



FORA25

Kundeforum

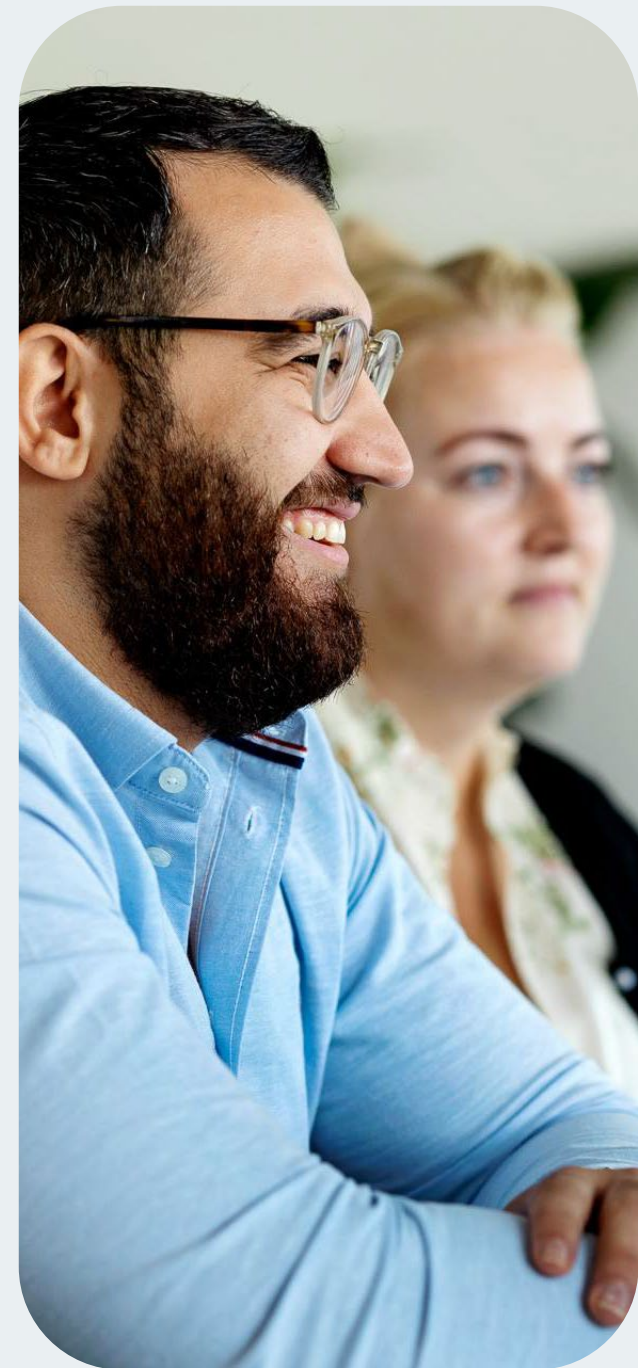
Forår 2025



STATENS ADMINISTRATION

Velkomst

v/ Trine Nielsen



Dagsorden

09.30 – 09.35

Velkomst og præsentation

v/ Trine Nielsen

09.35 – 10.10

Fokus på kvalitet og kundeinddragelse

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

10.10 – 10.35

Rigsrevisionens beretning – Statens betalingsadfærd

