



FORA25

Forum for lønansvarlige i staten

Efterår 2025

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

13.30 – 13.35

Velkomst og præsentation

v/ Trine Nielsen

13.35 – 14.05

Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Lydia Lindskov Beck, Pia Sommergreen Bengtsen og Søren Bjerg Pedersen

14.05 – 14.15

Kort status om lancering af Statens Administrations strategiske målbillede fra 2026

v/ Trine Nielsen

14.15 – 14.25

Kundeoplevelsesprojekt i Kundebetjening

v/ Pia Sommergreen Bengtsen

14.25 – 14.55

Tre hurtige

v/ Søren Bjerg Pedersen, Louise Gade og Sabine Lærke Petersen

14.55 – 15.00

Tak for i dag

v/ Trine Nielsen

Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Lydia Lindskov Beck, Pia Sommergreen Bengtsen og Søren Bjerg Pedersen



Stor lyst til at hjælpe os med at blive bedre...



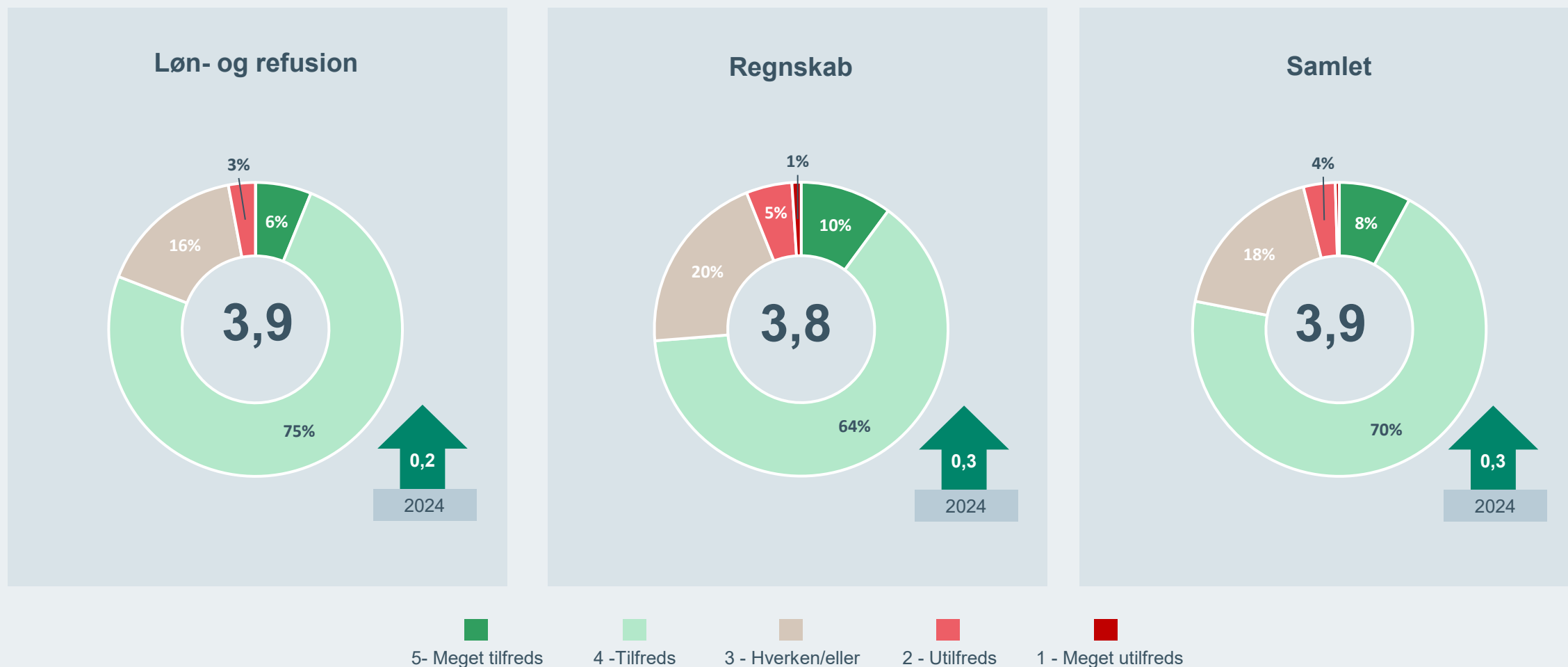
Svarprocenten er i år **85 pct.**
I 2025 er der
udsendt 248 spørgeskemaer.
Vi har modtaget 211 besvarelser



Tak for jeres bidrag til det fortsatte arbejde
med at forbedre Statens Administrations
opgaveløsning og service

Spørgerammen er justeret lidt, især på spørgsmål om forbedringspotentialer, så vi får et tydeligere billede af, hvordan Statens Administration kan forbedre opgaveløsningen

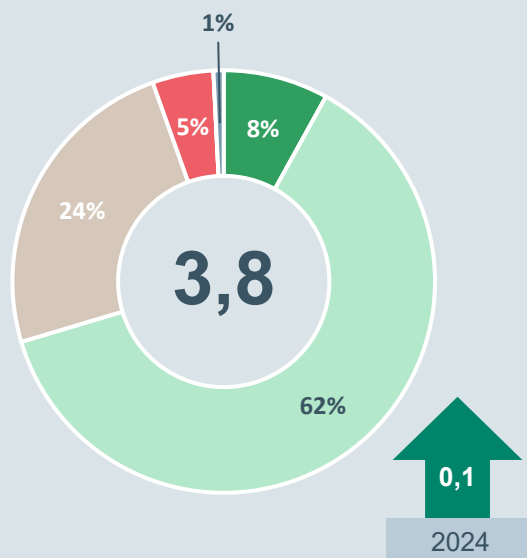
Den positive udvikling i kundetilfredsheden fortsætter



