

NemRefusion 3.0

Check-in for kommuner
Den 17. december 2024



Hvem er til stede?



Brian Perri
Implementeringskonsulent,
KOMBIT



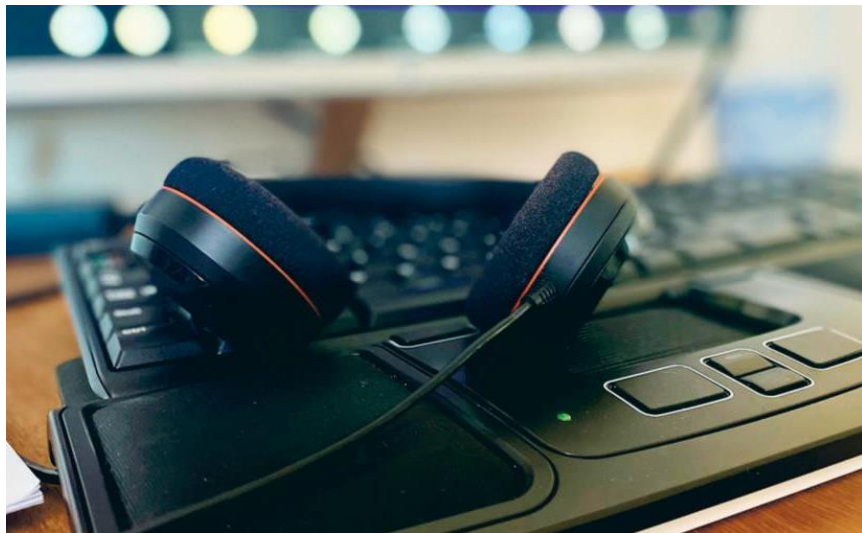
Lone Schioldan
Product Owner, KOMBIT



Sidsel Hjortshøj
Forretningspecialist, KOMBIT



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
- Resultat af brugertilfredshedsundersøgelse
- Status fra supporten
- Forbedringer
 - Gennemførte forbedringer
 - Årets sidste release
 - Videreudvikling 2025 – udvalgte fokuspunkter
- Spørgsmål
- Supportoplysninger
- Opfølgning på evaluering af nye check-ins