v/ Lars Sejer Nielsen, Trine Nielsen og Lydia L. Beck

10.35 – 10.45

Strategi i Statens Administration fra 2026

v/ Trine Nielsen

10.45 – 10.55

Et par hurtige

v/ Lydia Lindskov Beck og Lars Sejer Nielsen

10.55 – 11.00

Tak for i dag

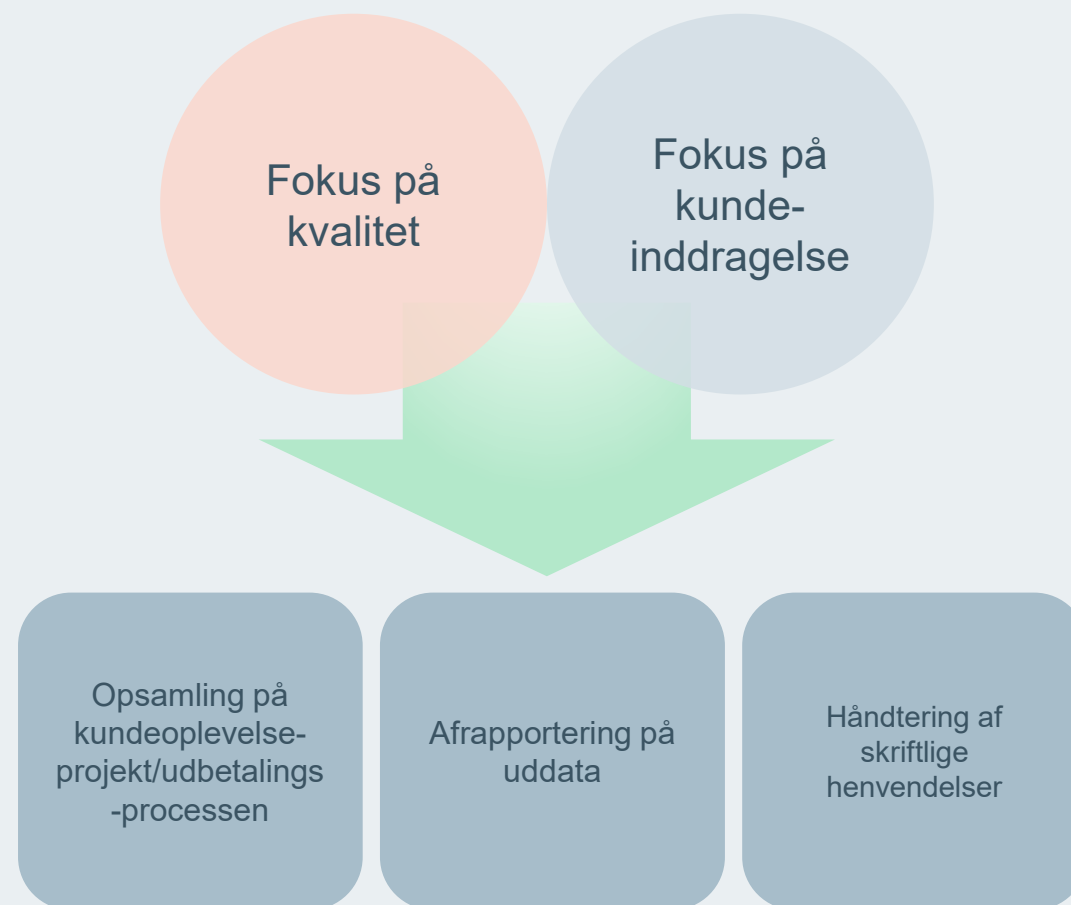
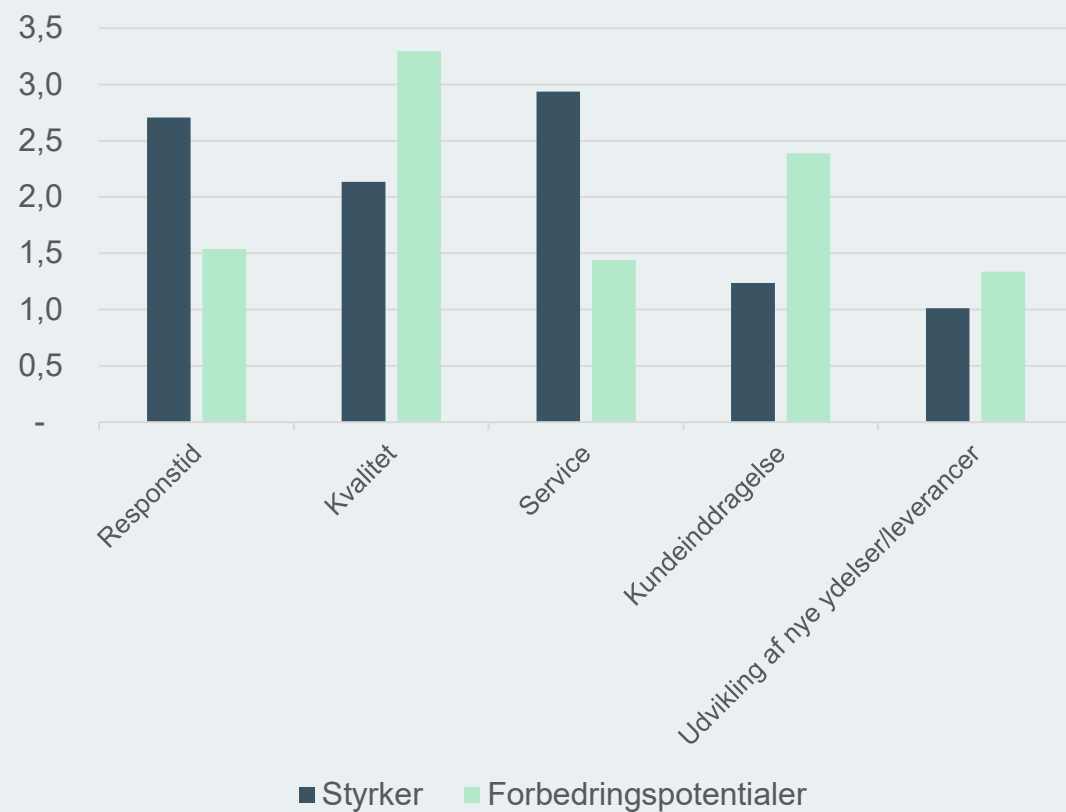
v/ Trine Nielsen

