



FORA25

Kundeforum

Efterår 2025

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

09.30 – 09.35

Velkomst og præsentation

v/ Trine Nielsen

09.35 – 10.05

Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Lydia Lindskov Beck

10.05 – 10.15

Kort status: Statens Administrations strategiske målbillede fra 2026

v/ Trine Nielsen

10.15 – 10.25

Årsafslutning

v/ Lars Sejer Nielsen

10.25 – 10.55

Tre hurtige

v/ Pia Sommergreen Bengtsen
og Lars Sejer Nielsen

10.55 – 11.00

Tak for i dag

v/ Trine Nielsen

Resultatet af årets kundetilfredshedsundersøgelse

v/ Lydia Lindskov Beck



Målet for kundetilfredshedsundersøgelsen 2025 er opnået



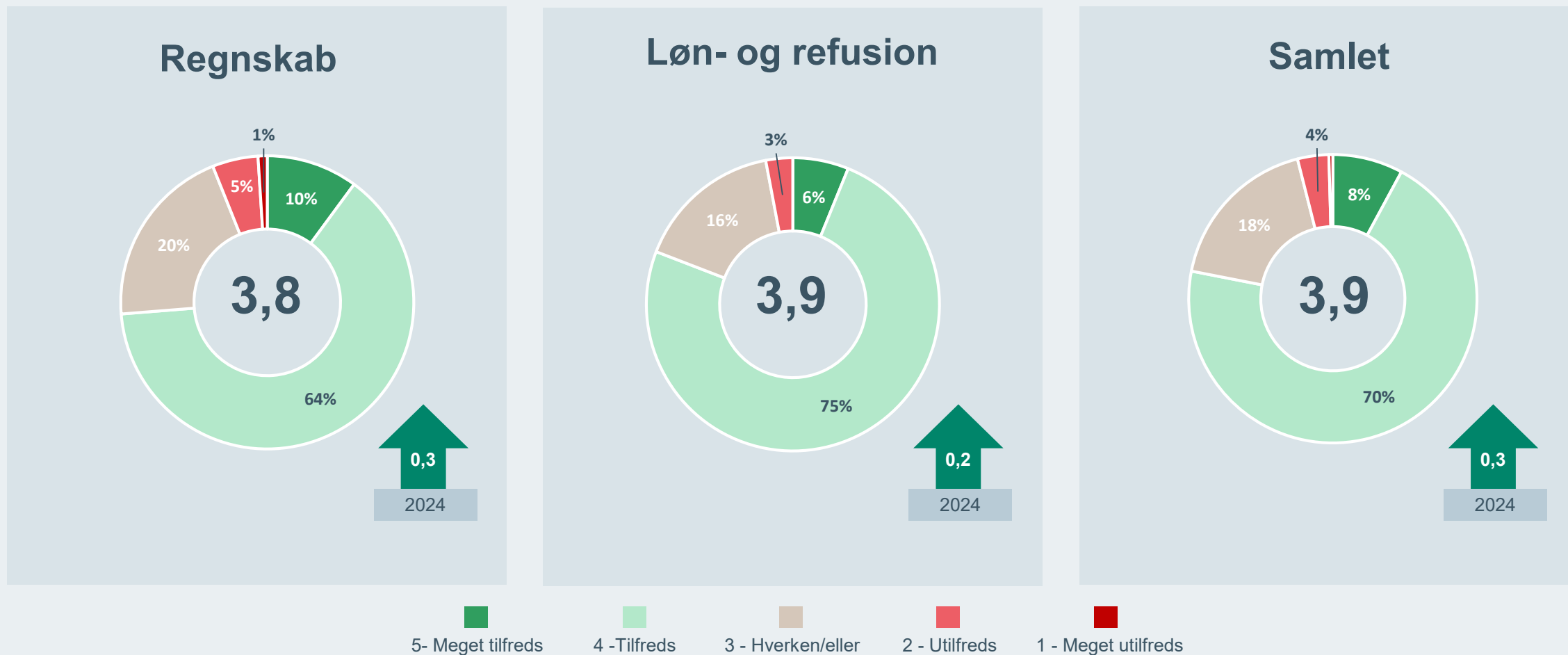
Svarprocenten er i år **85 pct.**
I 2025 er der
udsendt 248 spørgeskemaer.
Vi har modtaget 211 besvarelser



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

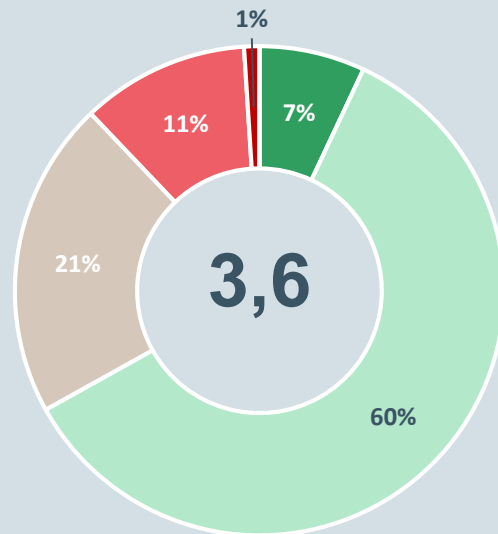
Spørgerammen er justeret lidt, især på spørgsmål om forbedringspotentialer, så vi får et tydeligere billede af, hvordan Statens Administration kan forbedre opgaveløsningen

Den overordnede kundetilfredshed er steget sammenlignet med sidste år



Vi har sat fokus på kundeoplevelsen – og ser positive tilbagemeldinger fra jer herpå