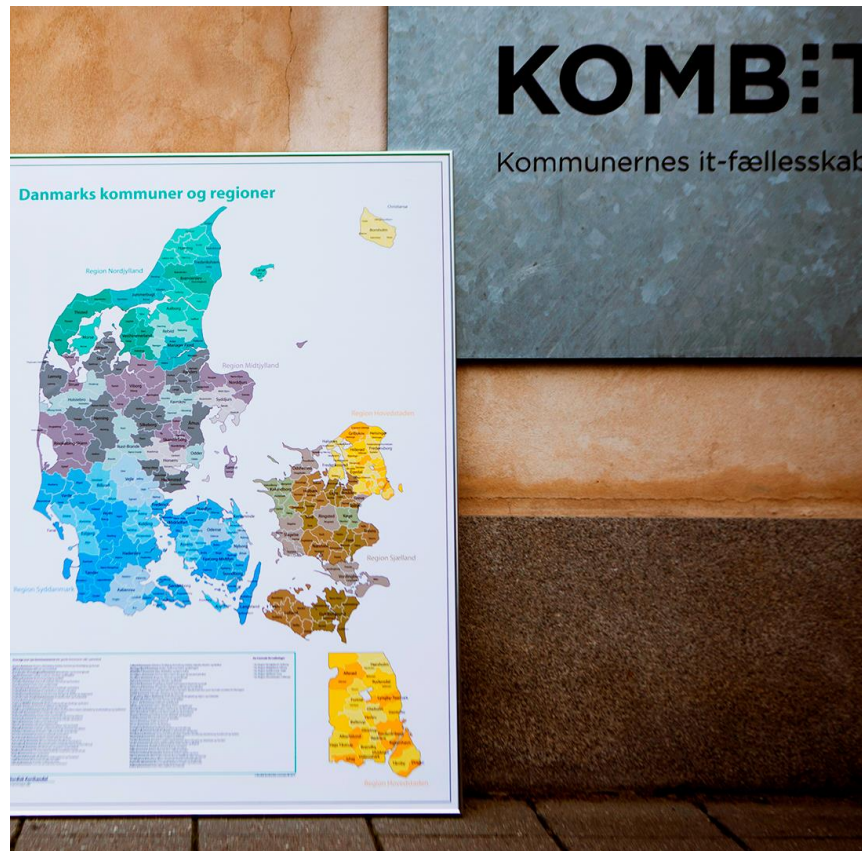
Overordnet status

Lige nu er følgende i fokus:

- Stabil drift
- At få ekspertgruppen op at køre
- Kommende lovændringer

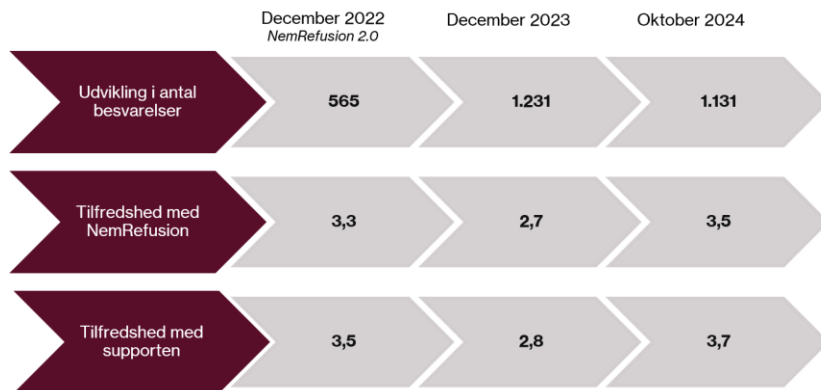
Nyhedsbreve

- Nyhedsbreve er den 13. december 2024 sendt til arbejdsgivere, a-kasser og selvstændige.



Resultat af brugertilfredshedsundersøgelse

- Tilbage i oktober gennemførte vi en brugertilfredshedsundersøgelse af NemRefusion, hvor brugere af løsningen bl.a. fik mulighed for at angive deres overordnede tilfredshed med løsning og support.
- Resultaterne er steget hos alle brugergrupper siden den undersøgelse, vi foretog tilbage i december 2023, kort efter at den nye løsning var sat i drift.
- Vi er naturligvis glade for den positive udvikling, og vi tager de mange gode input, ris og ros, som vi har modtaget i undersøgelsens kommentarfelter, med i vores videre arbejde med at optimere NemRefusion og supporten.
- Overordnet kan vi se en tendens omkring hjælpetekster, brug af fagtermer og ønsker til brugervejledningen. Vi vil i den kommende tid dykke nærmere ned i disse.



1-5 skala



Status fra supporten



Overordnet status fra supporten

Generel status

- Hovedparten af henvendelserne drejer sig om:
 - Generel hjælp til brug af løsningen (35 %)
 - Periodeoverlap og § 56 (19 %)
 - Søg refusion på eksisterende sag og Lønstop (10 %)
- Det gennemsnitlige antal kald:
 - September 2024: Besvaret 113 kald pr. dag i gennemsnit
 - Oktober 2024: Besvaret 114 kald pr. dag i gennemsnit
 - November 2024: Besvaret 105 kald pr. dag i gennemsnit
- Den gennemsnitlige ventetid på telefonen:
 - September 2024: 1:56
 - Oktober 2024: 1:31
 - November 2024: 1:38
- Vi har gennemsnitligt modtaget 27 skriftlige henvendelser om dagen i november, hvilket er en mindre stigning ift. oktober med 25 om dagen.