Fokus på kvalitet og kundeinddragelse

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



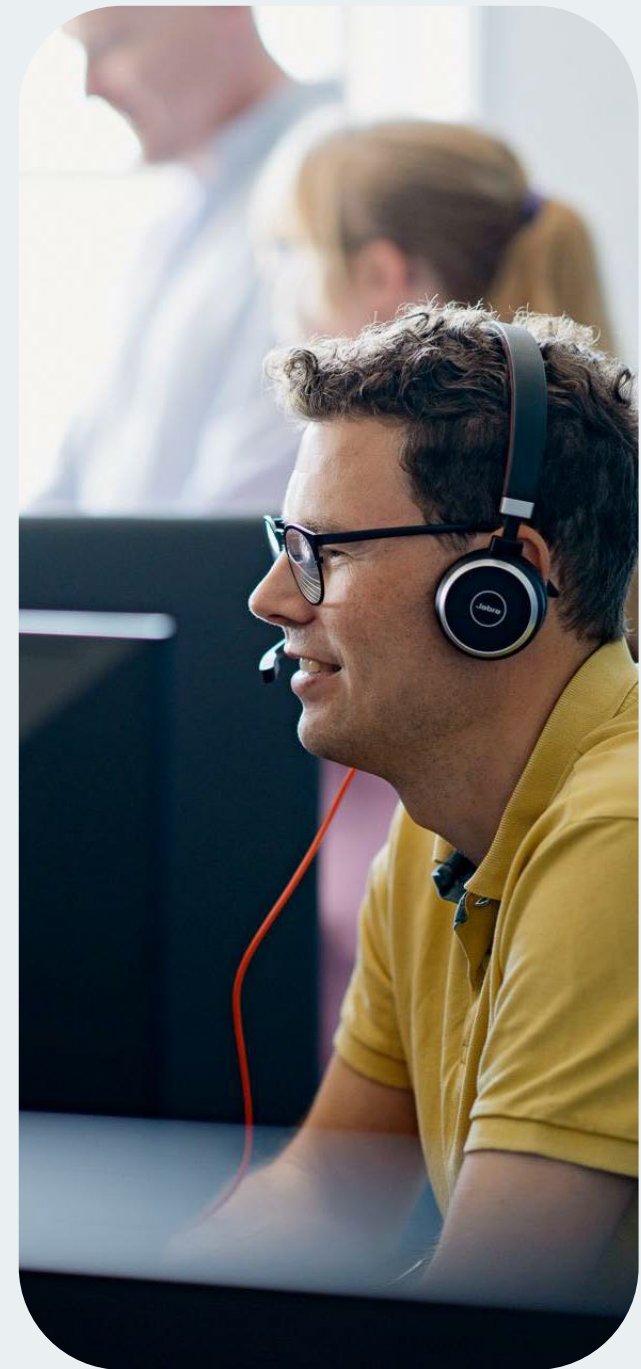
Kvalitet og kundeinddragelse: intro



Fokus på kvalitet og kundeinddragelse

- Optimering af udbetalingsprocessen

v/ Lars Sejer Nielsen



Fokus på kvalitet i opgaveløsningen

Fortsættelse af projektet fra 2024

- 2024 projektet fik input fra kunder
- Fokus på proces og hastighed
- Der arbejdes videre med input i forhold til mere effektive sagsge
- Synlige data for fakturaflow

Fokus på kvalitet

- Definere hvad der er høj kvalitet i udbetalingsprocessen
- Tiltag til at højne kvaliteten
- Processen end-to-end

Kundeinvolvering

- Referencegruppe med bred sammensætning
- Workshops om kvalitet uge 17 og 21

Fokus på kvalitet og kundeinddragelse

- Afrapportering på uddata og det nye refusionssystem

v/ Søren Bjerg Pedersen



Afrapportering på uddata - Pilottest

Pilotkunder

- Udlændinge- og Integrationsministeriet
- Beskæftigelsesministeriet
- SKAT
- Indenrigs- og Sundhedsministeriet
- Fiskeristyrelsen

Proces

Opstart 2. kvartal 2025



**Idriftsættelse for
alle kunder til 2. lønkørsel i april 2025**

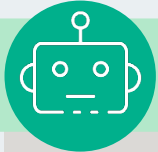
Hvad betyder ændringerne for kunderne?