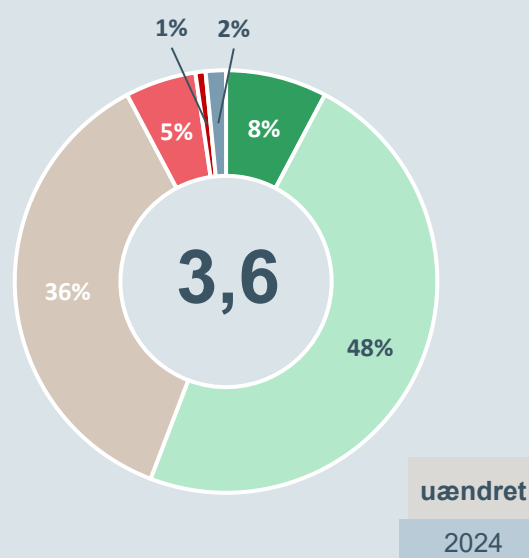
Stabil tilfredshed i Kundebetjening

– fremadrettet fokus på telefonisk kontakt

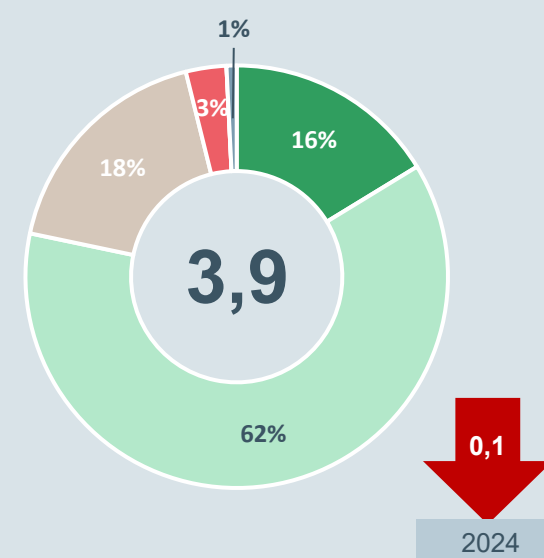
Service og vejledning



Skriftlige henvendelser



Telefoniske henvendelser



Har ikke været i kontakt

5 - Meget tilfreds

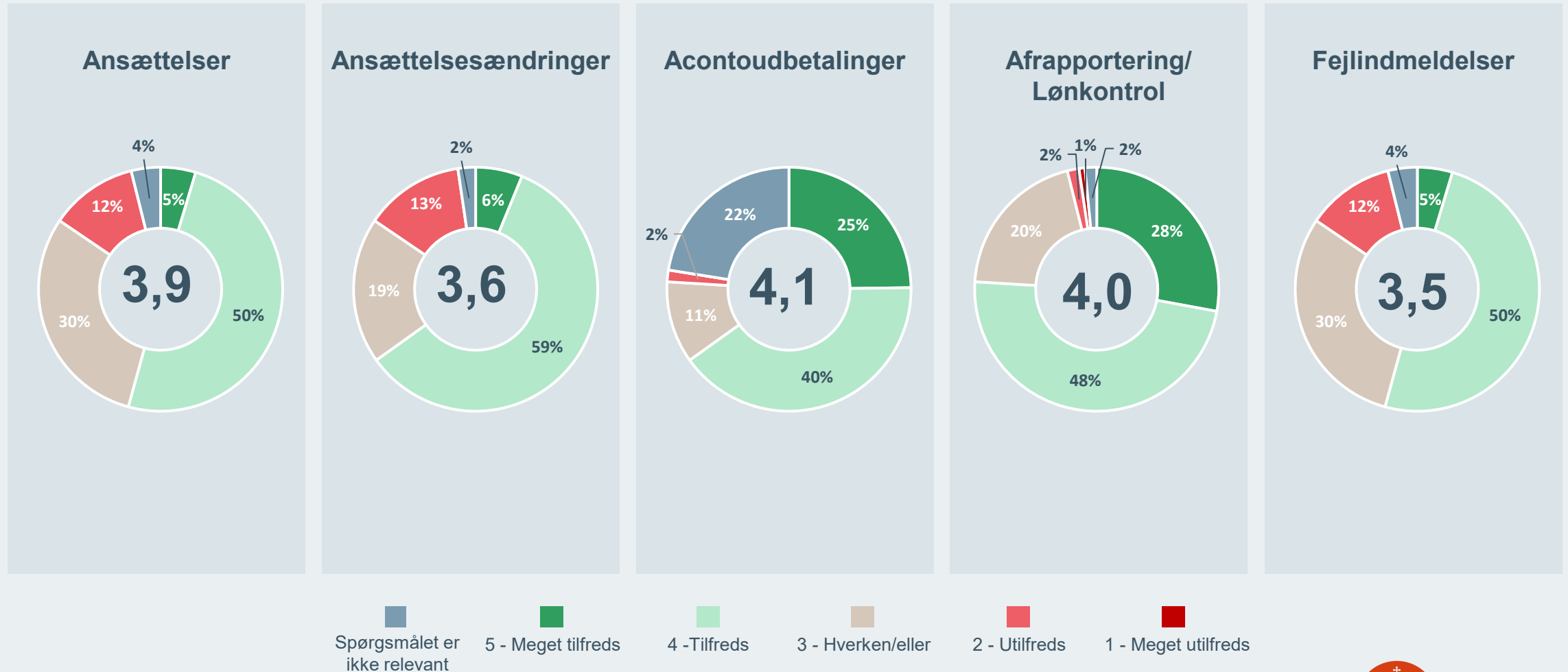
4 - Tilfreds

3 - Hverken/eller

2 - Utilfreds

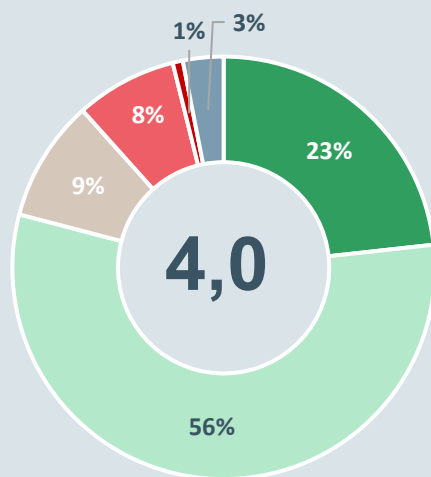
1 - Meget utilfreds

Kunderne oplever en generel god tilfredshed med opgaveløsningen på lønområdet, men der er også plads til forbedringer