Kreditorområdet - Bogføring og gennemførsel af betalinger



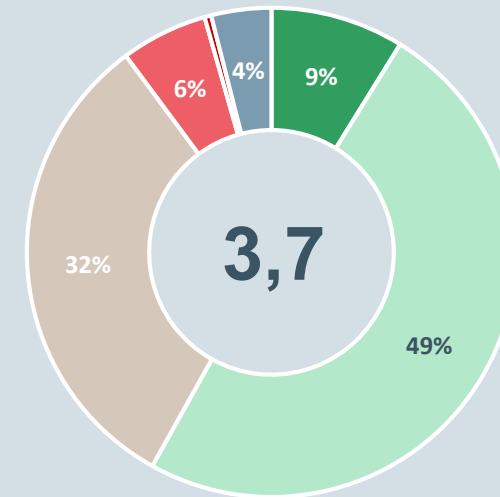
3,6

0,3

2024

Har ikke været i kontakt
5 - Meget tilfreds
4 - Tilfreds

Skriftlige henvendelser



3,7

0,2

2024

3 - Hverken/eller
2 - Utilfreds
1 - Meget utilfreds

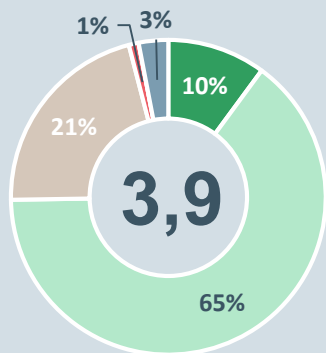
Der ses en øget tilfredshed på flere områder i kundebetjening

Service og vejledning

Skriftlige henvendelser

Telefoniske henvendelser

REGNSKAB



0,2

2024

3,7

0,3

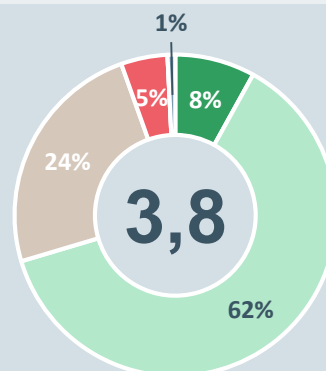
2024

4,0

0,1

2024

LØN OG REFUSION



0,1

2024

3,6

uændret

2024

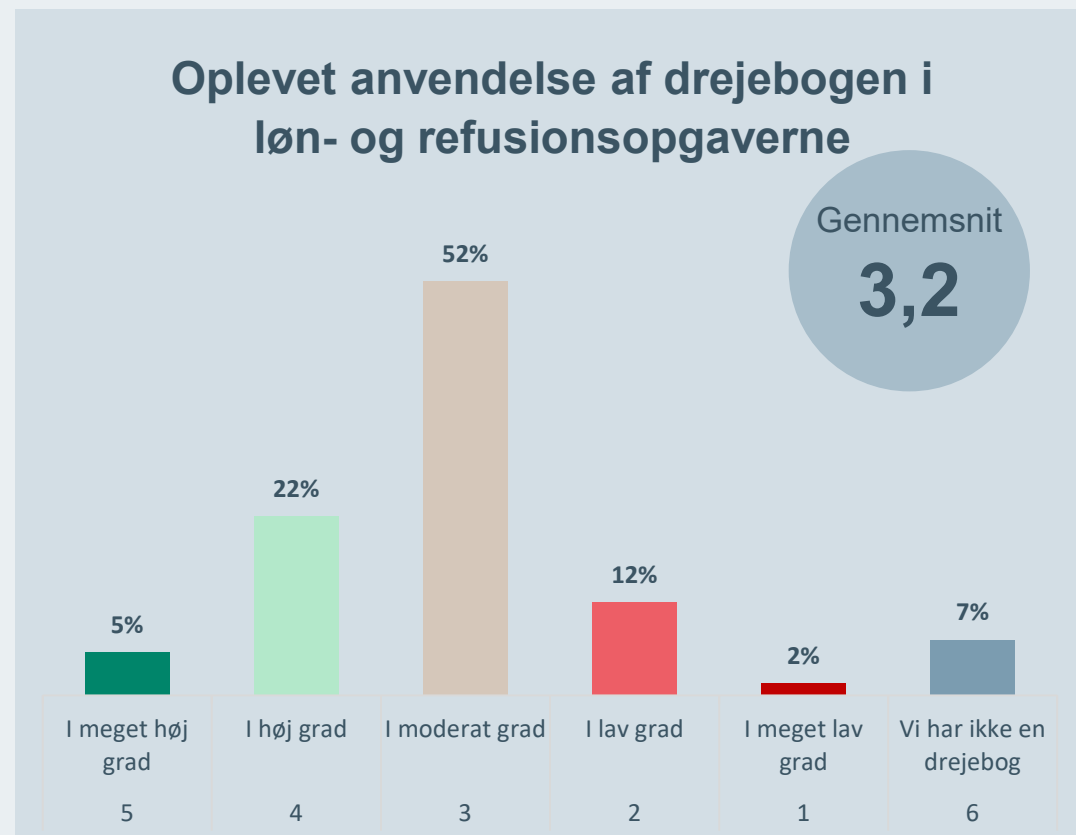
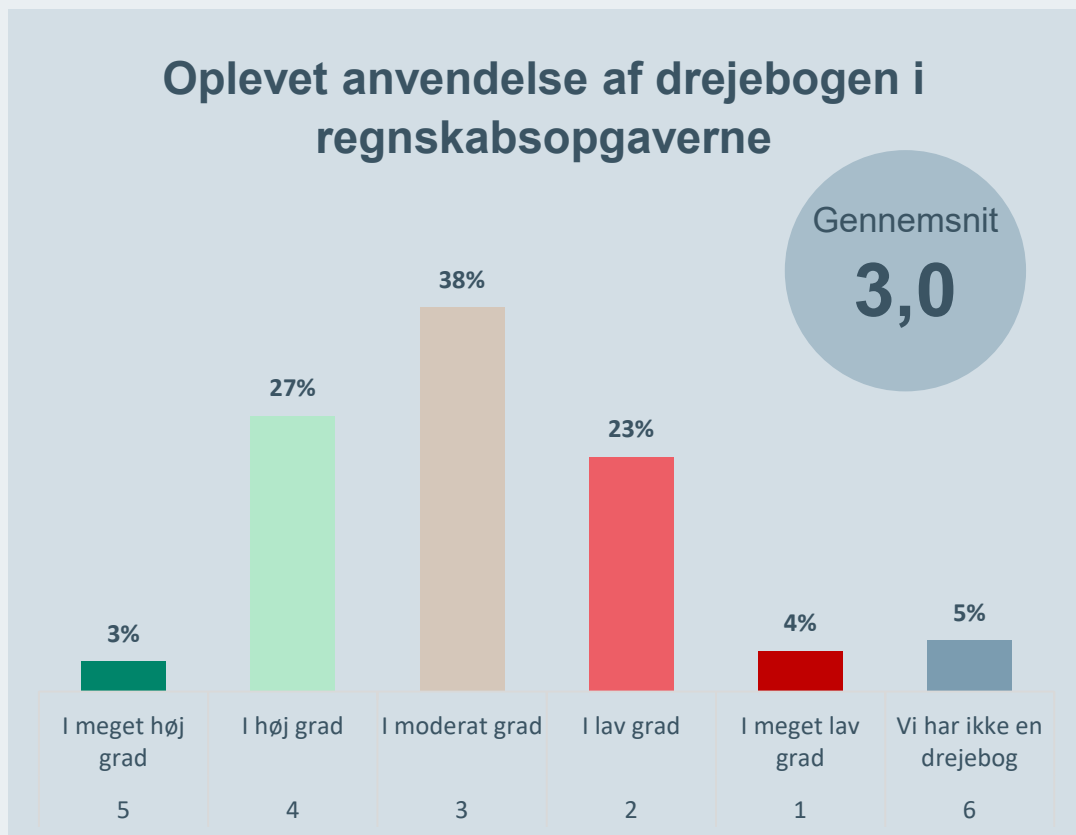
3,9