Forbedringspunkter:

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

**Brugbart og
kundevenligt
slutprodukt**

Statens Refusion – digitalisering af refusionsprocessen



ØGET AUTOMATISERING

- Optimering og automatisering af sagsbehandlingen, blandt andet gennem automatisk udfyldelse af default-svar med videre
 - Færre fejl og manuelle indtastninger
- Automatisk dannelse og indsendelse af anmodninger til NemRefusion inden for de gældende tidsfrister.



OPTIMEREDE INTEGRATIONER

- Integration til/fra NemRefusion på Virk.dk og SLS, så opslag i SLS minimeres i Staten Administration
- Minimering af manuel sagsbehandling på Virk.dk



INDBYGGEDE BEREGNINGER

- Beregninger understøtter sagsbehandlingen for en mere sikker og ensartet beregning af forventet refusion
- Færre differencer grundet beregningsfejl
- Beregninger der understøtter rapportering henover årsskiftet for færre fejl



BEDRE RAPPORTER

- Kunderapporter med øget overblik for Statens Administrations kunder
- Funktionalitet til opfølgning internt i Statens Administration om tabt refusion

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

Ibrugtaget: 100 løngr. (1/4.25)
Øvrig udrulning I Q2 2025



ØVRIGE REFUSIONSTYPER

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

Ibrugtaget: 100 løngrupper
Øvrig udrulning i Q2 2025



BARSEL

Barsel dækker alle orlovstyper (med løn eller uden løn) samt graviditetsbetinget sygefravær

Opstart af pilot: Q2 2025
Udrulning i 2025



FLEKSJOB

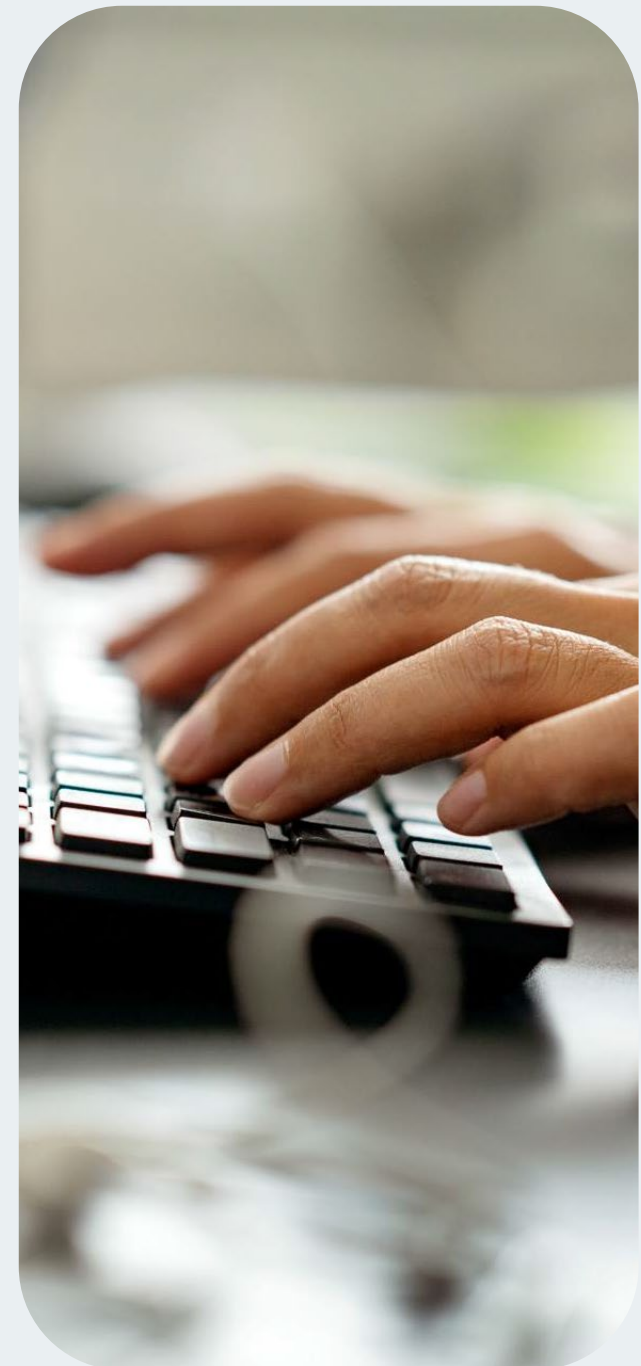
- Fleksjobber før 2013
- Fleksjobordningen

Ibrugtaget: 24 løngrupper
Udrulning i 2025

Fokus på kvalitet og kundeinddragelse

- Håndtering af skriftlige henvendelser

v/ Pia Sommergreen Bengtsen



Effektivitet i håndtering af henvendelser

– Skriftlige henvendelser

Hvorfor fokus på
dette?

