

NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner og Udbetaling Danmark
Den 25. juni 2024



Hvem er til stede?



Brian Perri
Implementeringskonsulent,
KOMBIT

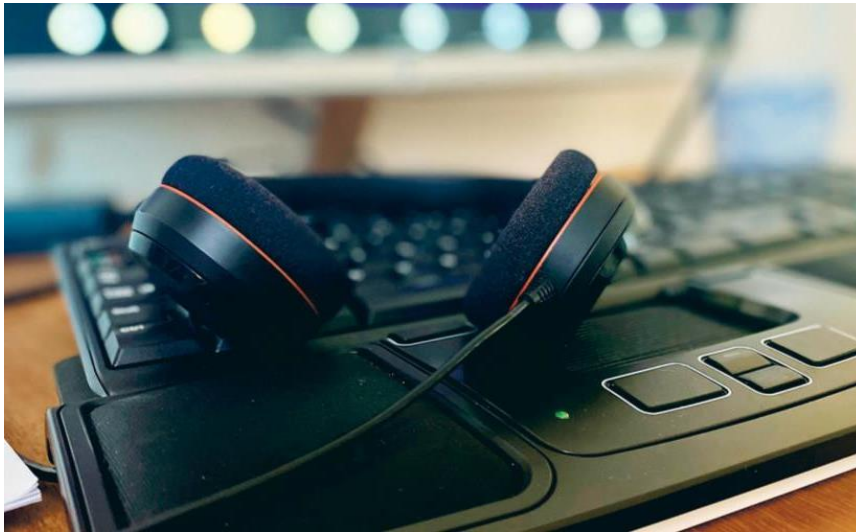


Lone Schioldan
Product Owner, KOMBIT



Beinta Fjeldvig
Projehtleder, 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 14. maj 2024)
- Status fra supporten
- Rettelser
 - Gennemførte rettelser/ændringer
 - Udvalgte kommende rettelser/ændringer
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Evaluering af check-ins
- Kommende aktiviteter

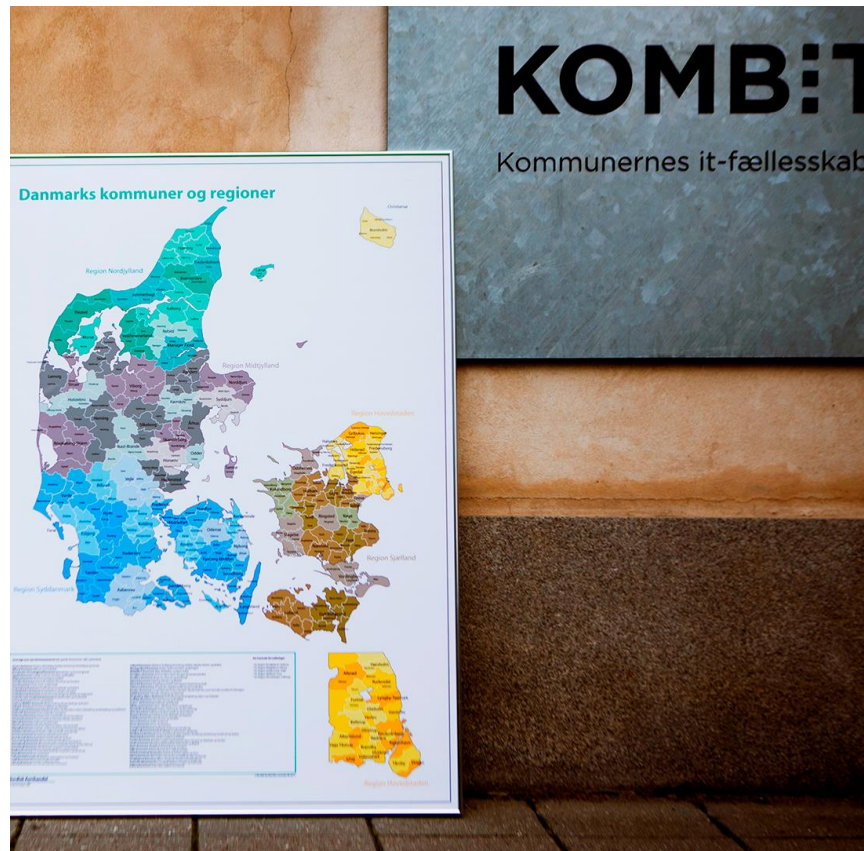
Overordnet status

Emner, der bl.a. analyseres og arbejdes på i øjeblikket:

- Manglende udbetalingspecifikationer i NemRefusion samt problemer ift. automatisk bogføring med modtagne refusioner.
 - Barsel er løst. Mangler fortsat få sager vedr. sygdom.
 - Følg med på driftsstatus [her](#).
- Varslingsmails til systemleverandører om kommende rettelser.
- Releasenotes.
- Vejledning til selvstændige.
- Overblik over ændringsønsker.

Nyhedsbreve målrettet slutbrugerne

- Senest udsendt til arbejdsgivere den 31. maj 2024.
- Udsendes til arbejdsgivere, a-kasser og selvstændige slut uge 25.
 - Her får de mulighed for at evaluere og komme med input til nyhedsbrevene via en survey.



Opfølgning fra sidst (den 14. maj 2024)

- **Kan supporten oprette brugere (kvittering):** Det korte svar er nej, men man får en mail med link til kvitteringen, men for at få adgang skal man oprette sig som bruger.
- **Status på fejltekster:** Det har vist sig at være mere kompliceret end først antaget. Arbejdet er fortsat i gang.
- **Status på TIN-nummer:** Den er ved at blive analyseret.
- **Kopifunktion:** Vil kræve en ændring i KSD. Denne analyse er i gang. Opfølgning på næste check-in.
- **Åbning af vedhæftede PDF-filer:** Det ligger som et ændringsønske, der endnu ikke er prioriteret. Vil fremgå af releasenote, når den implementeres.
- **Startdato for delvise timer, der afviger fra den første uge:** Der er validering i NemRefusion. Hvis fejlen opleves i KSD, skal I oprette en supportsag hos KSD.



