

NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner
Den 29. oktober 2024



Hvem er til stede?



Brian Perri
Implementeringskonsulent,
KOMBIT



Lone Schioldan
Product Owner, KOMBIT



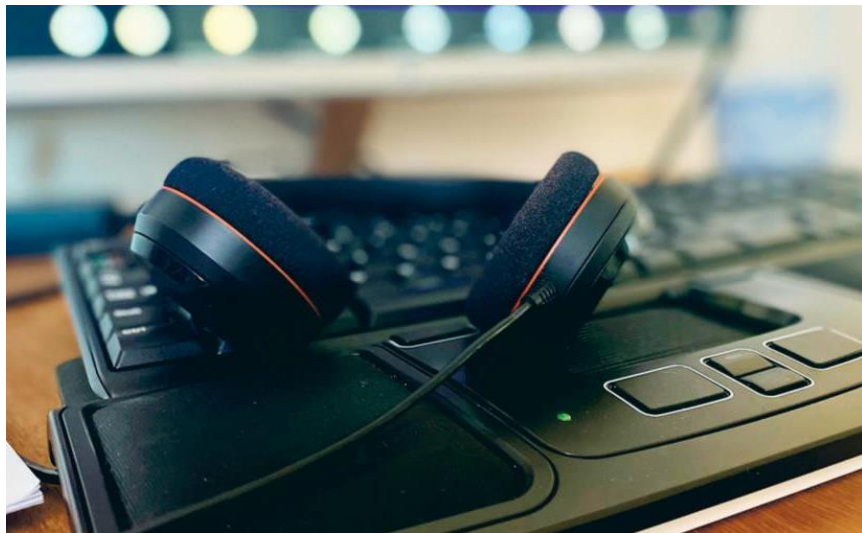
Sidsel Hjortshøj
Forretningsspecialist, KOMBIT



Daniel Friis
Afdelingsleder for supporten,
Edora



Praktisk information



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

Agenda



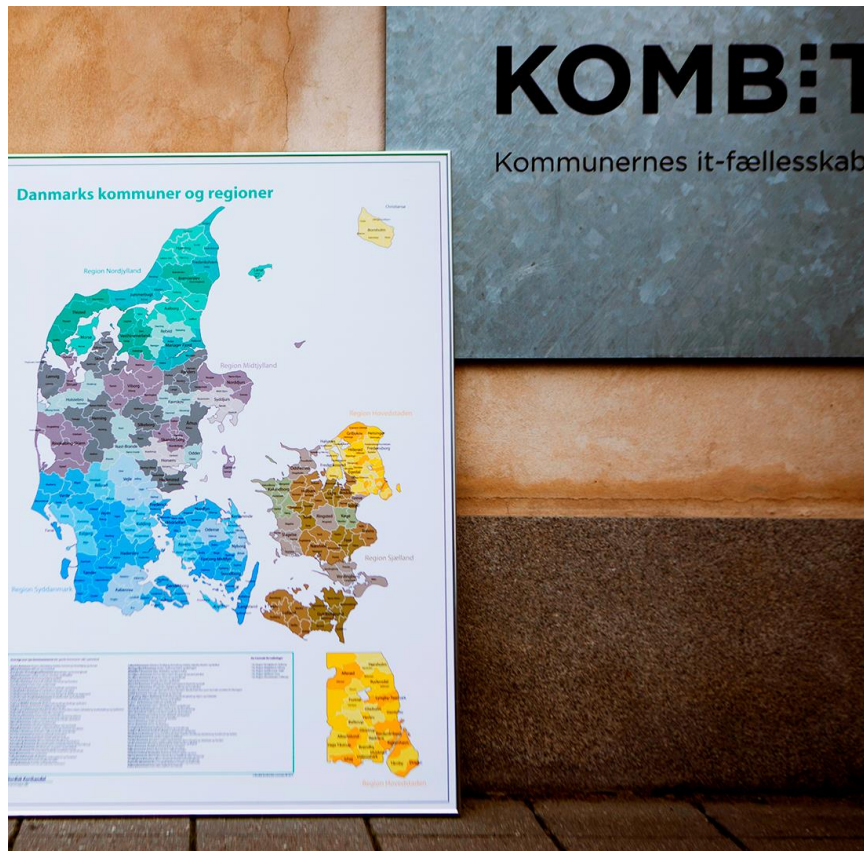
- Overordnet status
- Opfølgning fra sidste check-in (den 27. august 2024)
- Ekspertgruppe for NemRefusion
- Brugertilfredshedsundersøgelse
- Status fra supporten
- Rettelser
 - Gennemførte rettelser/ændringer
 - Udvalgte kommende rettelser/ændringer
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Kommende aktiviteter