Hvad har vi gjort
inden projekt-
opstart?

Hvad sker der nu?

Kundebetjening – Skriftlige henvendelser



Analyse

Kvalitet, rettidighed, faglig formidling i forhold til kompetencerne, kvalitet af indgående mails.



Stikprøvekontrol

Vi vil i en periode lave tilfældige stikprøver på indgående og udgående mails.



Kommunikation på tværs af Statens Administration

I analysen vil vi se på, om der er åbenlyse muligheder, hvor vi kan sikre en mere koordineret og sammenhængende kundeoplevelse på tværs af fagområderne. Komplekse sager er i fokus også.



Kundeinddragelse

Vi ønsker at inddrage jer. Hvad er vigtigt for jer i forhold til skriftlige henvendelser?

Rigsrevisionens beretning – Statens betalingsadfærd

v/ Trine Nielsen, Lars Sejer Nielsen og Lydia Lindskov Beck



Rigsrevisionens undersøgelse og hovedpointer vedrørende Statens Administration

Rigsrevisionens undersøgelse af statens betalingsadfærd

- Undersøgelse af betalingsadfærd på tværs af staten – betaler staten private leverandører til tiden?
- **Konklusion:** Staten betaler et betydeligt antal fakturaer for sent

Hovedpointer vedrørende Statens Administration

Sagsbehandlingstid

- Nogle kunder oplever forlænget sagsbehandlingstid hos Statens Administration
- Forlænget sagsbehandlingstid kan have forskellige årsager hos Statens Administration eller kunderne

Service mål

- Forskellig opfattelse af service mål mellem Statens Administration og nogle kunder
- Behov for at sikre fælles forståelse

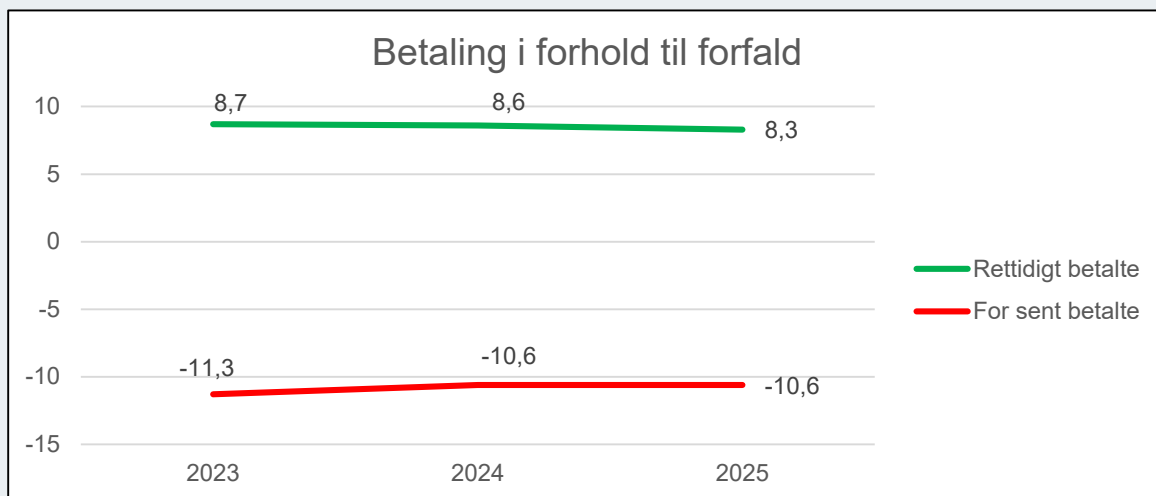
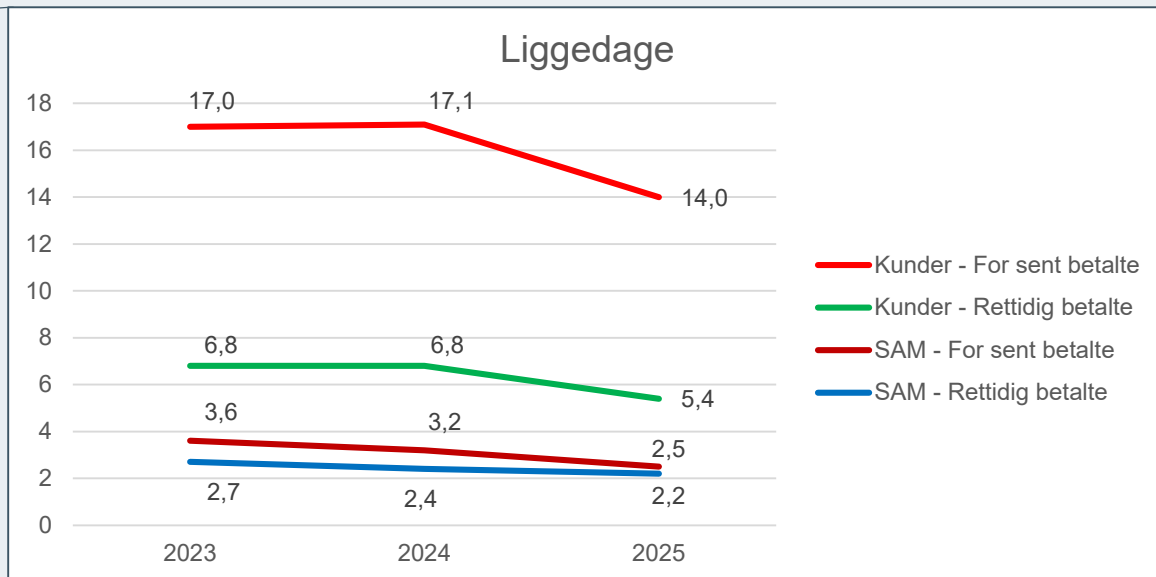
Sagsbehandlingstiden