0,1

2024

Har ikke været i kontakt 5 - Meget tilfreds 4 - Tilfreds 3 - Hverken/eller 2 - Utilfreds 1 - Meget utilfreds

Kendskab og brug af drejebogen kan løftes for at sikre bedre opgaveløsning



Vi har ikke en drejebog

5 - I meget høj grad

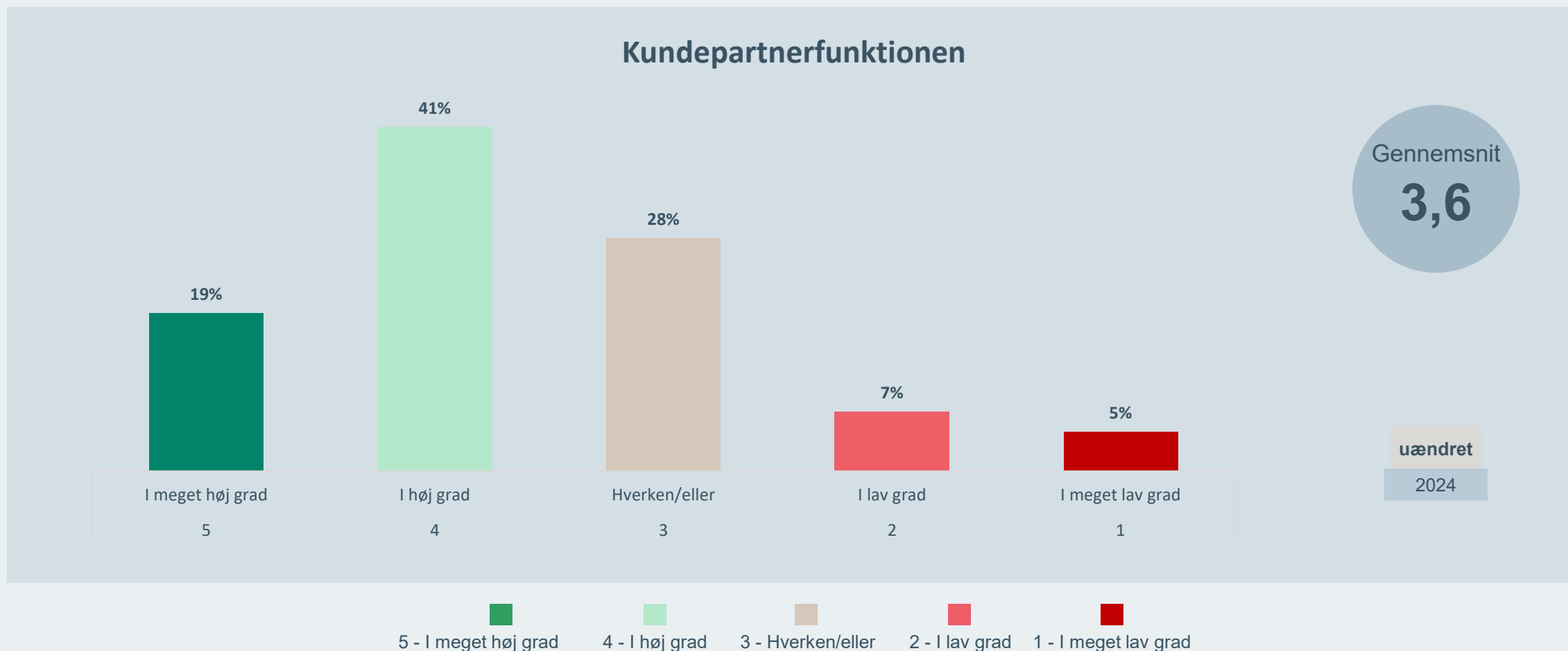
4 - I høj grad

