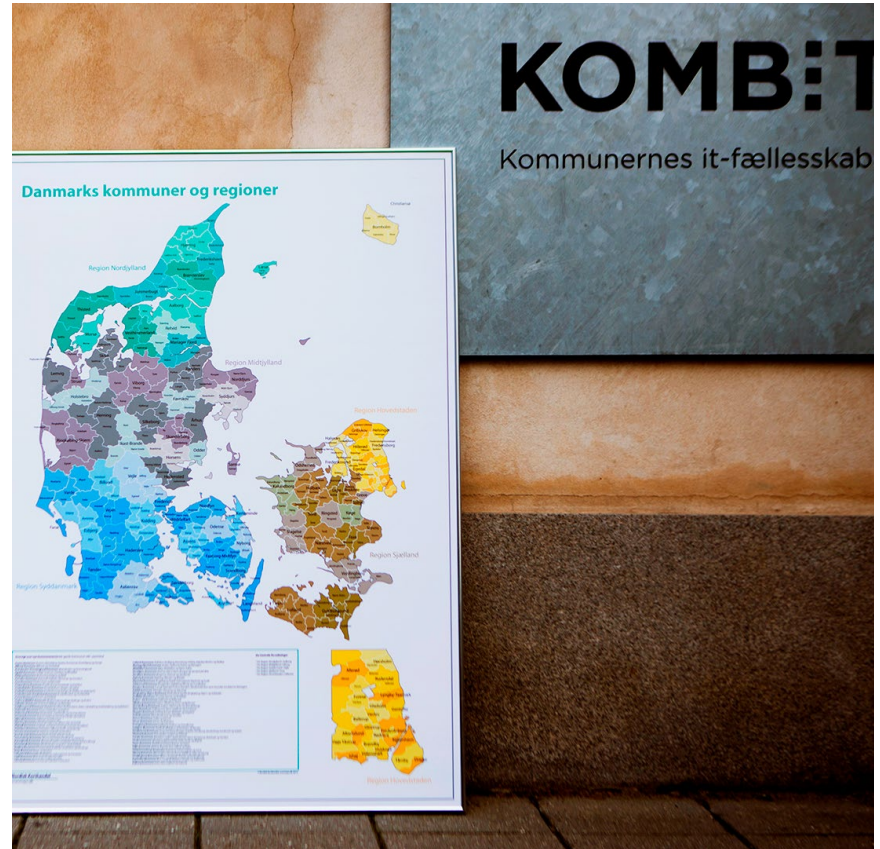
# Agenda



- Overordnet status
- Opfølgning fra sidste check-in (den 27/2-2024)
- Åbn/luk og sagsoverlaps
- Status på signeringsflowet
- Status fra supporten
- Rettelser
  - Gennemførte rettelser
  - Kommende rettelser
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter

# Overordnet status

- KOMBIT og Edora har senest den 12. marts 2024 afholdt møde med en række kommunale og regionale lønkontorer for at sikre fælles forståelse af de udfordringer, de oplever og karakteren heraf.
  - Der bliver indkaldt til et opfølgende møde i juni.
- Emner, der bl.a. analyseres og arbejdes på i øjeblikket, er:
  - Åbn/luk og overlaps-problematik.
  - Signering.
  - Manglende udbetalingspecifikationer i NemRefusion samt problemer ift. automatisk bogføring med modtagne refusioner.
  - Valideringer.
- Kommunikation til arbejdsgivere, a-kasser, selvstændige og snart også til systemleverandører.



# Opfølgning fra sidste check-in (den 27/2-2024)

- Breve fra myndigheder kunne ikke åbnes som PDF-fil uden manuel workaround.
  - Dette er nu løst.
- Nogle felter var låst, når kopifunktion blev benyttet.
  - Dette er nu løst.
- Udfordringer med åben/luk og sagsoverlap.
  - Kommer på følgende slides.