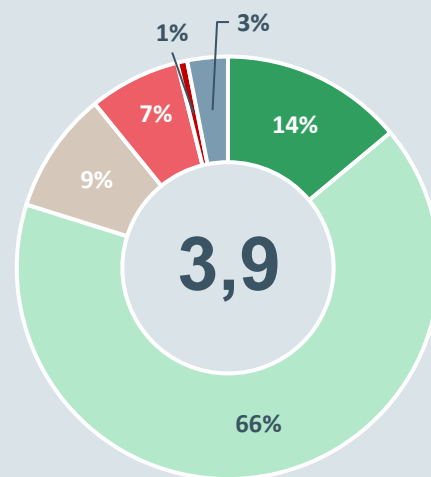


På refusionsområdet opleves også en generel god tilfredshed med opgaveløsningen

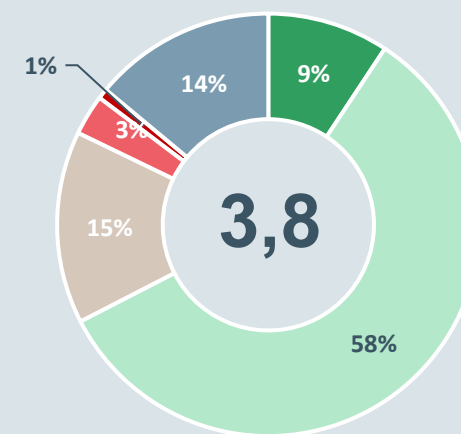
Håndtering af refusion ved sygdom



Håndtering af refusion ved barsel

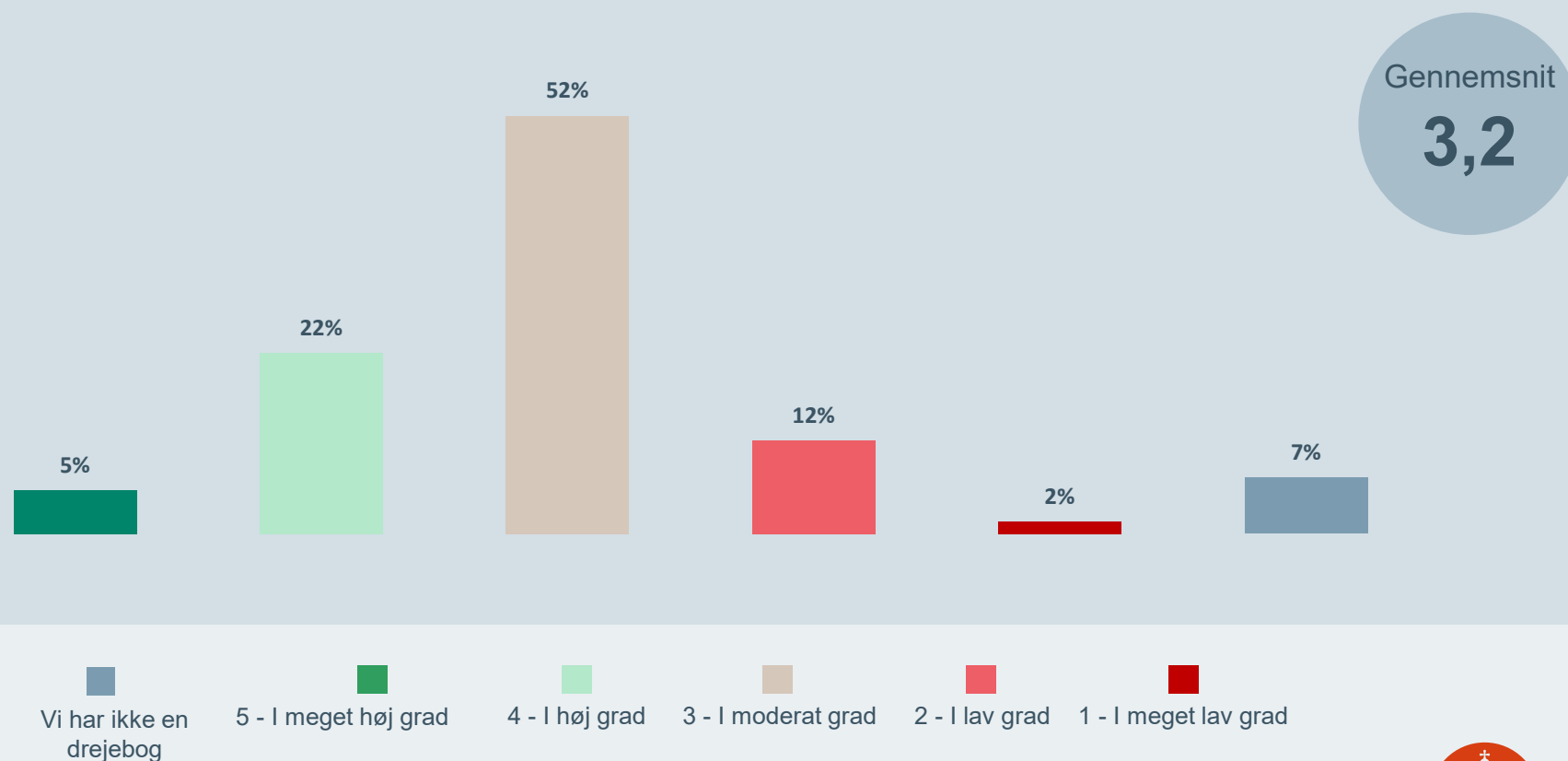


Håndtering af andre typer af refusion