Status fra supporten



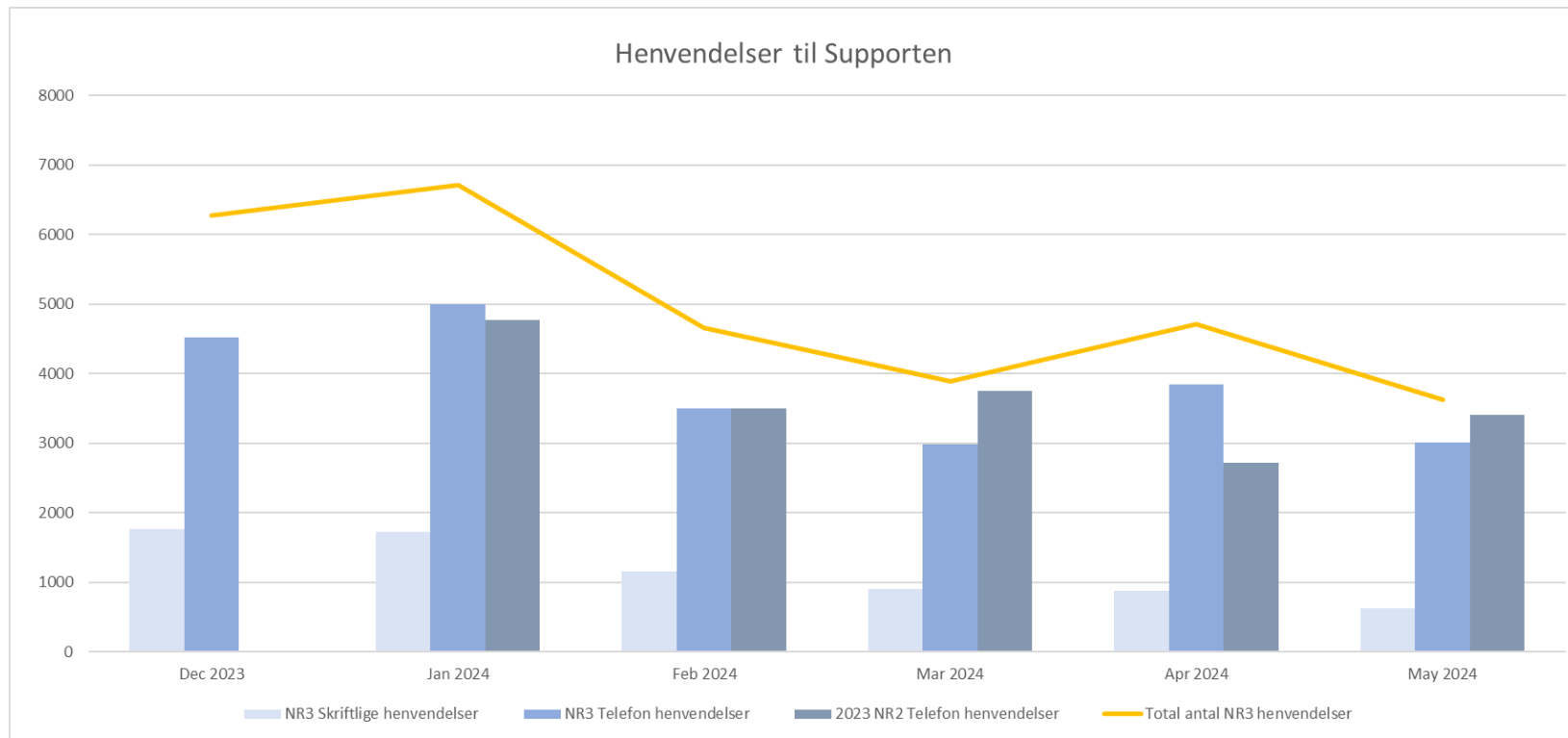
Overordnet status

Generel status

- Vi er gået fra gennemsnitligt 182 opkald pr. dag i april til 143 opkald pr. dag i maj.
 - I juni (frem til og med 24/6) har vi i gennemsnit modtaget 124 opkald pr. dag.
- Den gennemsnitlige ventetid på telefonen er faldet fra 2:59 i april til 1:05 i maj.
 - Vi ser samme niveau for juni.
- Vi har gennemsnitligt modtaget 30 skriftlige henvendelser om dagen i maj mod 42 i april.
- 90 % af alle henvendelser er løst ved første håndtering, hvilket er en stigning på 6 % ift. april.
- Hovedparten af henvendelserne drejer sig om:
 - Generel hjælp til brug af løsningen (39 %)
 - Periodeoverlap (16 %)
 - §56 (14 %)
 - Søg refusion på eksisterende sag (9 %)



Henvendelser til supporten sammenlignet med NemRefusion 2.0



Rettelser



Gennemførte rettelser og forbedringer

Bedre hjælp når du modtager en fejlbesked

- Hvis du modtager en fejlbesked ved indberetning i NemRefusion vil det nu være muligt at se, hvor fejlen forekommer i flowet. Du kan klikke på fejlbeskrivelsen i toppen, hvorefter du får vist spørgsmålet der er årsagen til den opståede fejl.

Færre vil opleve at få besked om periodeoverlap

- Der er ryddet op i gamle fravær, hvor disse ikke er blevet lukket korrekt i dialogen mellem NemRefusion og KSD og UDK Barsel.

Analyse af kald til CPR

- Som nævnt på tidligere møder opleves der på 14 sager, at CPR-nummer ikke kan valideres og sagen derfor ikke kan indberettes. Der analyseres fortsat løbende på denne fejl.



Udvalgte kommende rettelser/ændringer

Release 2. juli 2024 (forventet) – sidste inden sommerferie:

- Ny version af UDP ved anmodning om tidlig opfølgning (DP215).