3 - I moderat grad

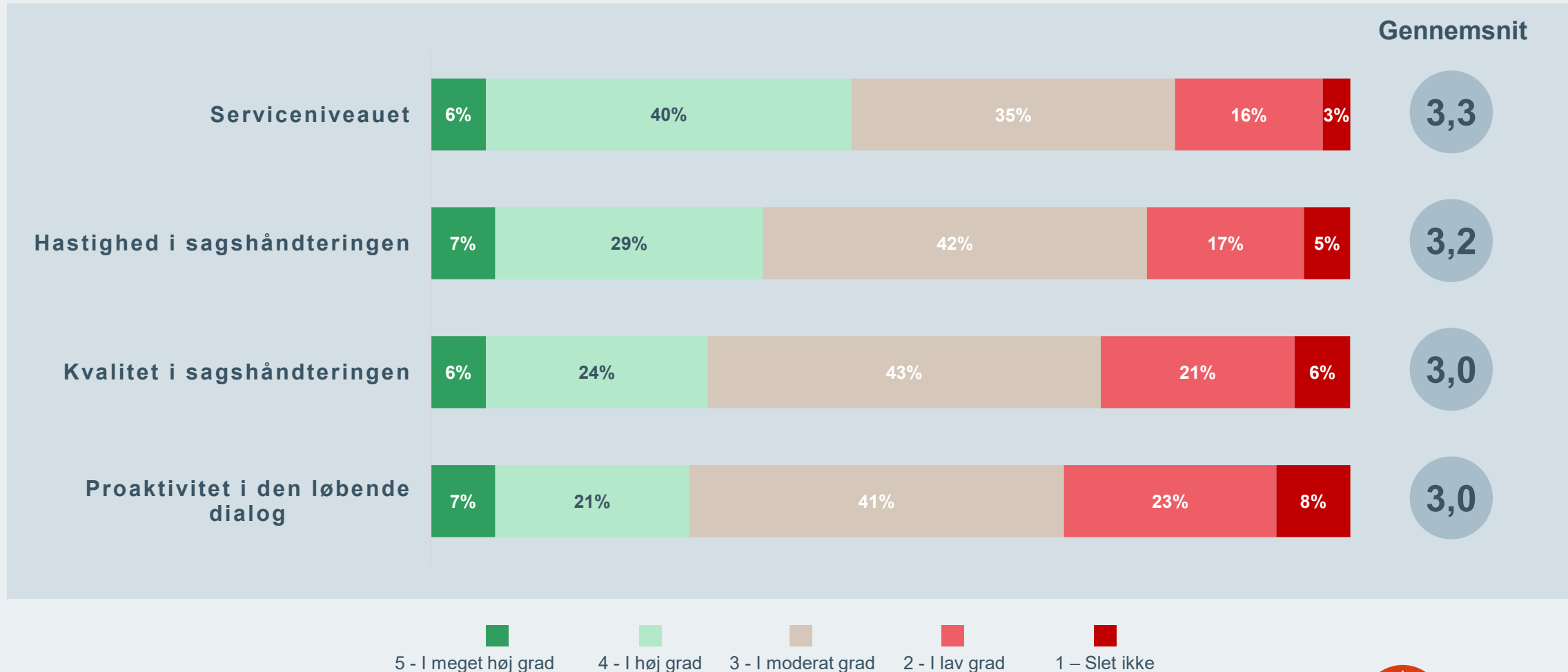
2 - I lav grad

1 - I meget lav grad

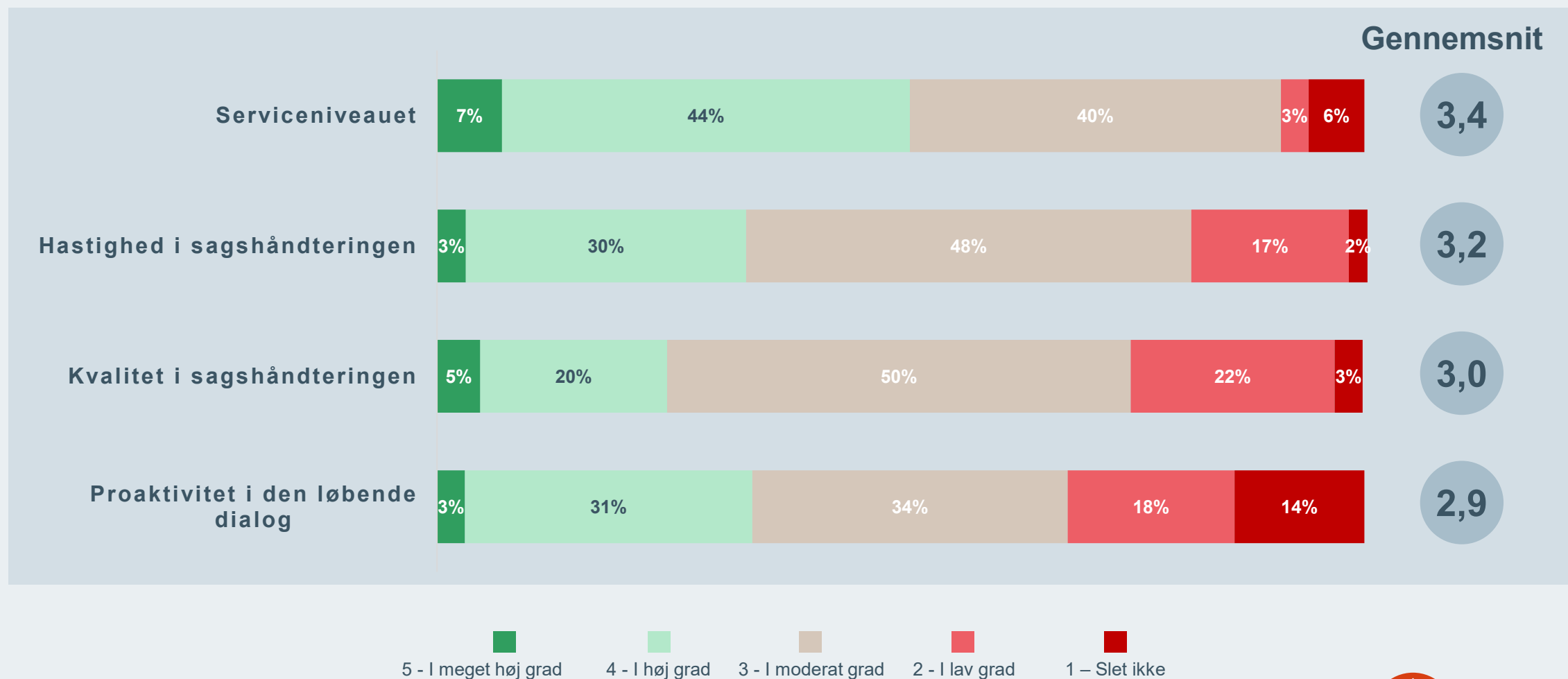
Kundepartnerfunktionen opleves fortsat som værdiskabende for kundeforholdet



Kunder oplever forbedringer på regnskabsområdet – serviceniveauet skiller sig positivt ud