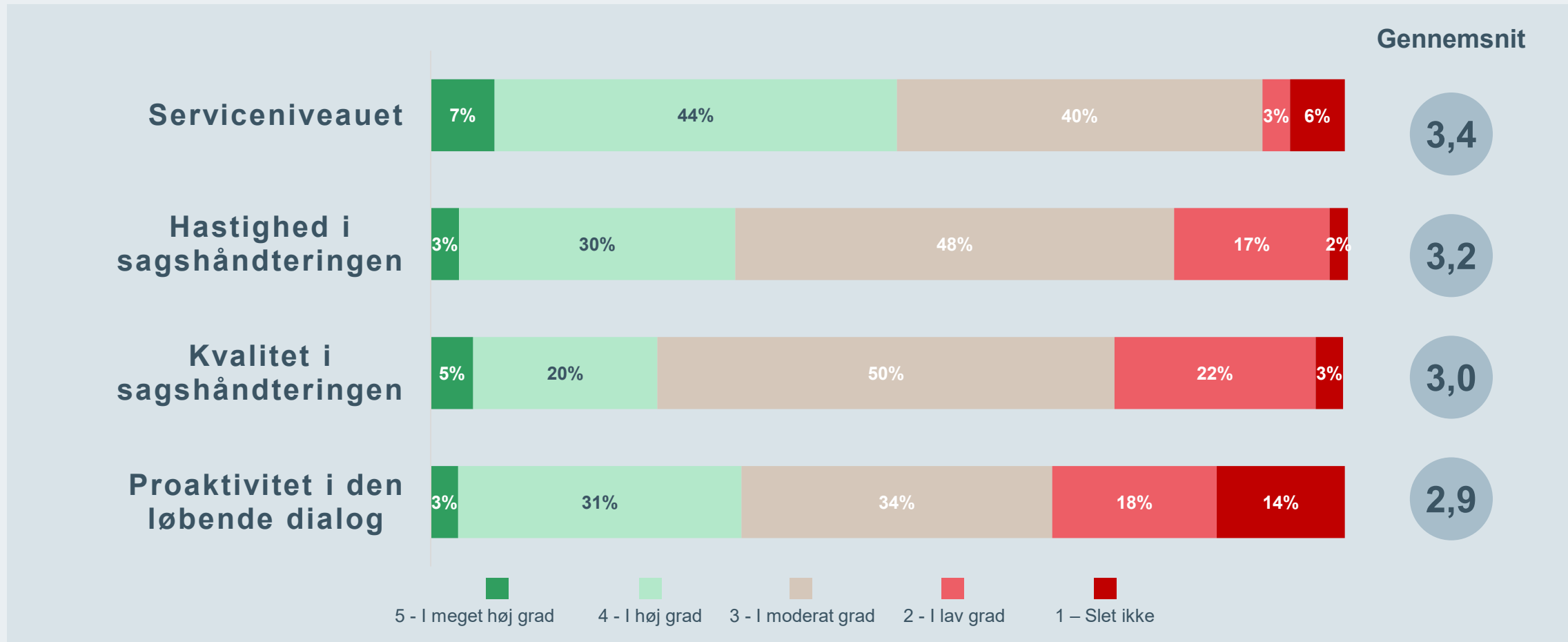
Brugen af drejebogen oplever I kan blive bedre...

Oplevet anvendelse af drejebogen i løn- og refusionsopgaverne



Langt de fleste oplever forbedringer på løn- og refusionsområdet

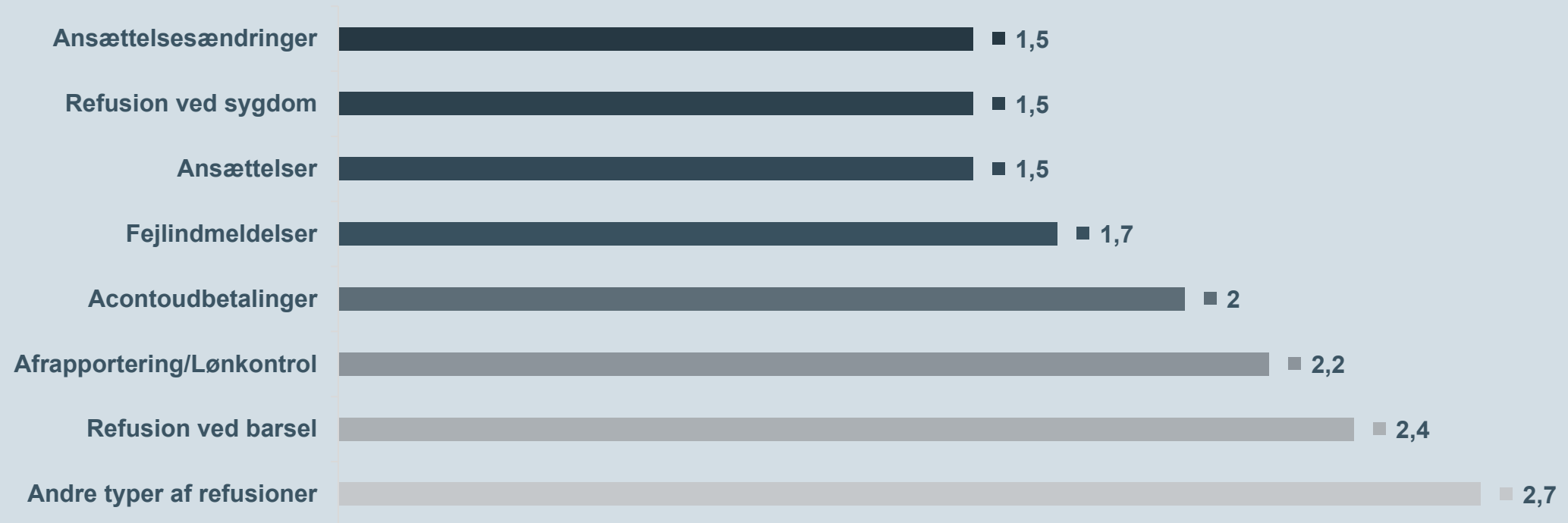
– serviceniveauet skiller sig særligt positivt ud