– intern rapportering om fakturahåndteringsprocessen

Rigsrevisionens undersøgelse

Vedrørende **for sent** betalte fakturaer:

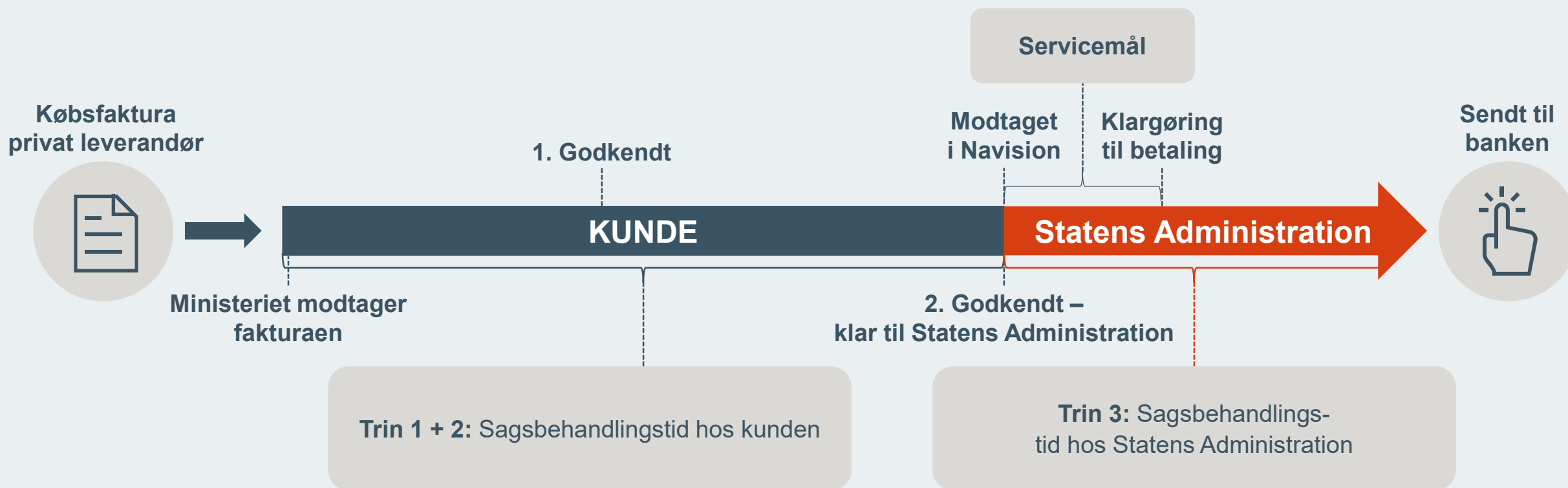
- Trin 1 + 2:
Gennemsnitligt 38 dage inden fakturaen når Statens Administration
- Trin 3:
Gennemsnitligt 7 dage til Statens Administration sender fakturaen til betaling