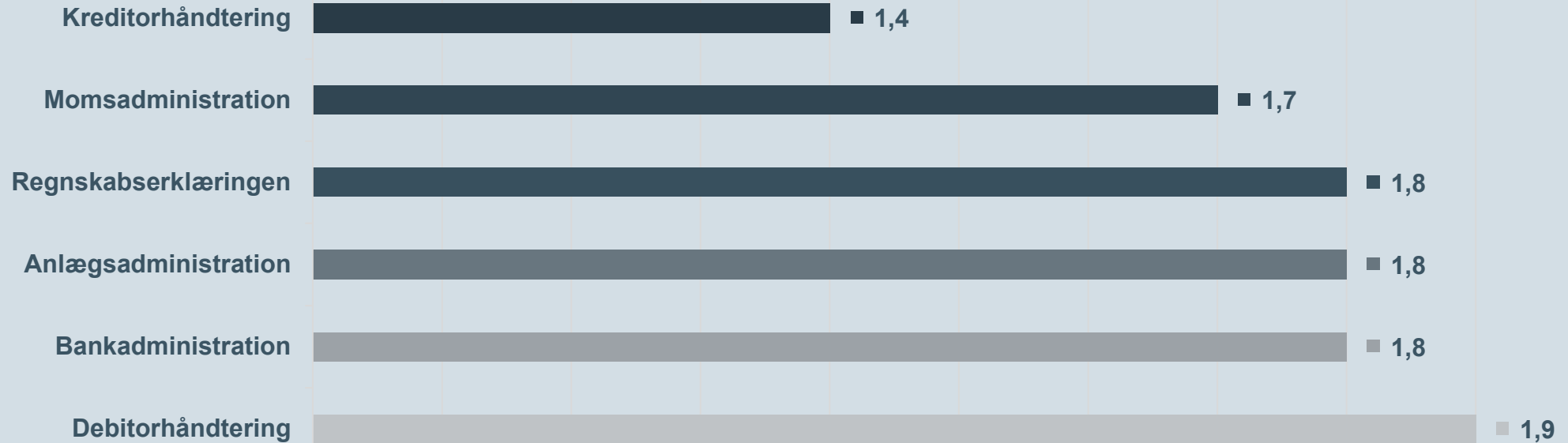
Serviceniveauet på løn- og refusionsområdet skiller sig også positivt ud



Forbedringspotentialer på regnskabsområdet: Kreditorhåndtering fortsat i fokus

Gennemsnitlig prioritering af valgte forbedringsområder

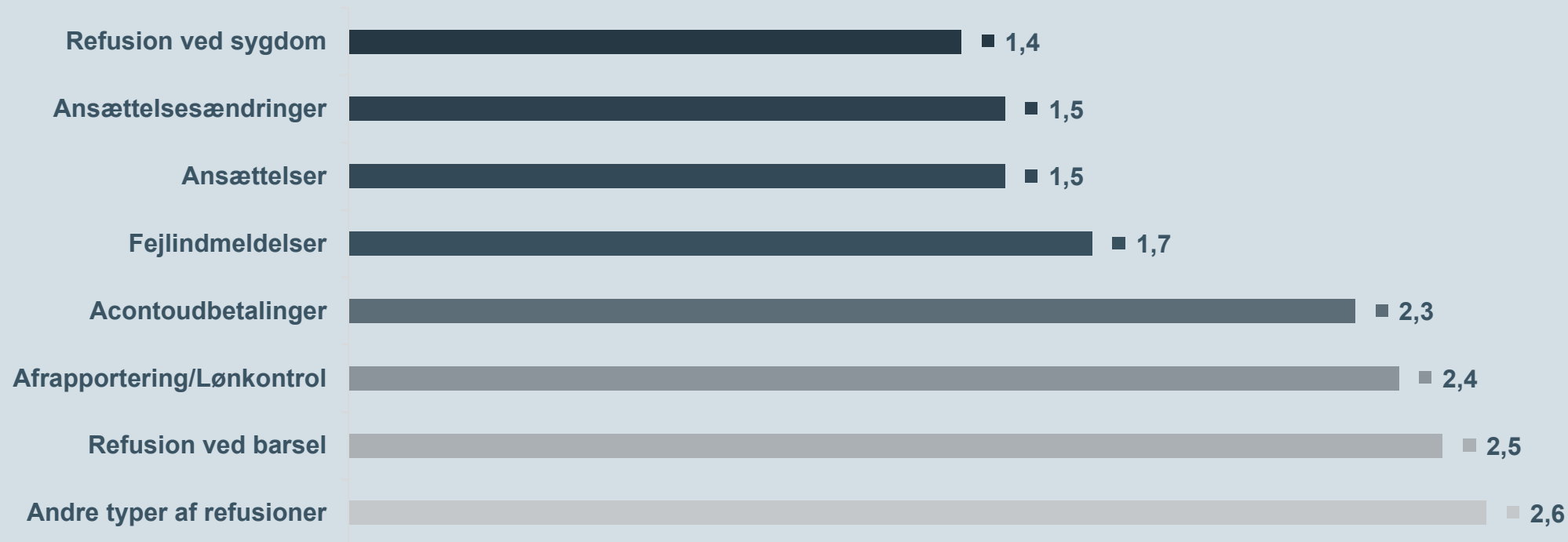
Jo lavere gennemsnit, desto højere prioritet



Refusion ved sygdom har det største forbedringspotentiale

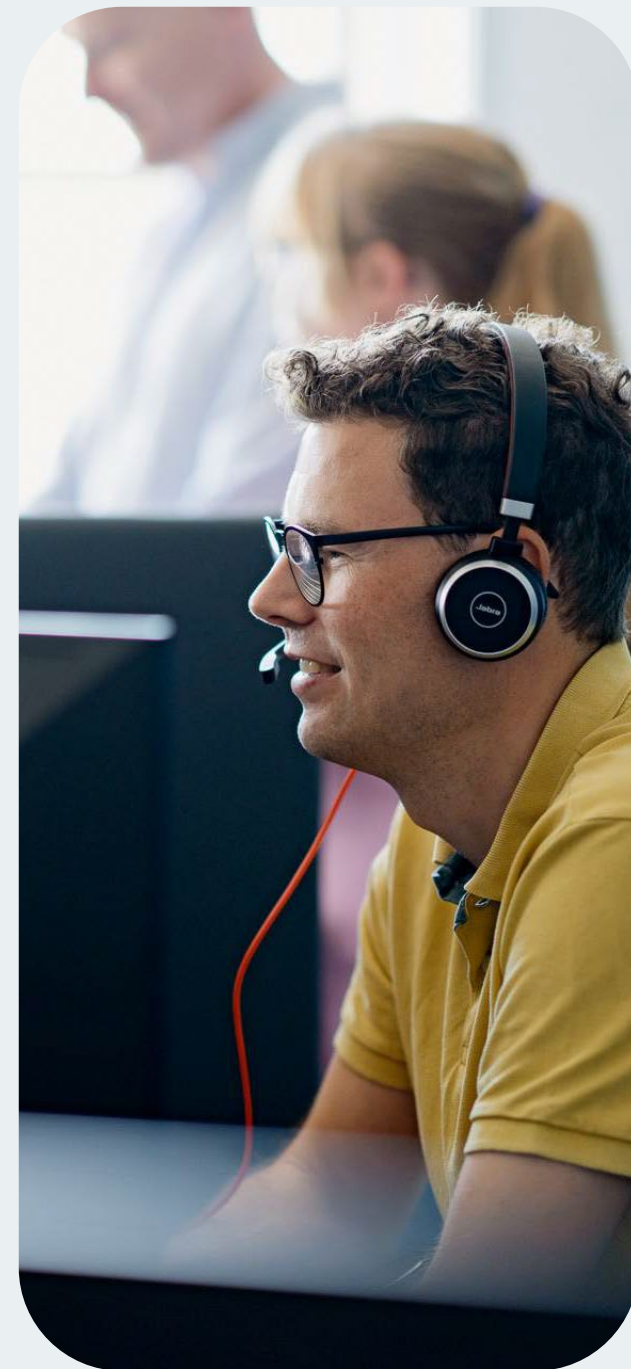
Gennemsnitlig prioritering af valgte forbedringsområder