Forbedringspotentialer på løn- og refusionsområdet: Ansættelsesændringer, refusion ved sygdom og ansættelser

Gennemsnitlig prioritering af valgte forbedringsområder

Jo lavere gennemsnit, desto højere prioritet



Kort status om lancering af Statens Administrations strategiske målbillede fra 2026

v/ Trine Nielsen



Spørgsmål

Hvilken
problemstilling er
I særligt optaget af
på lønområdet lige
nu?

Bred involvering i forberedelsesfasen har været vigtig

Internt i Statens Administration

- Tæt involvering af chefkredsen
- Involvering af teamlederne i fokusgruppedrøftelser samt lancering
- Følgegruppe for medarbejdere med bidrag igennem alle faser i projektet
- Løbende orientering og status til alle i Statens Administration

Koncernen

- Pejling, perspektiver og sparring fra Økonomistyrelsen
- Perspektiver og sparring fra Statens It
- Perspektiver fra Center for Tilsyn og Jura i Finansministeriets Departement
- Inspiration hos Medarbejder- og Kompetencestyrelsen

Kunder

- Inputs fra kunderne er indhentet i den indledende fase gennem efterårets fora og i departementsrunden
- Følgegruppe for kunder – nedslag i de forskellige faser af strategiens udarbejdelse

Øvrige

- Den norske pendant til Statens Administration, Direktoratet for forvaltning og økonomistyring
- Deloitte (inspiration fra lignende europæiske shared service-centre)

Vores interessenter har påpeget følgende punkter, som særligt vigtige for dem

Stabil og
standardiseret
drift

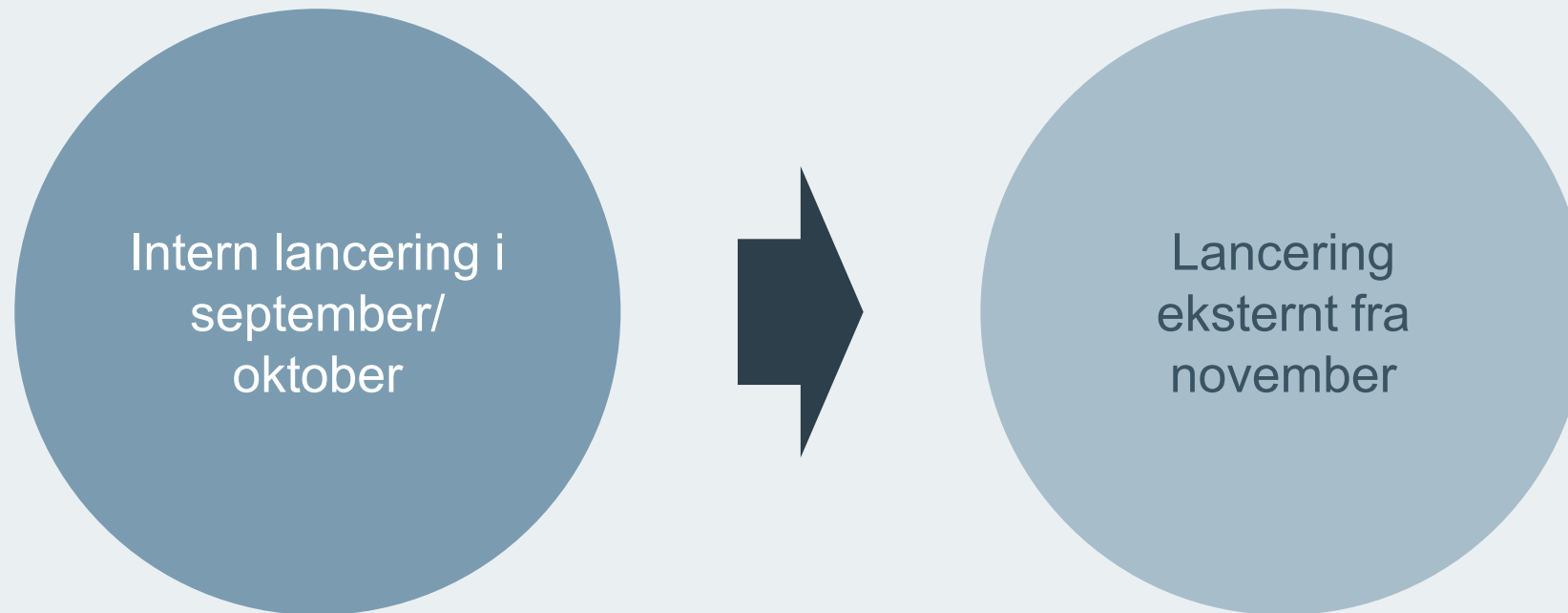
Effektivitet
gennem øget
automatisering
og brug af nye
teknologier