Resten af juli: Ingen planlagte releases – vi arbejder på ændringer, der skal varsles til systemleverandører:

- Mulighed for at indberette 52 ugers turnus.
- Obligatorisk slutdato på visse barselssager.
- Sygeløn udbetalingsfrekvens på barselssager.
- Obligatorisk årstal for delvist genoptaget arbejde på DP202H.



Udvalgte kommende rettelser/ændringer

Start august 2024:

- Grønland skal betragtes som udland.
- Opsplitning af barsel og sygedagpenge, så UDK og kommunerne kan ønske ændringer til NemRefusion uden indbyrdes afhængighed og accept.
- Mulighed for at videregive anmeldelser, hvor en kommune er administreret af en anden – konkret skal Christiansø sager kunne administreres af Bornholms Regionskommune.



Spørgsmål



Evaluering af check-in

- 63 respondenterne har besvaret evalueringen, heraf:
 - 44 respondenter, der har deltaget på vegne af en kommune som myndighed.
 - 18 respondenter, der har deltaget på vegne af en kommune som arbejdsgiver.
 - 1 respondent, der har deltaget på vegne af UDK som myndighed.
- På en skala fra 1-5 ligger tilfredsheden (værdien af check-in møderne) på 4,1.
- 59 respondenter ønsker, at KOMBIT og Edora fortsætter check-in møderne efter sommerferien.
- Ønsket hyppighed fordeler sig tæt mellem månedligt, hver anden måned og kvartalsvist.
- Det, der går igen i kommentarerne, er, at det er positivt, at myndigheder og arbejdsgivere får mulighed for at videndele, får den samme status og kan "have en finger på pulsen".
- På følgende slide kan I se planlagte datoer for nye check-ins. Fokus vil – med udgangspunkt i jeres input – være på kendte udfordringer samt rettelser og ændringer.



Kommende aktiviteter

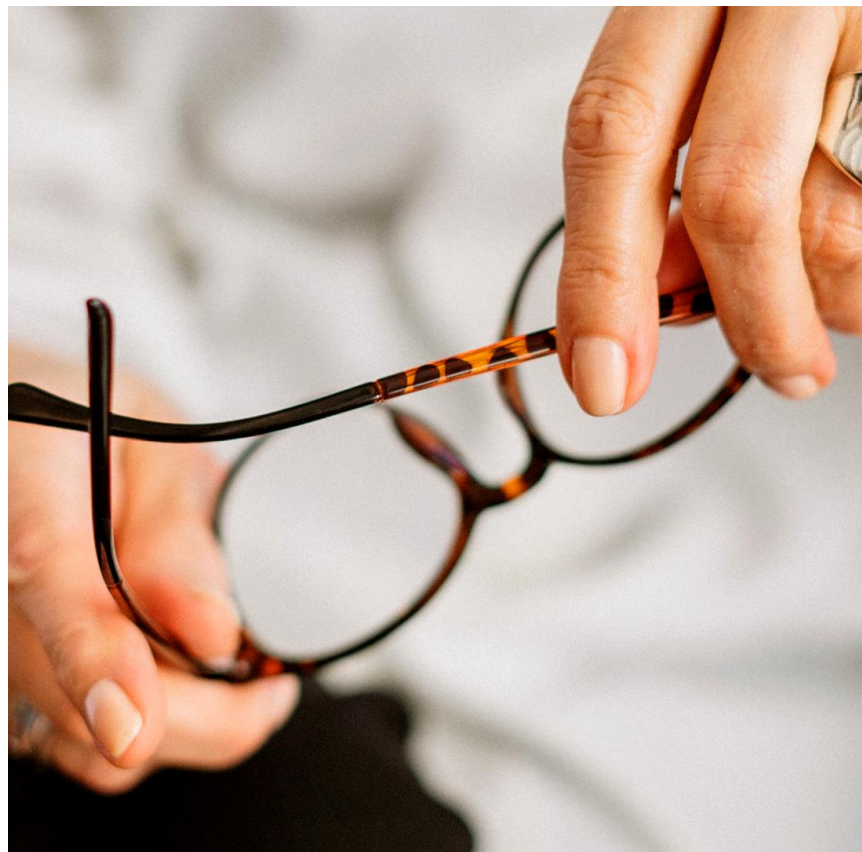
Kommende check-ins:

- 27. august 2024 kl. 10.00-11.00
- 29. oktober 2024 kl. 10.00-11.00
- 17. december 2024 kl. 10.00-11.00

Vi udsender links til de systemansvarlige for NemRefusion, faglige ledere for KSD og vores kontaktpersoner hos UDK sammen med materialet for mødet.