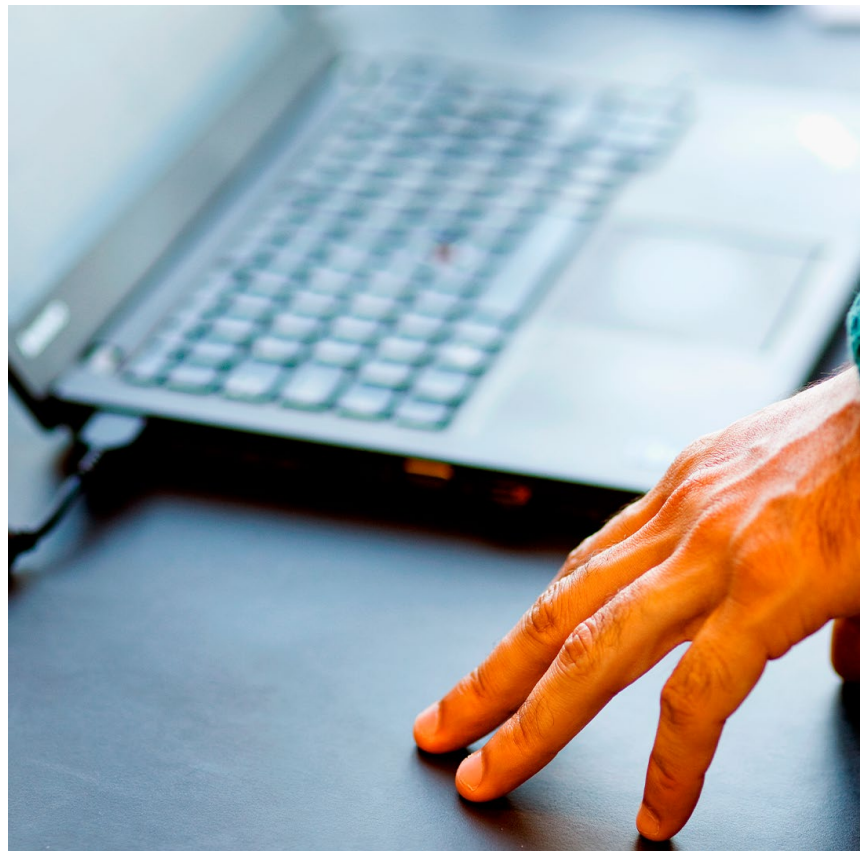


# Åbn/luk

- Reglerne i NemRefusion tilrettes, så der kan udstilles korrekt sagsstatus.
- De ændrede regler gælder blanketterne 201, 202, 401, 402, 480 og 480R.
- Rettelsen *forventes* implementeret den 23. april 2024.

## Workaround ved åbn/luk:

- Myndighed skal skrive til supporten via webformular med oplysning om, at sagen skal åbnes eller lukkes i NemRefusion samt arbejdsgivers CVR-nummer, borgers fødselsdato og 1. fraværsgang.



# Sagsoverlap

- Der udestår fortsat en udfordring på sygedagpengesager omkring flyttesager, hvor samtykke ikke er indgivet rettidigt og sagen dermed har mistet forbindelsen til NemRefusion.
  - Her afventes en rettelse i KSD.
- Kontrol for sagsoverlap flyttes fra NemRefusion til KSD.
  - Forventes at blive rettet i løbet af 3. kvartal 2024.

## Workaround ved sagsoverlap:

- Angiv ansættelsesID.
- Hvis fejlen opstår hos systemleverandør, skal sagen givetvis indberettes manuelt i NemRefusion.





# Status på signeringsflowet

- Signeringsmodul fjernes i NemRefusion.
- Ved signering eller annullering af en indberetning, bliver man redirected til MitID-bekræftelse for at verificere sin identitet igen.
- Efter verificeringen er godkendt, kommer man retur til NemRefusion.
- Kvittering vises til slut.

Det nye signeringsflow *forventes* implementeret den 21. maj 2024.