Intern rapportering

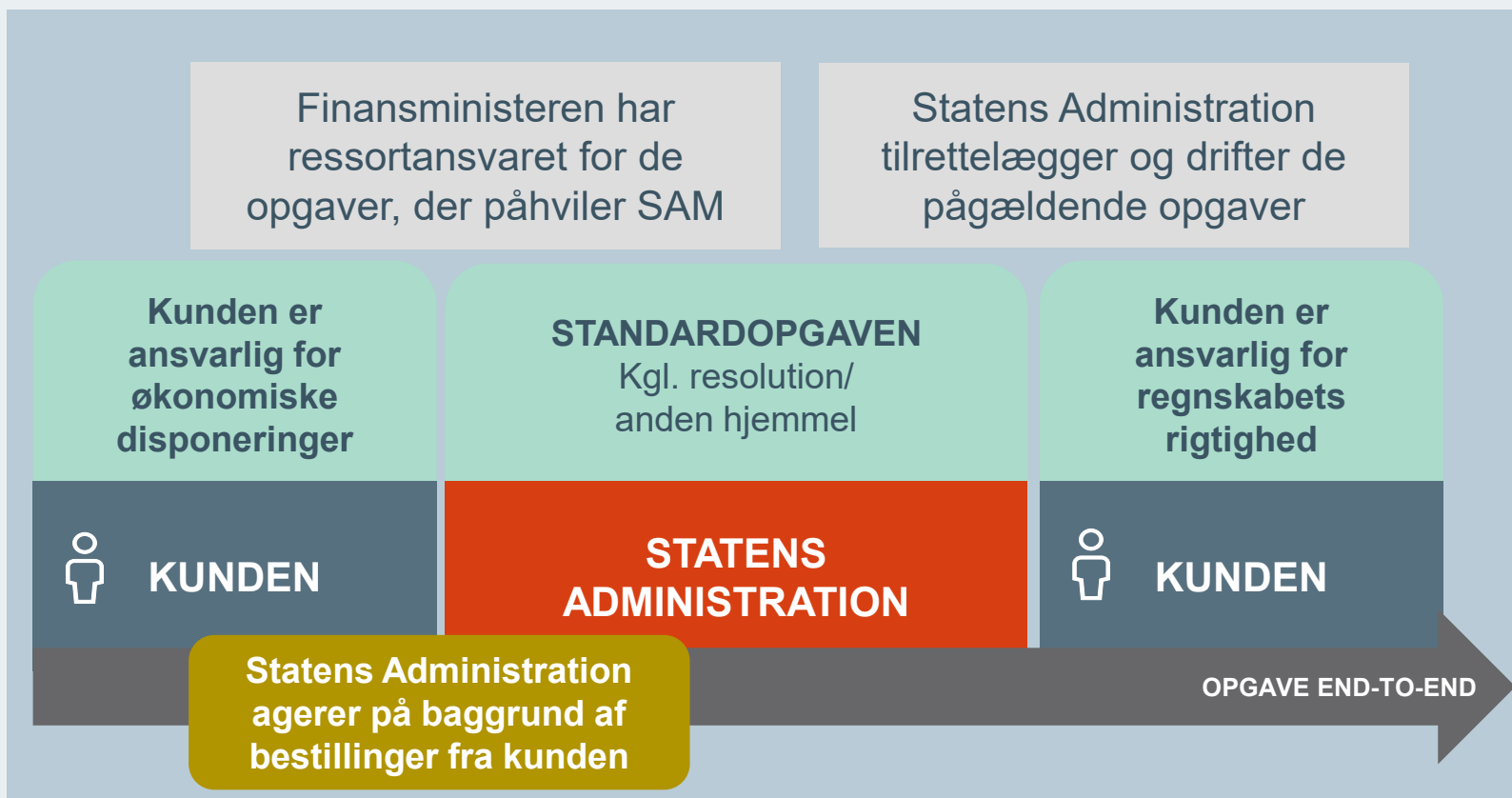
- Samlet sagsbehandlingstid hos kunden
- Alene Statens Administrations regnskabskunder
- Offentlige og private leverandører
- Antal arbejdsdage
- Faktisk forfaldsdato
- Datagrundlaget baseres på IndFak og Navision Stat.

Servicemål – fælles forståelse



Opgavesplit

– Tilsynsopgaven med Statens Administration



Rigsrevisionen konkluderer:

"Rigsrevisionen anerkender, at sagsbehandlingstiden hos Statens Administration kan forsinke ministeriets behandling af fakturaer. Rigsrevisionen bemærker dog, at det er ministeriernes ansvar at sikre, at betalingsfristen overholdes"

Tilsynsopgaven, med den del af opgavesplittet som Statens Administration varetager, ligger hos Finansministeriet

- Årlig tilsynserklæring fra Center for Tilsyn og Jura

Hvordan kan Statens Administration understøtte forståelsen af servicemålene og opgavesplittet på området?

Statens betalingsadfærd

Kan Process mining være et relevant tilbud til jer?

v/ Trine Nielsen



Process mining på SDI-data

En kommende
tilkøbsydelse

Indhold

Statens Administration arbejder aktuelt på udviklingen af en ydelse, der kan understøtte målsætningen om rettidige betalinger.