Overordnet status

- Stabil drift
- NemRefusions ekspertgruppe er nedsat
- Brugertilfredshedsundersøgelse er i gang
- Stort fokus på de varslede ændringer til systemleverandørerne
- Ændringer i barselsloven pr. 1. oktober 2024
 - Ny lov om gravide i natarbejde (*bekendtgørelsen om arbejdets udførelse § 8, stk. 7*)
 - Gravide, der opfylder beskæftigelseskravet, har nu ret til fravær med barseldagpenge inden 4-ugers perioden før fødslen, hvis de opfylder en række kriterier (*barselslovens § 6, stk. 2*)
- Bogføringsbilag kommer nu også som CSV-fil

Nyhedsbreve

- Nyhedsbreve er i dag sendt til arbejdsgivere, a-kasser og selvstændige, hvor ovenstående er udfoldet



Opfølgning fra sidst (den 27. august 2024)

- **Overblik over ændringsønsker:** Uddybes på næste slide sammen med introduktion til NemRefusions ekspertgruppe
- **Mangler mulighed for at kunne udtrække en liste under status "ikke signeret" – også på om det er anmeldelser eller anmodninger:** Er allerede noteret som et ændringsønske – processen for disse uddybes på næste slide sammen med introduktion til NemRefusions ekspertgruppe
- **Ris og ros til NemRefusion supporten:** Det er muligt at evaluere sin oplevelse med supporten efter afsluttet sag. Hvis I har en klage til supporten, må I altid sende en mail om jeres oplevelse til nemrefusion@kombit.dk – vi har løbende møder med Edora
 - Vigtigt, at der skrives til hovedpostkasser – ikke enkeltpersoner



NemRefusions ekspertgruppe – etablering og opgaver

- Etablering af ekspertgruppe sommer/efterår 2024
 - Intromøde afholdt den 25/9-2024
- Medlemmer repræsenterer forskellige interessenter
 - Kommuner og Udbetaling Danmark – ejer og finansierer NemRefusion og modtager indberetninger fra løsningen
 - Systemleverandører som anvender snitflader
 - Arbejdsgivere som anvender brugergrænseflade
 - A-kasser
 - Selvstændige
- Medvirke til kvalificering og scoring af emner på backlog
 - Første arbejdsmøde den 30/10-2024
- Scoringsmodel
 - Tre parametre: Værdi for bruger, værdi for myndighed og realiserbarhed
 - Sikrer ens og objektiv behandling/prioritering af alle emner
 - Lovmedholdelighed og nødvendige tekniske ændringer vil altid have forrang



Brugertilfredshedsundersøgelse af NemRefusion

- Den 23. oktober 2024 blev en brugertilfredshedsundersøgelse gjort tilgængelig i NemRefusion-løsningen.
- Formålet med undersøgelsen er at få indsigt i brugernes tilfredshed med NemRefusion og den tilhørende support, så vi kan benytte resultaterne i det videre arbejde med at forbedre både løsningen og supporten.
- Besvarelserne er 100 % anonyme.
- Undersøgelsen er tilgængelig til og med den 6. november 2024, og vi håber, at I som arbejdsgivere vil give jeres mening til kende.
- Vi giver en tilbagemelding på resultaterne i kommende nyhedsbreve (både til myndigheder og slutbrugere).



Status fra supporten



Overordnet status fra supporten

Generel status

- Hovedparten af henvendelserne drejer sig om:
 - Generel hjælp til brug af løsningen (37 %)
 - Periodeoverlap & §56 (15 %)
 - Søg refusion på eksisterende sag & Lønstop (17 %)
- Det gennemsnitlige antal kald:
 - August 2024: Besvaret 99 kald pr. dag i gennemsnit
 - September 2024: Besvaret 113 kald pr. dag i gennemsnit
- Den gennemsnitlige ventetid på telefonen:
 - August 2024: 1:01 sekunder
 - September 2024: 1:56 sekunder
- Vi har gennemsnitligt modtaget 28 skriftlige henvendelser om dagen september, hvilket er et mindre stigning ift. juli og august.