Jo lavere gennemsnit, desto højere prioritet



Kort status: Statens Administrations strategiske målbillede fra 2026

v/ Trine Nielsen



Spørgsmål

Hvilken
problemstilling er
I særligt optaget af
på løn hhv.
regnskabsområdet
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 SAM

Koncernen

- Pejling, perspektiver og sparring fra ØS
- Perspektiver og sparring fra SIT
- Perspektiver fra Center for Tilsyn og Jura i FM DEP
- 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 interesser har påpeget følgende punkter, som særligt vigtige for dem

Stabil og
standardiseret
drift

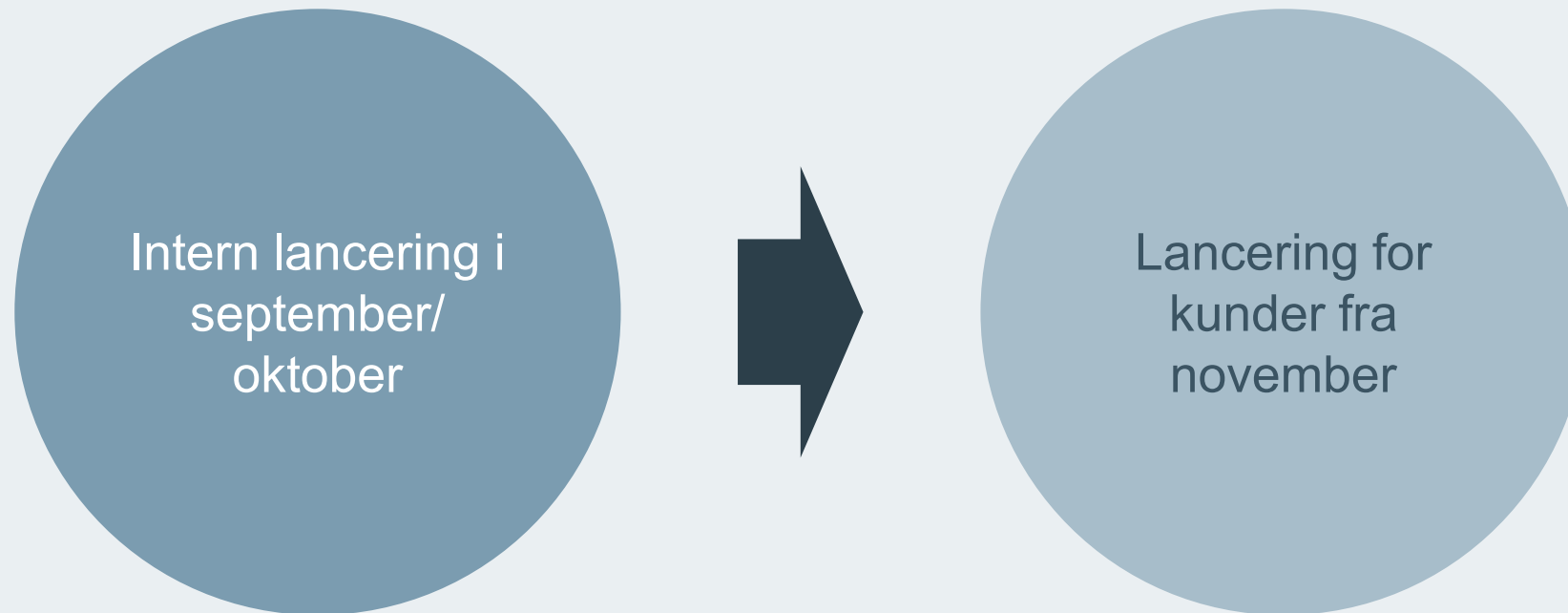
Effektivitet
gennem øget
automatisering
og brug af nye
teknologier

Fagligt
fællesskab og
faglig viden

Gode kunde-
oplevelser

Videre
nyttiggørelse
af Statens
Administration

Videre proces



Årsafslutning

v/ Lars Sejer Nielsen



Vi bygger videre på initiativer og erfaringer fra årsafslutning 2024

SAM Regnskab har udvidede åbningstider i perioderne:

- De sidste dage mod lukning af periode 12 (kl. 9-17 inkl. fredag)
- De sidste dage af lukning af periode 13.1 (kl. 7-17 inkl. fredag)

Efter aftale med Statens Administrations teamledere for hhv. Finans og Kreditor senest kl. 14.00 er der mulighed for bogføringer indtil kl. 17.00 samme dag

SAM Løn
har normale
åbningstider i
hele perioden

**Vores hjemmeside er
snart opdateret:**

Se åbningstider,
kontaktpersoner og øvrig
information på
[www.statens-
adm.dk/aarsafslutning](http://www.statens-adm.dk/aarsafslutning)