Rettelser



Udvalgte gennemførte rettelser og forbedringer (1/2)

Den 1. december 2024 er følgende ændringer implementeret i NemRefusion:

- Mulighed for indberetning af op til 52 ugers turnus for lønmodtagere
- Obligatorisk sidste fraværsdag ved anmeldelse af Orlov for social forælder eller nærtstående familiemedlem
- Obligatorisk årstal ved indberetning af delvist genoptaget arbejde under jobafklaringsforløb
- Obligatorisk lønfrekvensfelt på barselsblanketter

Ændringerne har været varslet og specificeret over for systemleverandører, som har kunnet teste deres ændringer op mod NemRefusion siden den 1. september 2024. Mens systemleverandørerne har udviklet og testet, har vi i NemRefusion udviklet og tilrettet hjælpeetekster, kvitteringer og underretningsbreve for ændringerne.

Sideløbende er der varslet og udviklet ny fraværsårsag på barsel ”Surrogatorlov” med tilhørende breve og hjælpeetekster. Ændringerne har været tilgængelige for test for systemleverandører siden 1. oktober 2024 og forventes at træde i kraft den 1. januar 2025.

Loven (familiedannelse ved surrogataftaler mm.) forventes vedtaget den 19. december 2024 og kan følges [her](#).



Udvalgte gennemførte rettelser og forbedringer (2/2)

Bedre hjælp ved fejlbeskeder: Der er lavet yderligere tilpasninger til fejlbeskeder, så det i flere situationer bliver tydeliggjort med røde markeringer, hvor der er fejl i indberetningen, som skal ændres for at kunne indsende en indberetning.

Øvrige forbedringer: Udover de ovennævnte ændringer til brugergrænsefladen er der sket underliggende, tekniske forbedringer til løsningen og lavet ændringer til underretningsbreve på barsel.



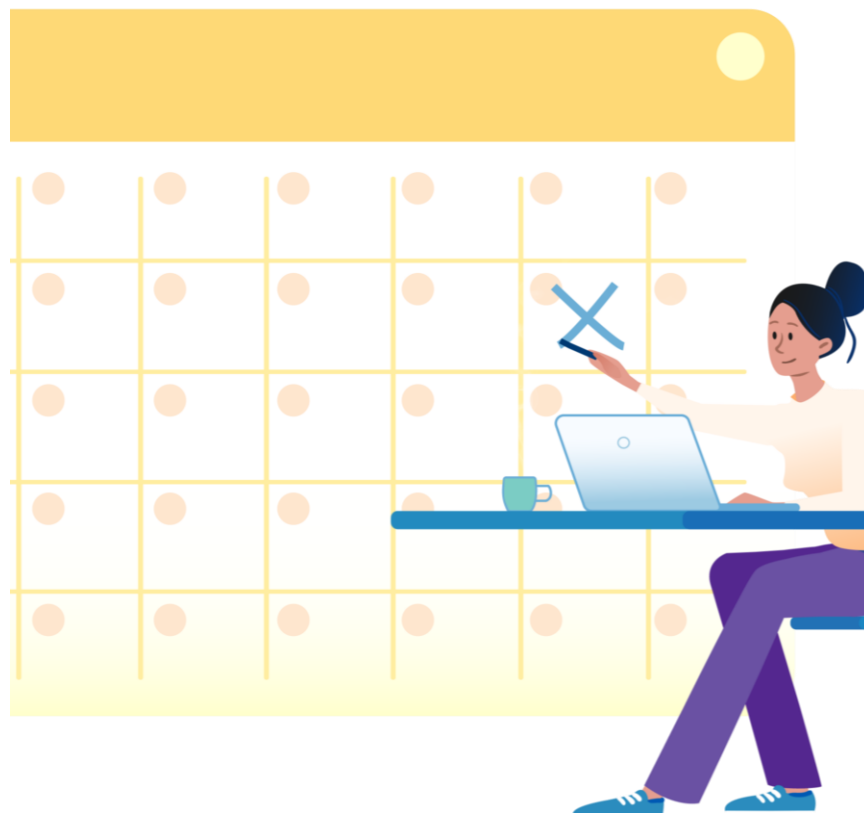
Årets sidste release

I dag (den 17. december 2024) kommer årets sidste release, som indeholder følgende:

- Hjælpetekster og FAQ til anmeldelse af sygefravær med løn
- Følgende fejlrettelse gennemføres
 - Reglerne for Mors orlov 4 uger før fødsel tilpasses, så første fraværsdag og fødsel/termin ligger inden for 4 uger. Reglen har tidligere tilladt 4 uger + 1 dag.

Første release i 2025

Den første ændring i NemRefusion i det nye år sker forventeligt den 1. januar 2025, da det som nævnt forventes, at ny lov om ret til orlov ved surrogataftaler træder i kraft fra denne dato.



Videreudvikling 2025 – udvalgte fokuspunkter

Åbn/luk regler for barselssager:

- Bl.a. for at sikre ens sagsstatus på sager i NemRefusion og UDK's fagløsning og dermed bedre overblik på "Mine sager".

Temaer fra brugertilfredshedsundersøgelse:

- Brugervejledning og hjælpe tekster
- Overblik over sager
- Beskeder og notifikationer

Ændringsønsker fra backlog:

- Der er små 100 ændringsønsker på backlog, som skal kvalificeres og prioriteres til videreudvikling, bl.a. med hjælp fra Ekspertgruppen.



Spørgsmål



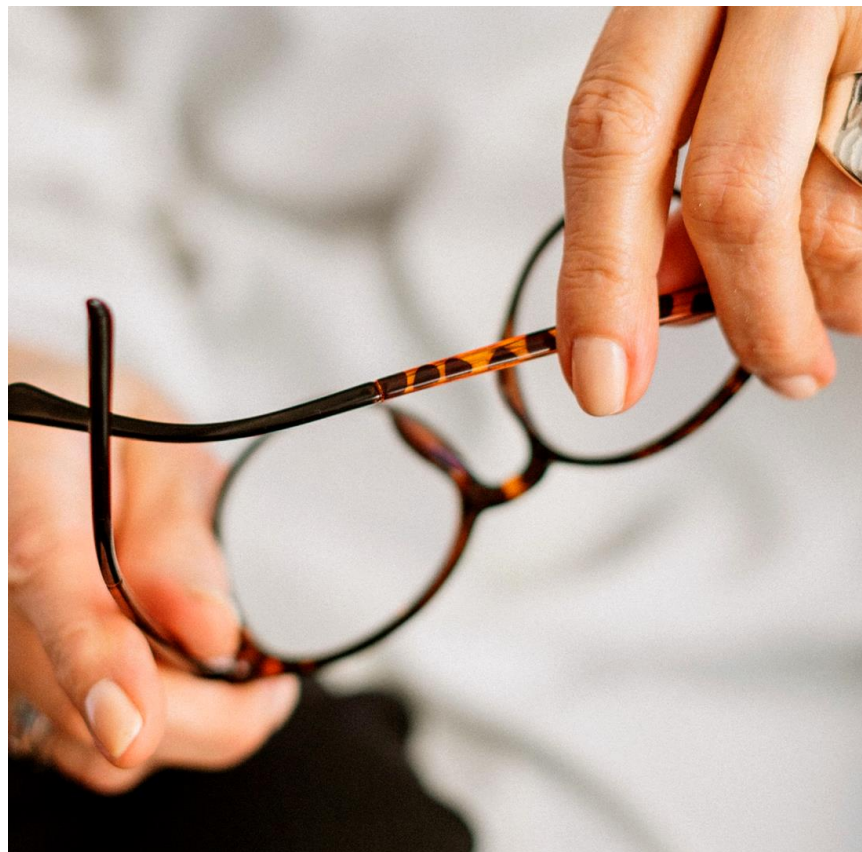
Kommende aktiviteter

Ikke flere check-ins i denne omgang

- På baggrund af jeres evalueringer har vi besluttet, at der ikke bliver oprettet nye check-ins i 2025.