Rettelser



Udvalgte gennemførte rettelser og forbedringer (1/3)

- **Ny login knap på nemrefusion.dk**

For at gøre det tydeligere, hvor brugerne logger ind i NemRefusion, har vi tilføjet en ny log på-knap, som man finder i den blå bjælke øverst til højre på NemRefusions hjemmeside.

- **Vedhæftede PDF-filer ved løntilskud**

Når arbejdsgivere søger løntilskud, er det nu muligt at se navnet på de filer, man vedhæfter til sin indberetning. Filnavnet vil også fremgå, når arbejdsgiver fremsøger sagen og den specifikke kvittering under "Mine sager". Det er desuden nu muligt at åbne og downloade de filer, man har vedhæftet til sin tilskudsblanket.

- **Markér flere beskeder som læst**

Det er nu muligt at markere flere beskeder som 'læst'.

- **Validering af fraværsgang tilføjet på indberetning af barselssager**

Der er tilføjet en ny regel og tilhørende fejlbesked i NemRefusion, som gør, at man ikke kan angive en sidste fraværsgang, som ligger før første fraværsgang. Hvis man modtager denne fejlbesked, skal man ændre i sin indberetning, før den kan signeres og sendes til Udbetaling Danmark.

- **Validering af delvis genoptagelse af arbejde tilføjet ved barselsindberetninger**

Der er tilføjet en ny regel og tilhørende fejlbesked i NemRefusion, som gør, at man ikke kan angive samme ugenummer flere gange ved indberetning af delvist genoptaget arbejde. Hvis man modtager denne fejlbesked, skal man ændre i sin indberetning, før den kan signeres og sendes til Udbetaling Danmark.

Udvalgte gennemførte rettelser og forbedringer (2/3)

- **Indberetning af fravær for tidligere medarbejdere**

Det er ikke længere muligt at indberette sygefravær for en tidligere medarbejder, når første fraværsdag ligger efter dato for ophør af ansættelse. Hvis man forsøger dette, vil indberetningen blive afvist med en fejlbesked.

- **Besked ved for tidlig indberetning for selvstændige vises nu korrekt**

Vi har foretaget en rettelse til beskeden, der vises når man som selvstændig forsøger at underskrive sin indberetning for tidligt i forhold til fristerne. Man vil nu blive informeret om, at man har indberettet for tidligt, og guidet til 'Information og hjælp', hvor man kan se frister for selvstændige.

- **Punktet 'Beskeder' vises ikke længere for selvstændige**

Da man som selvstændig ikke modtager beskeder i NemRefusion under ens fravær, har vi fjernet punktet 'Beskeder', når man logger ind og befinder sig på overblikssiden.

- **Tilretning af statistiksiden**

NemRefusions statistiksider har udstillet forkert data på blanketterne AB250 (Løntilskud) og DP202H (Jobafklaring). Siden er nu rettet til, så data igen er korrekt og retvisende. Statistikside findes [her](#).



Udvalgte gennemførte rettelser og forbedringer (3/3)

- **Opsplitning af kommune- og barselsservice**

Vi har foretaget en systemteknisk opsplitning af barsel og sygedagpenge. Det betyder bl.a., at når kommende ændringer og rettelser skal testes, vil det blive mere simpelt, uden at gå på kompromis med sikkerheden.

- **Varslede ændringer til systemleverandører**

Se slide om kommende rettelser/ændringer.

- **Releasenotes kan tilgås [her](#).**



Udvalgte kommende rettelser/ændringer

Kommende releases

- Tydeliggørelse ved komplekse valideringer
- Varslede ændringer målrettet 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
 - Ny fraværsårsag på barselssager - surrogatorlov

Systemleverandører har kunnet teste ændringerne fra den 1. september 2024. Vi er i gang med at forberede og tilpasse de releases, der kommer med ændringerne hhv. den 1. december 2024 og den 1. januar 2025, mens vi sideløbende udarbejder underretningsbreve, vejledningstekster mv., som er relateret til ændringerne.



Åbn/luk-problematik (1/2)

SO-203 Lukning af refusionssager (K526B)

- Refusionssager lukkes automatisk, når den sidste refusion er udbetalt og der ikke ligger uløstopgaver på sagen. Når sagen lukkes, sendes der en luk-besked til NemRefusion. Dette sker dog ikke, hvis der er givet afslag på sygefraværssagen.
- Denne ændring sikrer, at refusionssager lukkes, hvis der er givet afslag på sygefraværssagen.