Fagligt
fællesskab og
faglig viden

Gode kunde-
oplevelser

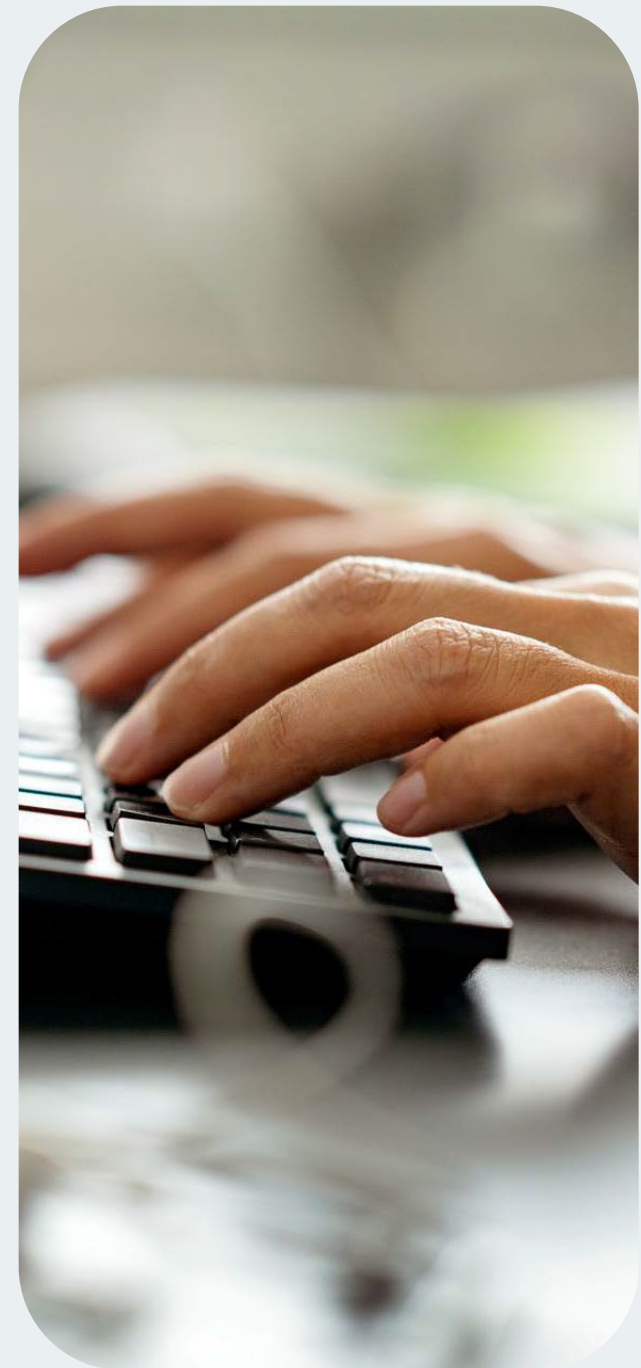
Videre
nyttiggørelse
af Statens
Administration

Videre proses



Kundeoplevelsesprojektet i Kundebetjening – skriftlige henvendelser i Kundebetjening

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



Kundeoplevelsesprojekt

– Skriftlige henvendelser i Kundebetjening



Tak for jeres deltagelse, engagement og konstruktive dialoger



Kundeinterviews, hvad sagde I, der kan forbedres

- Vi svarer kun på dele af spørgsmålene.
- For mange hænder i Kundebetjening på opgaverne.
- Mere uddybende svar, og være gerne mere proaktive, hvad er næste skridt.
- Ring gerne for afklaring, så vi minimere tilbageløb flere gange.

Hvad sagde I, at kundebetjening gør godt



- God service
- Hastighed på standardopgaver
- Prioritering af opgaver



Hvad kan I gøre anderledes

- Ved ryk for en sag – ring eller anvend samme sagsnummer
- Når der på sagen står 'afventer rekvirent', så afventer vi jer.
- Præcise spørgsmål i forhold til faglighed og dybde i svar

Hvad sker der herfra

- Vi er i gang med en handleplan, som I hører mere om.



Tre hurtige...

v/ Søren Bjerg Pedersen, Louise Gade og Sabine Lærke Petersen



Opfølgning på afrapportering/uddata

v/ Søren Bjerg Pedersen



Uddata – ønsker og aktioner

Kundeønsker

- Uoverskueligt og manglende ensartethed i slutproduktet
- Forståelighed i kommentarer
- Hvem følger op
- Struktureret data samlet i én rapport
- Sorteringsmulighed

Statens Administration:

- Langt procesflow med klargøring af uddata
- Tidskrævende og manuelle arbejdsgange

Forbedringspunkter:

- Ensartet afrapportering fra Statens Administration
- Samling af uddata i én rapport ('U721' samt 'Fejl & Advis') (Excel-version)
- Struktureret og brugervenligt data
 - Mulighed for sortering af data
- Afrapporteringsskemaet udgår
- Automatiseret afsendelse af afrapportering (GDPR)
- Kortere sagsbehandlingstid i S.

Brugbart og
kundevenligt
slutprodukt

Mentimeter



Gå til
www.menti.com

Indtast koden

5207 3049



Eller anvend QR-kode

Mentimeter

- Oplevelser og erfaringer med den nye afrapporteringsmodel
- Samarbejdet med Statens Administration omkring behandling af uddata/afrapporteringen
- Forbedringsforslag til nuværende koncept
- Fremtidens afrapportering

Overgang til nyt refusionssystem

v/ Søren Bjerg Pedersen



Status på Statens Refusion – Hvor er vi nu?



SYGDOM

Sygdom dækker alle typer, såvel almindelig sygdom som sygdom med §56 henholdsvis for nyansatte og fleksjobber på ny og gammel ordning..



ØVRIGE REFUSIONSTYPER

- Pasning af alvorligt sygt barn
- Løntilskud
- Ressourceforløb
- Tilskud til voksenlærlinge
- Personlig assistance
- AUB/VEU/SVU



BARSEL

Barsel dækker alle orlovstyper såvel med løn som uden løn samt graviditetsbetinget sygefravær..