- Den viden, som deles på mødet her, vil I også kunne finde i nyhedsbreve.
- Hvis der opstår spørgsmål, udfordringer eller tvivl, må I altid skrive til nemrefusion@kombit.dk.
- Viser der sig et behov for møder fremadrettet, fx ved større ændringer og lignende, indkalder vi selvfølgelig til det. Indkaldelse vil ske til de personer, der er registreret som systemansvarlige for NemRefusion i KLIK. OBS på, at flere kan have denne rolle.

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 NemRefusion via dette [link](#).

NemRefusion supporten kan:

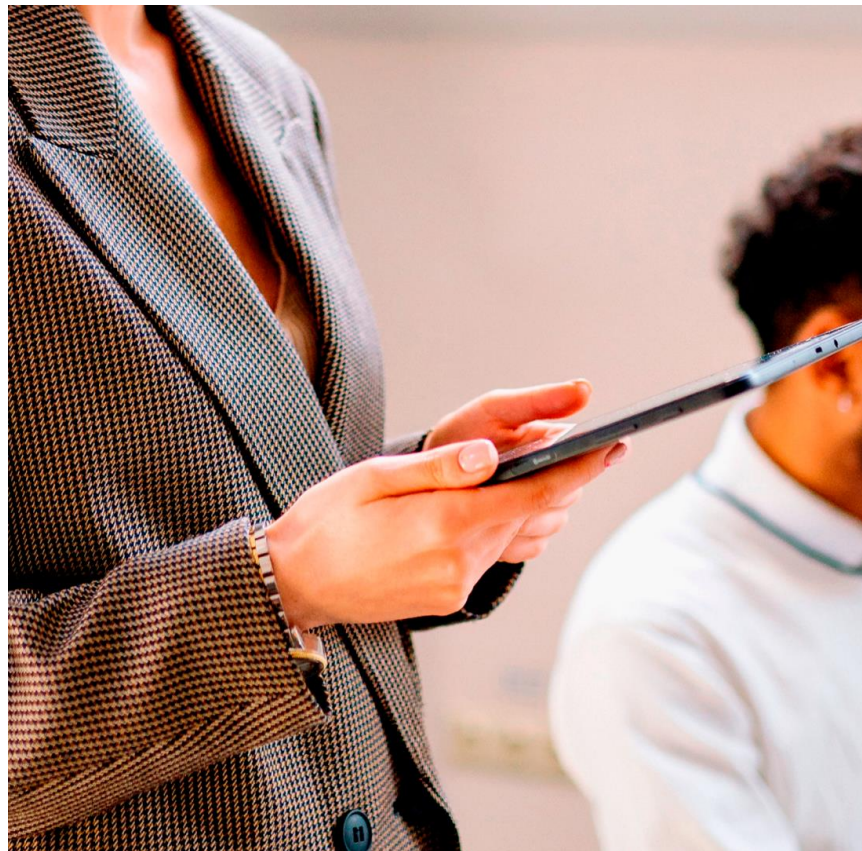
- Svare på spørgsmål om, hvordan man bruger løsningen (teknisk support).
- Håndtere fejl eller problemer i løsningen.

Myndigheden skal hjælpe med:

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

Sådan kontakter I supporten:

- [Support og kontakt](#)



Tak for i dag!

- Optagelse og præsentationsmateriale sendes til de systemansvarlige og faglige ledere for KSD senest i morgen (den 18. december 2024).
- 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 via dette [link](#).
- I kan følge med i kendte fejl og work-arounds via dette [link](#).
- Glædelig jul og godt nytår! ☺