VA-147A Udsendelse af breve til arbejdsgivere/a-kasser

- En sagsbehandler kan sende et kommunespecifikt brev til en arbejdsgiver fra både refusionssagen og sygefraværssagen.
- Hvis brevet sendes fra sygefraværssagen, genåbnes sagen i NemRefusion, refusionssagen allerede er lukket.
- Dette giver problemer for arbejdsgiverne, hvis de skal oprette en ny sag på samme person.
- Denne rettelse sikrer, at kommunespecifikke breve til en arbejdsgiver sendes til Digital Post, hvis der ikke er en åben refusionssag.
- Tilsvarende sikrer rettelsen, at breve til a-kasser, hvor den sygemeldte er ledig, altid sendes til Digital Post.



Åbn/luk-problematik (2/2)

VA-147B Ændring af kommunikation til NR (lukkeregler)

- Når der sker ændringer på en sygefraværssag, sender KSD en besked om sagens sagsstatus til NemRefusion.
- Hvis ændringen sker på en sygefraværssag, hvor refusionssagen er lukket i KSD, sender KSD en besked til NemRefusion. Det har den konsekvens, at sagen genåbnes i NemRefusion.
- Dette giver problemer for arbejdsgiverne, hvis de skal oprette en ny sag på samme person. Denne ændring sikrer, at KSD ikke sender beskeder til NemRefusion, hvis refusionssagen er lukket.



Spørgsmål



Kommende aktiviteter

Kommende check-in:

- 17. december 2024 kl. 10.00-11.00
- 2025?
 - Spørgeskema indsættes i chatten og udsendes efter mødet

Vi udsender link og spørgeskema til de systemansvarlige for NemRefusion og faglige ledere for KSD 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:

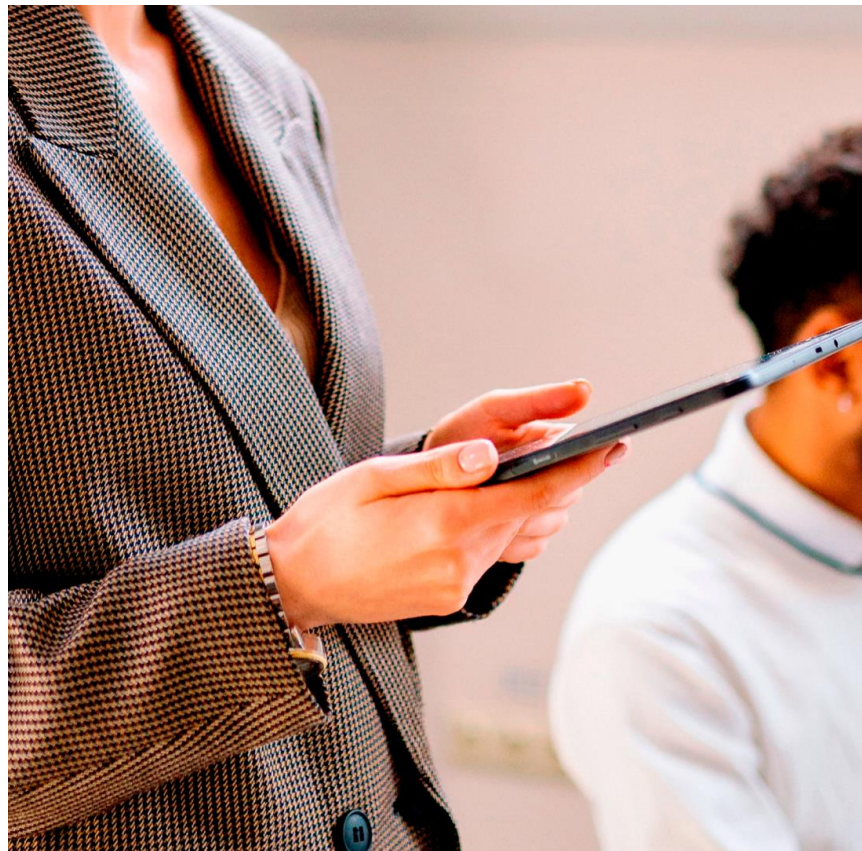
- Svare på spørgsmål om, hvordan man bruger løsningen (teknisk support)
- Håndtere fejl eller problemer i løsningen

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 og faglige ledere for KSD. Her vil også indgå link til det kommende check-in og et spørgeskema om fremtidige 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](#).