FLEKSJOB

- Fleksjobber før 2013
- Fleksjobordningen

Fuldt udrullet*

Fuldt udrullet*

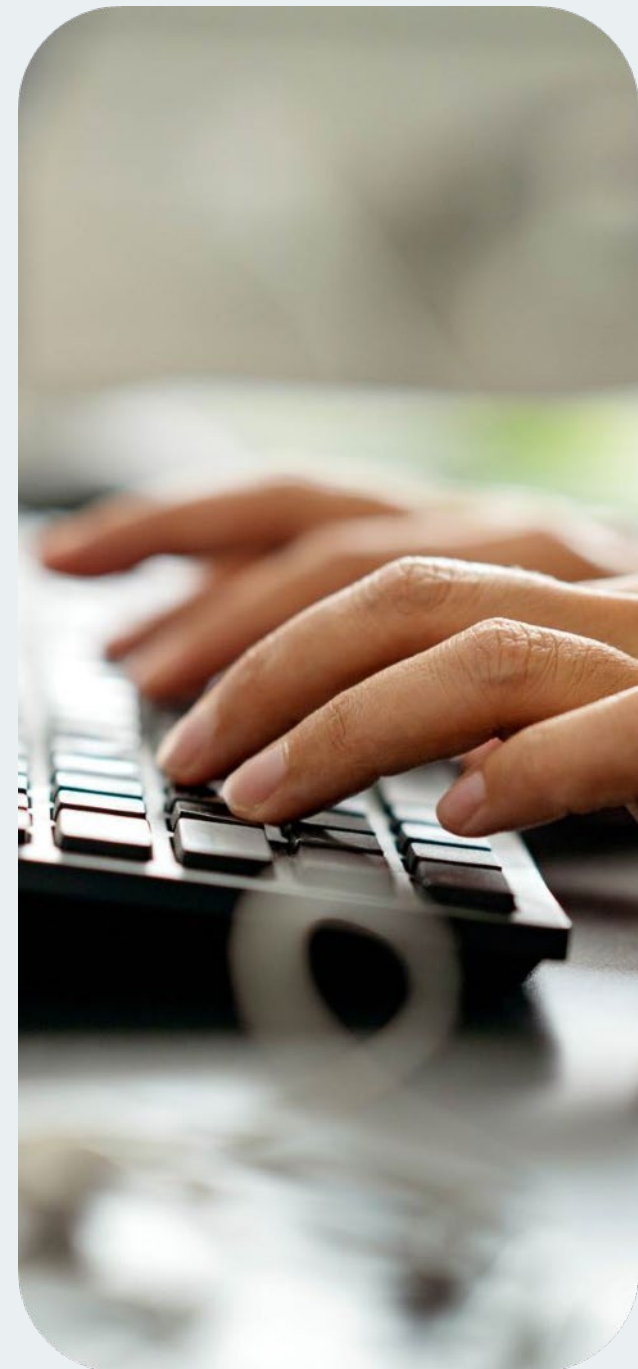
Fuldt udrullet*

Ibrugtaget: 24 løngrupper
Udrulning ultimo 2025

*Enkelte løngrupper afventer forsat overgang til Statens Refusion

Tips & tricks

v/Louise Gade og Sabine Lærke Petersen



Kopisag i Lønportalen



Det er muligt at kopiere oprettede blanketter – uanset status



Al udfyldt information fra den oprindelige bestilling følger automatisk med



Bestillingen får automatisk et nyt referencenummer



Eventuelle vedhæftede dokumenter kopieres også

Løn: Afregning af ferie Sidst ændret 2025-10-03 12:35:00 Vis log Referencenummer: 13753 Organisation - Navn: ██████████ CVR: ██████████ - Navn: ██████████ løngruppe: ██████████ Oprettet af: ██████████
Løn: Afregning af ferie Sidst ændret 2025-10-03 12:31:07 Vis log Referencenummer: 13752 Organisation - Navn: ██████████ CVR: ██████████ - Navn: ██████████ løngruppe: ██████████ Oprettet af: ██████████

Kopisag i Lønportalen

1. Find sagen



STATENS ADMINISTRATION Lønportal Opret ny ▾

Løn: Afregning af ferie
Sidst ændret 2025-10-03 12:31:07 [Vis log](#)

Referencenummer: 13752

Organisation
- Navn: [redacted] CVR: [redacted]

2. Vælg Kopier

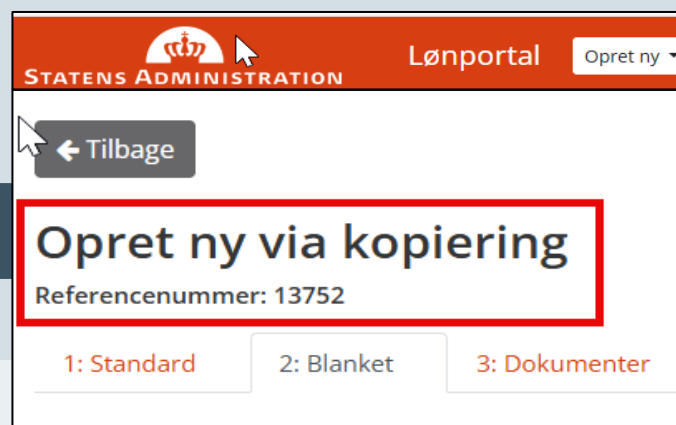
Status: Kladde

Rediger

Skift status... ▾

Kopier

3. Ny bestilling oprettes



STATENS ADMINISTRATION Lønportal Opret ny ▾

← Tilbage

Opret ny via kopiering
Referencenummer: 13752

1: Standard 2: Blanket 3: Dokumenter

Kvitteringsmails fra Lønportalen

- Kvitteringer fra overførte blanketter kan hentes automatisk
- Opret rollen Kvitteringsmail – Lønportalen i Serviceportalen