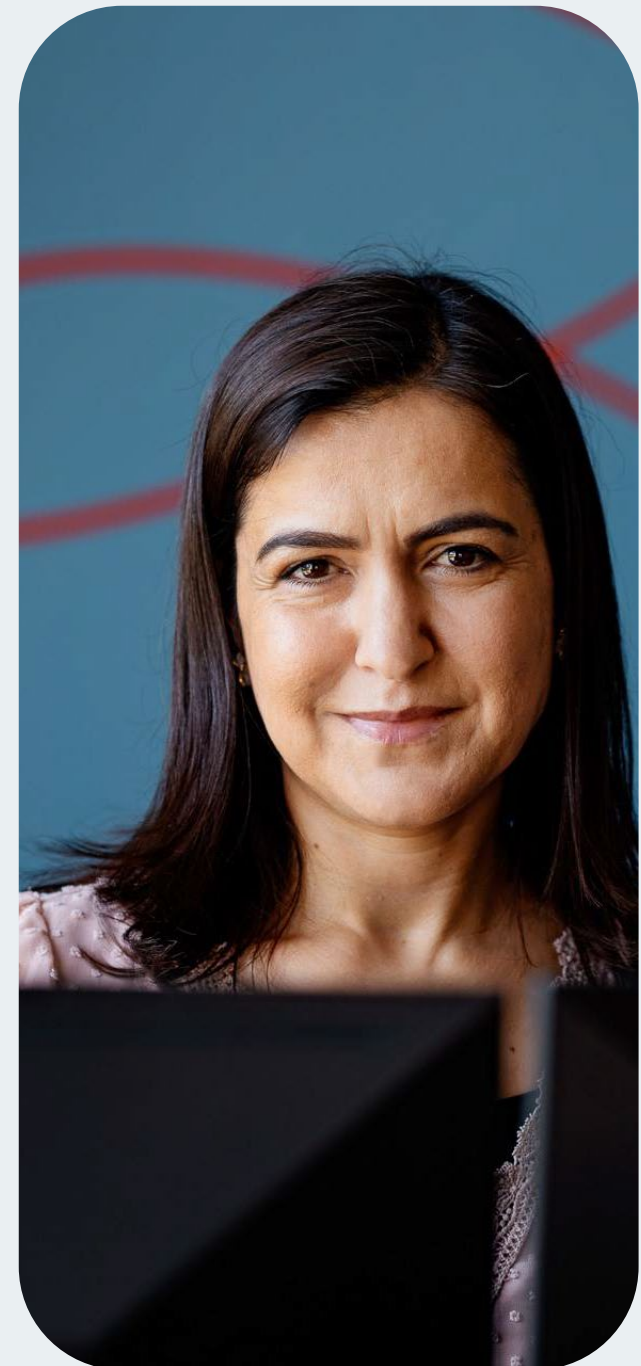
Vi deltager på
Statsregnskabs
årsafslutnings-
møde den 24.
oktober

**Tak for jeres feedback
på årsafslutningen
2024.** Vi vil også gerne
have feedback når
årsafslutning 2025 er
gennemført

Vi
igangsætter
opgaver
tidligere for
eksempel
PSRM

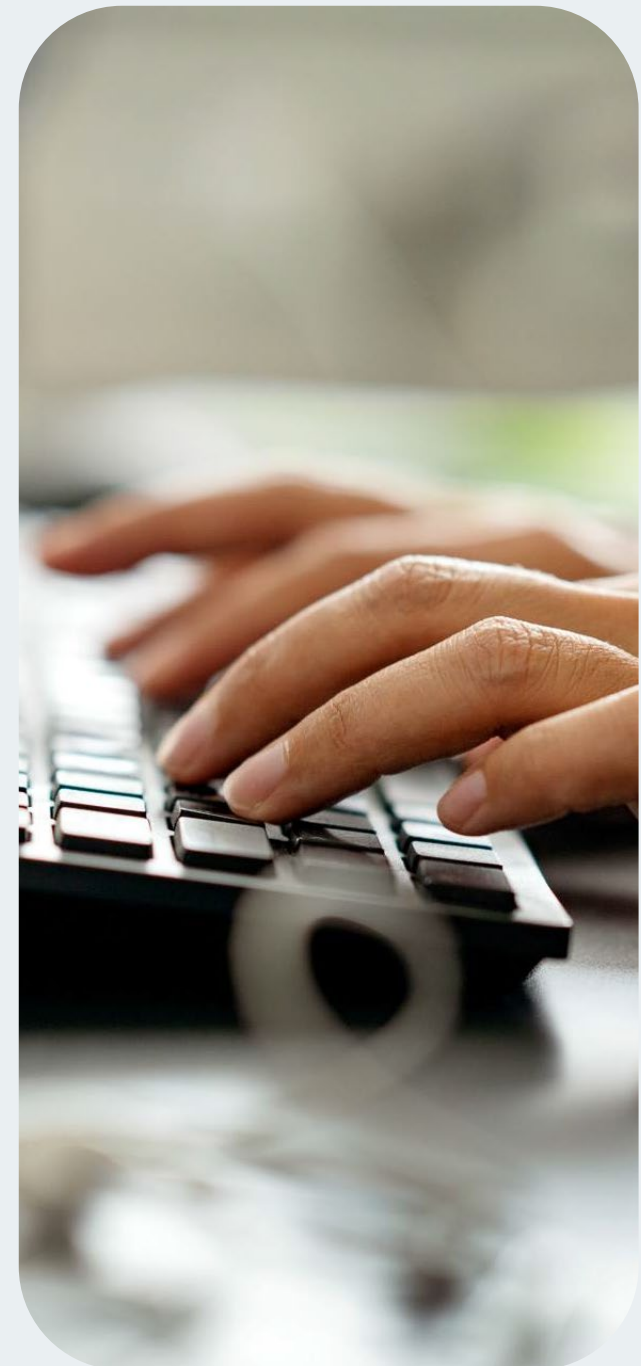
Tre hurtige...

v/ Lars Sejer Nielsen og Pia Sommergreen Bengtsen



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.