# Status fra supporten



# Overordnet status

## Skriftlige henvendelser

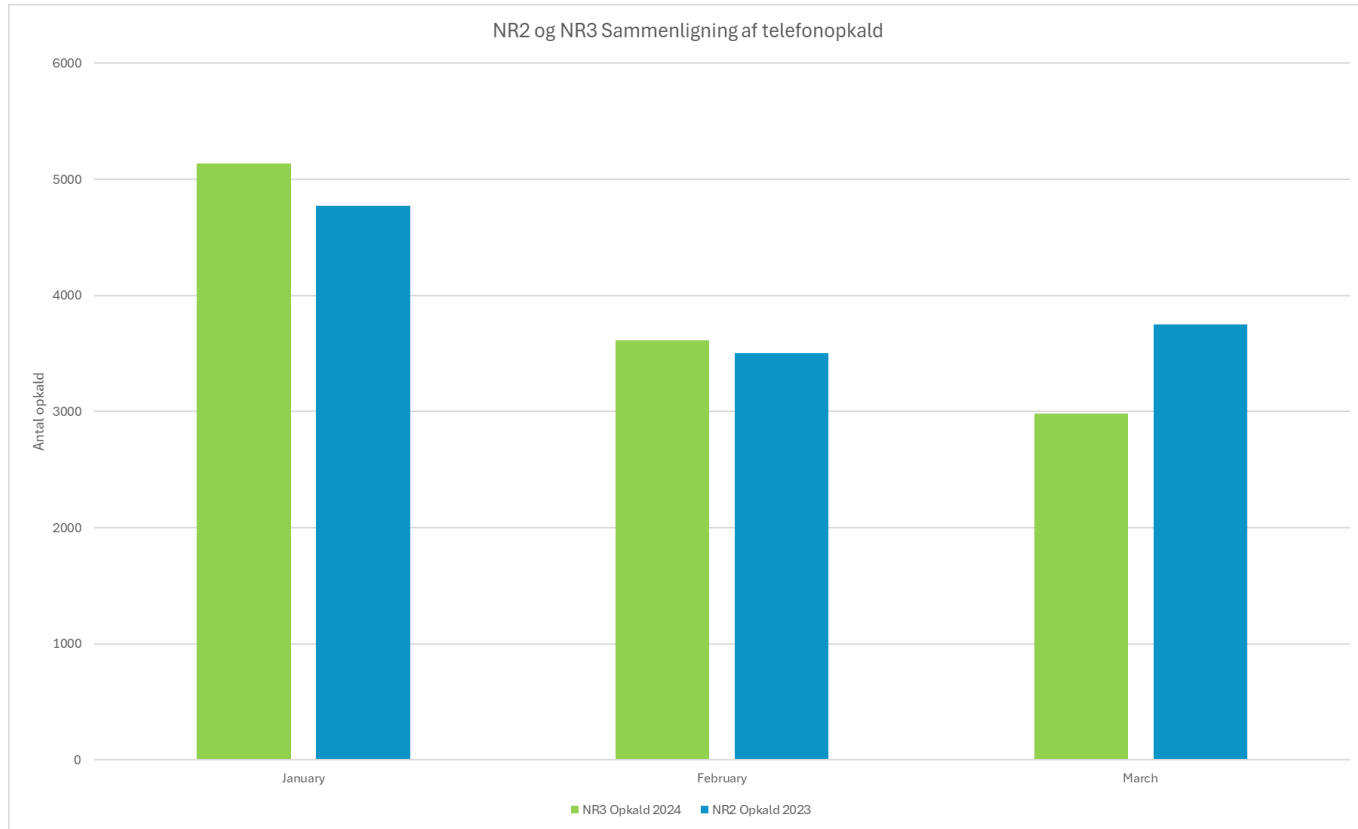
- Vi er i mål med oprydning og håndterer nu i løbet af få dage de skriftlige henvendelser, vi modtager. Vi overholder endnu ikke vores servicemål, men vi arbejder målrettet på at opnå dette.
- For en måned siden havde vi 300 sager, der afventede opfølgning, og det tal er nu faldet til under 100.
- Vi har 19 åbne incidents, der prioriteres og løses gennem planlagte releases.
- Vi modtager i gennemsnit 51 skriftlige henvendelser pr. hverdag.

## Telefonhenvendelser

- Vi har besvaret 2.824 kald i marts, hvilket er lidt lavere end februar, men det skyldes primært påsken.
- Den gennemsnitlige ventetiden er gået fra 3:56 minutter i februar til 1:55 minutter i marts. Vi har et servicemål på 3 minutter.
  - Samtaletiden er næsten den samme og ligger i gennemsnit mellem 4-4,5 minutter.
- I marts har vi besvaret 96,96 % af alle kald inden for 10 minutter (servicemål = 98 %).
- Vi har implementeret tilfredshedsmålinger på telefonopkald.



# Sammenligning af telefonopkald



# Fokus på at forbedre situationen i supporten

## Information og hjælp-siden

- Første udkast til releasebeskrivelser er udarbejdet og lægges på Information og hjælp-siden i løbet af denne uge.
- Vejledningen er delt op, så der kommer til at være en særskilt vejledning for de selvstændige og en vejledning for resten af brugerne.
  - Vejledningen for de selvstændige er lige nu i review hos KOMBIT.
  - KOMBIT giver besked, når vejledningen er publiceret – både til kommunerne, UDK og de selvstændige.
- Vi er fortsat i gang med at undersøge muligheden for en søgemaskine og forventer at kunne melde endeligt ud på næste check-in.



# Rettelser



# Gennemførte rettelser og forbedringer

- Forbedret information ifm. signering samt fjernelse af unødige mellemside, så brugeren omdirigeres direkte til MitID.
- Gem og print-knap på beskedoverblikket.
- PDF-kvittering: Rettet til korrekt visning af tider på kvittering.
- Oprettelse af anmeldelse sætter første fravær dato og kan ikke ændres efterfølgende når der søges refusion på fleksjobsager.
- Startdato kan ikke længere ændres for en sygdomssag ved anmodning om tidlig opfølgning: Frekvensfelter er tilføjet og koblet på, hvor lønbeløbsfelter optræder (både sygdom og barsel).
- Felterne "Dato" og "Time" kan nu tilrettes under beskæftigelseskravet når kopifunktion benyttes.
- Indberetning af nye barselssager op til tre år tilbage: Frist ændret fra to til tre år.
- Indberetning "fravær 4 uger før fødsel" valideringsændring: Skiftet fra advarsel til afvisning.
- Forkert navn og åbningstid på underretningsbrev: Tilrettet så korrekt navn og åbningstid nu vises på jobafklaringsbrev.