Velkommen PROD\B024160 ▾



STATENS ADMINISTRATION

InformationKundeaftalerMøderAktionslisteDrejebøgerStamdataRapporterØvrige dokumenterKontaktSøg kontakter

GENERELT

REGNSKAB

LØN

Løngrupper

▴

Kontaktpersoner

Stamdata

Kontaktpersoner

Titel ▾	Navn ▾	Email ▾	Fællesmail ▾	Telefon. ▾	Roller ▾	Bemærkninger ▾
HR-medarbejder					Kontaktperson - Løn	
HR-medarbejder					Kontaktperson - Løn	
HR-medarbejder					Kontaktperson - Løn, Kvitteringsmail – Lønportalen	
					Afrapportering Løn, Kontaktperson - Løn	
HR-medarbejder			konc		Kvitteringsmail – Lønportalen	
Souschef					Primær lønkontakt	
					Kontaktperson - Uddata	

Skabeloner til masseindberetninger



Med fordel kan masseindberetningsskabeloner fra HR-løn anvendes



Mindsker behovet for manuelle indberetninger og genindtastninger i lønsystemet



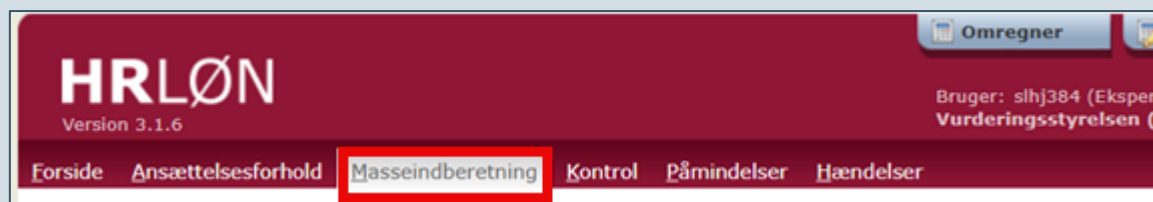
Reducerer risikoen for fejl



Sørg altid for at hente de nyeste versioner af skabelonerne i HR-løn

Skabeloner til masseindberetninger

1. Åbn HR-Løn



2. Vælg *Masseindberetning*

Skabeloner til download ?

▼ Vælg en af mest anvendte skabeloner

Klik "Hent" ud for den skabelon du ønsker at hente.
Hold musen henover linjen for at se en beskrivelse.

Filen hentes i følgende format: ?
Microsoft Excel (.xlsx) ▼

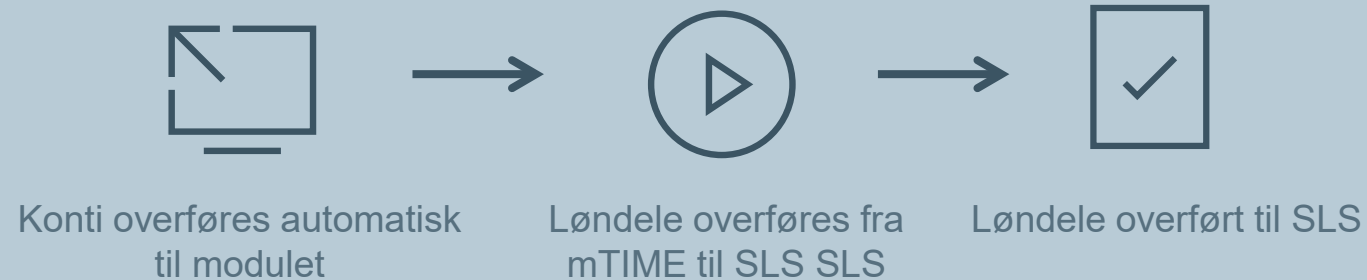
Kategori	Type	Navn	Version	
Skabelon til flere løndele	Engangs	Skabelon til engangsløndele	0.24	Hent
Kontering	Kontering	Konteringsændring	1.00	Hent
Timeløn	Engangs	Timeløn (4986)	0.20	Hent
Løbende løndele	Løbende	Funktions og kvalifikationstil	1.01	Hent
Afgang	Afgang	Afgang	1.00	Hent
Engangsvederlag	Engangs	Engangsvederlag (3443)	0.21	Hent

► Vælg en skabelon blandt alle skabeloner

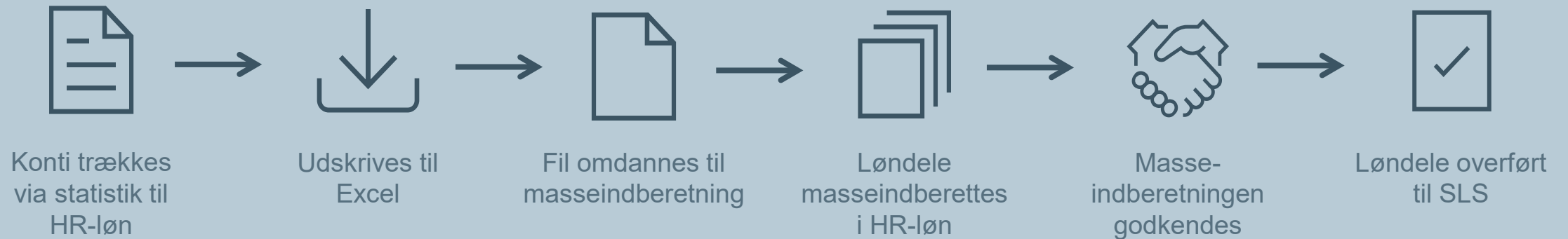
3. Vælg relevant skabelon

Modul til engangslønde i mTIME

SL Engangslønde Eksport – automatisk opfølgning



Statistik til HR-løn – manuel opfølgning



Tak for i dag