Kundeoplevelsesprojektet i Regnskab – kvalitet i kreditor

v/ Lars Sejer Nielsen



Formål med projektet

FORMÅL

Øge kvaliteten i udbetalingsprocessen og dermed øge tilfredshed med opgaveløsningen

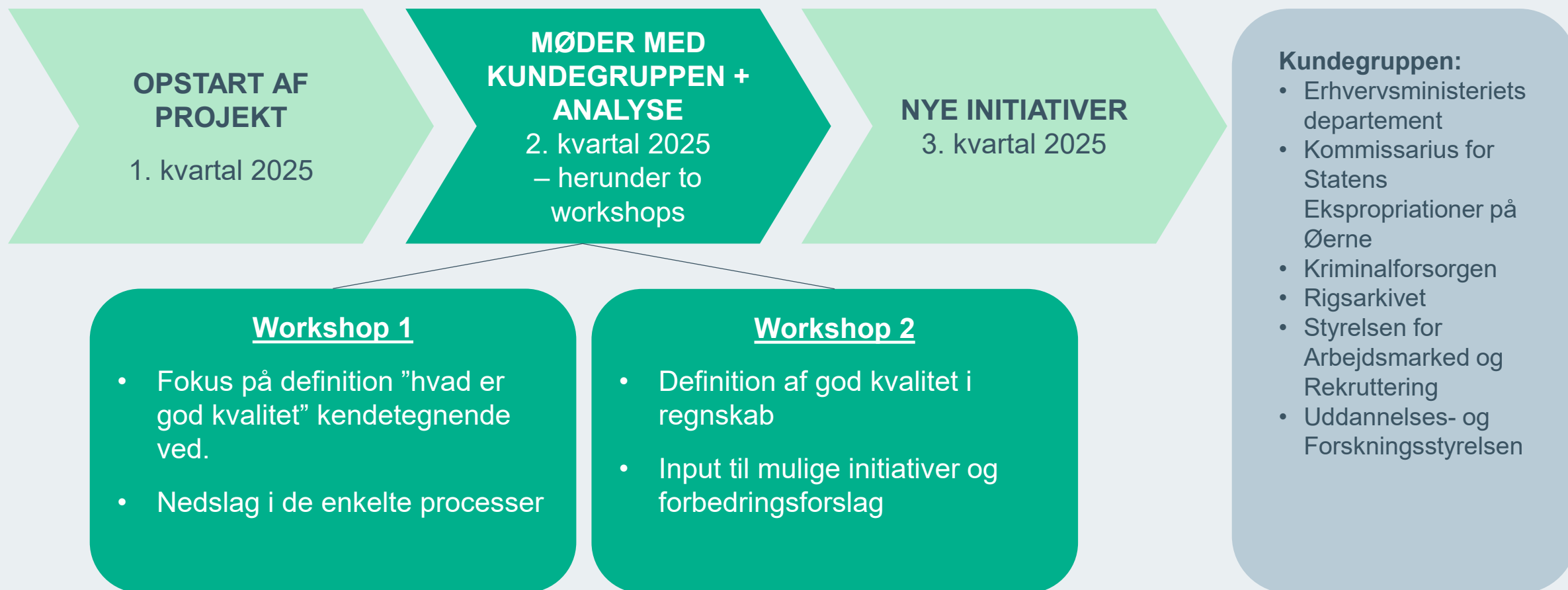
FORMAT

- Workshops og drøftelser med kunderne
- Flere interne analysespor

INDHOLD

Fælles forståelse af god kvalitet og tiltag til at højne kvaliteten

Kundeinvolvering



Kundeworkshops – hvad var tilbagemeldingerne?

Hvad er kvalitet i forhold til udbetalingsprocessen?

- God dialog og proaktiv kommunikation
- At opgaven løses inden for det aftalte og fristen
- At Statens Administration tager ansvar for at få løst opgaven
- At Statens Administration følger sine processer og aftaler
- At Statens Administration og kunderne hjælper hinanden og leverer opgaven godt videre

Andre fokusområder

- Fokus på gensidig dialog mellem Statens Administration og kunderne øger samarbejdet
- Forklaring på afviste bestillinger
- Kommunikation om ændring af processer, hastesager og generelle udfordringer
- Opfølgning på fejlede betalinger

Statens Administration vil sikre, at god kvalitet efterleves

Overvejelser og igangværende afklaringer

- Arbejde med definition af kvalitet på udbetalingsprocessen
- Årsagsforklaring ved afviste bestillinger
- Fokus på kommunikation og dialog med kunderne – for eksempel i højere grad at ringe ved tvivlsspørgsmål eller afviste bestillinger
- Nye arbejdsgange vedrørende poster på KUB-kontoen
- Ændring af SDI-robotten så der ikke opstår tvivl om, hvilke bilag robotten har behandlet
- Fokus på oprettelse af udenlandske kreditorer

Det vil Statens Administration arbejde videre med

- Stikprøver på forskellige opgaver som forsøg
- Løbende fokus på momsområdet – herunder også momssandsynliggørelsen
- Flere forslag, som vi ikke er i gang med lige nu, men som ikke er glemt

I hører mere om
arbejdet
hermed....

Forventningsafstemning på udbetalingsprocessen

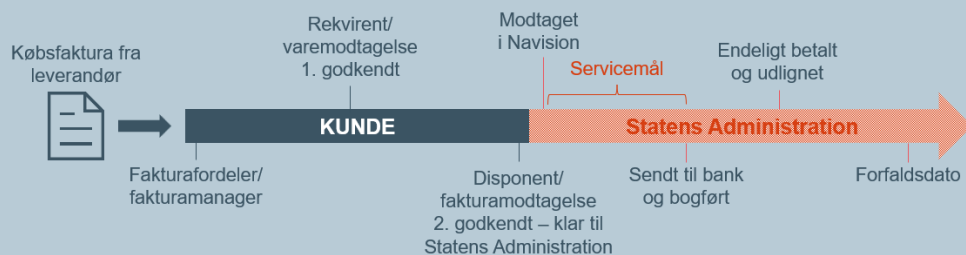
v/ Lars Sejer Nielsen



Servicemål på udbetalingsprocessen

Opsamling:

- På forårets kundeforum efterspurgte vi jeres inputs.



- I gav udtryk for, at en større gennemsigtighed er vigtigt, at et servicemål/KPI bør dække hele Statens Administrations proces og ikke blot en andel, uanset om dette skal tage to, tre eller flere dage.

Fremadrettet

- Dette arbejder vi videre med, men i første omgang tydeliggør vi de eksisterende servicemål, startende med servicemål for kreditorhåndtering.
- Statens Administration vil udarbejde materiale, der kan bruges hos jer som inspiration, hvori det tydeligt fremgår, at Statens Administration også har sagsbehandling efter godkendelse af en faktura i SDI. Så har I muligheden for at tydeliggøre i egen organisation, hvad det kræver af procestid, efter godkendelse af en faktura er foretaget.
- Det forventes, at materialet ligger på Statens Administrations hjemmeside inden årets udgang.

Tak for i dag