# Forventet kommende rettelser

I kan i oversigten nedenfor se udvalgte og planlagte rettelser de kommende måneder. Vi gør opmærksom på, at det er et øjebliksbillede, der kan ændre sig.

APRIL	MAJ
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mulighed for at markere flere beskeder som læst.</li><li>• Driftsstatussiden forbedres.</li><li>• Fejlbeskeder forbedres.</li><li>• Løbende fejlrettelser.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regelændring for sagsstatus på sygefraværssager.</li><li>• Mulighed for at vælge hvilke meddelelser, der ønskes modtaget i NemRefusion.</li><li>• Signering med MitID gøres mere simpelt.</li><li>• Adgang til "Beskeder" og "Udbetalinger" fra sagsoverblikket.</li><li>• Løbende fejlrettelser.</li></ul>





# Spørgsmål



# Supportoplysninger

## Tilmelding til driftsstatus:

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

## NemRefusion supporten kan:

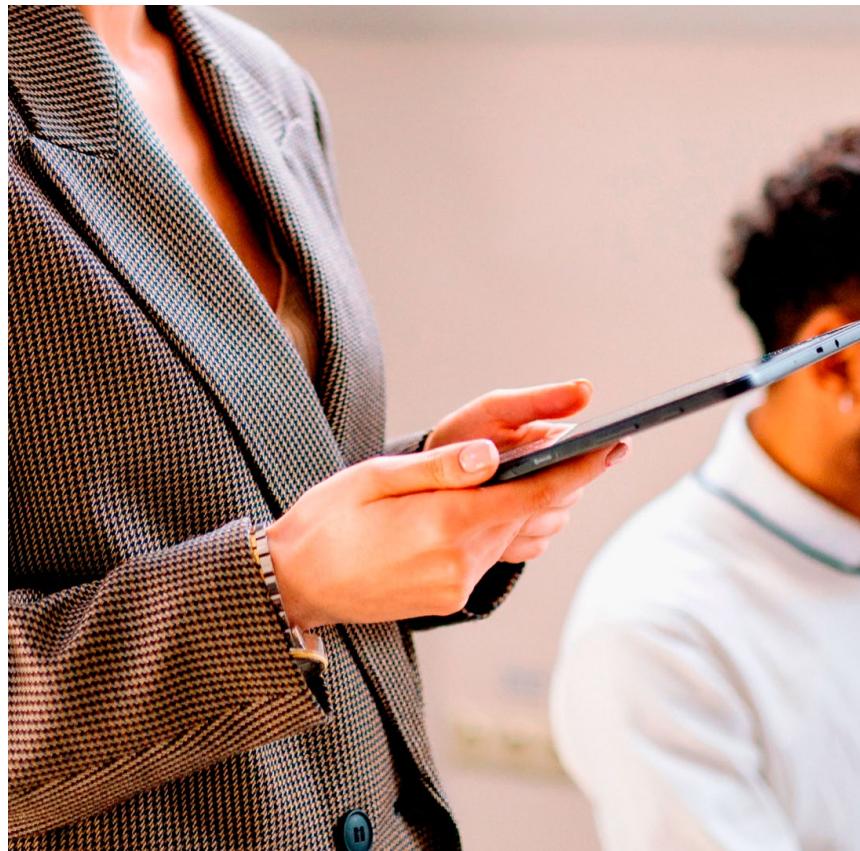
- Svare på spørgsmål om, hvordan man bruger løsningen (teknisk support).
- Håndtere fejl eller problemer i løsningen.

## Myndigheden skal hjælpe med:

- Fortolkning af lovgivning.
- Sagsbehandling eller afgørelse af konkrete sager.

## Sådan kontakter I supporten:

- [NemRefusion Supportportal](#).



# Kommende aktiviteter

## Check-ins:

- Den 14. maj 2024 kl. 10.00-11.00 (*Link er sendt til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK*).
- Den 25. juni 2024 kl. 10.00-11.00 (*Link er sendt til de systemansvarlige for NemRefusion samt kontaktpersoner hos UDK*).

Herefter vurderer vi behovet for mødernes hyppighed.



# Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale sendes til de systemansvarlige og vores kontaktpersoner hos UDK.
- Hvis du har opfølgende spørgsmål eller støder på udfordringer, der kræver kontakt med KOMBIT, kan du altid skrive til [nemrefusion@kombit.dk](mailto:nemrefusion@kombit.dk).
- I kan følge med i fejlrettelser og drift på dette [link](#).
- I kan følge med i kendte fejl og work-arounds på dette [link](#).
- Tilmelding til nyhedsbreve:
  - Informationsmail (slutbrugere) [her](#).
  - "Nyt fra Arbejdsmarked og Beskæftigelse (myndigheder) [her](#).