Nyhedsbreve:

- Tilmelding til "Nyt fra Arbejdsmarked og Beskæftigelse" (myndigheder) [her](#).
- Tilmelding til nyhedsbreve for arbejdsgivere [her](#).
- Se tidligere nyhedsbreve for myndigheder [her](#) og for arbejdsgivere [her](#).



Supportoplysninger

Tilmelding til driftsstatus:

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

NemRefusion supporten kan:

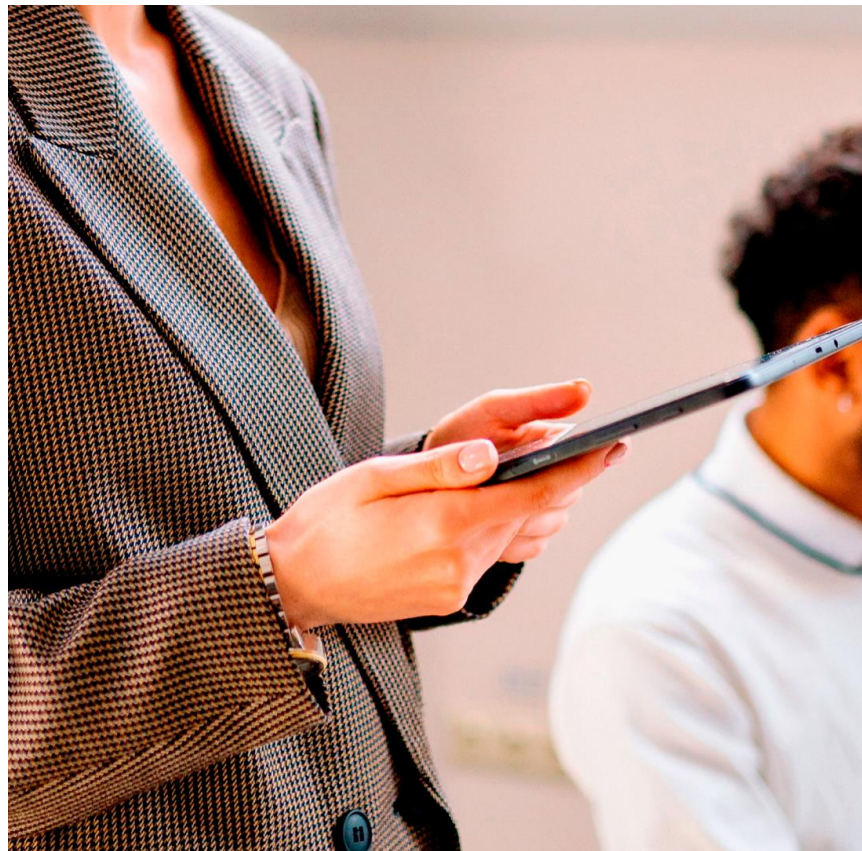
- Svare på spørgsmål om, hvordan man bruger løsningen (teknisk support).
- Håndtere fejl eller problemer i løsningen.

Myndigheden skal hjælpe med:

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

Sådan kontakter I supporten:

- [NemRefusion Supportportal](#).



Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale sendes til de systemansvarlige, faglige ledere for KSD og vores kontaktpersoner hos UDK. Her vil også indgå links til kommende check-ins.
- Hvis du har opfølgende spørgsmål eller støder på udfordringer, der kræver kontakt med KOMBIT, kan du altid skrive til 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](#).