Gennem en løbende måling og analyse af fakturaernes gennemløb kan der skabes konkrete og nye indsigter i, hvor der er udfordringer i processen. På den baggrund kan der iværksættes optimeringstiltag. Produktet er baseret på data fra SDI.

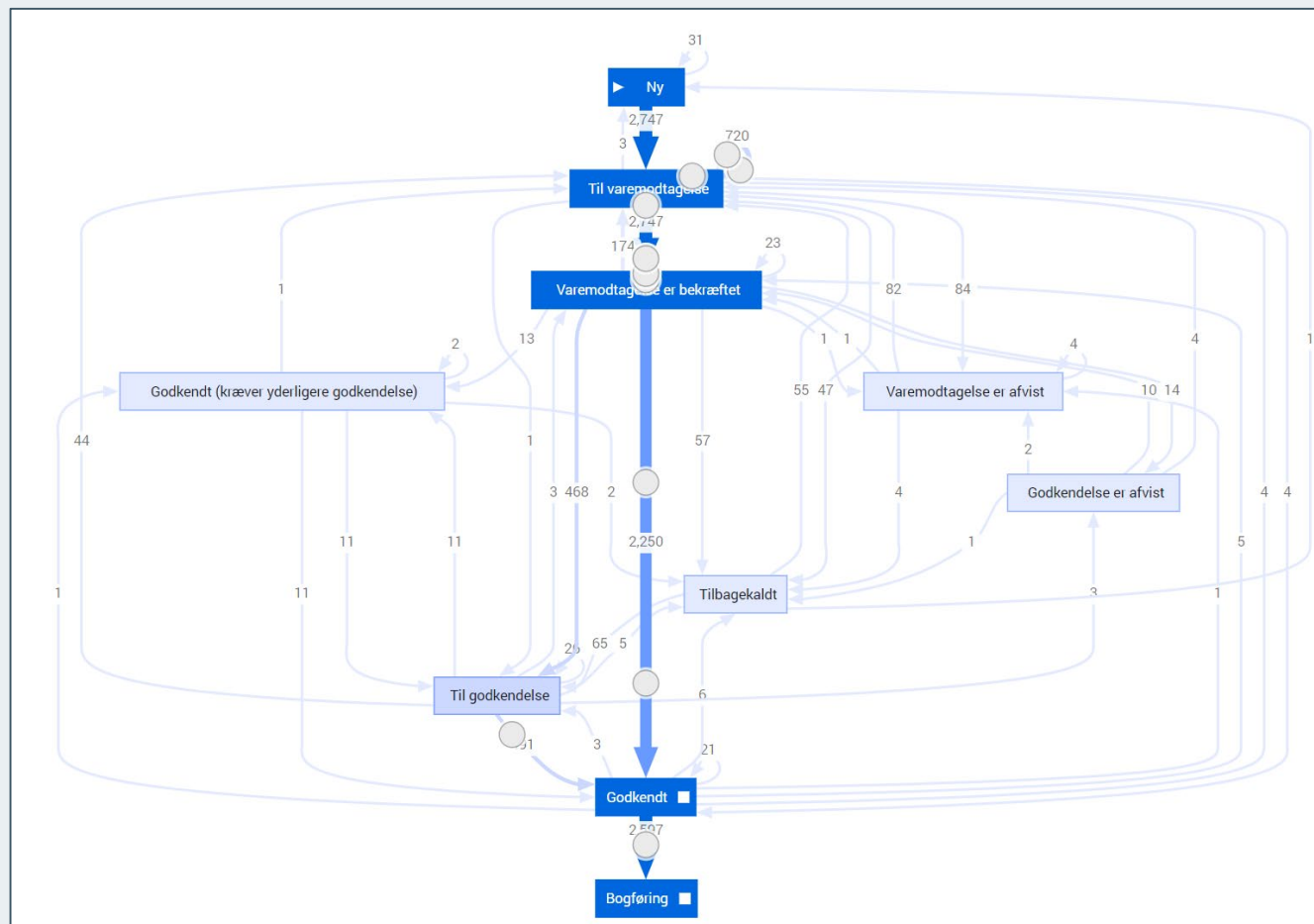
Projektplan

Proof of concept forventes afsluttet inden sommerferien. Efter sommerferien vil vi rette ydelsen til, og vi forventer at have en ydelse klar i slutningen af oktober.

Process mining – hvad er det nu lige det er?

- Processer tegnet ud fra databaser
- Viser den faktiske, registrerede transaktion for hver sag/faktura/enhed
- Stærkt værktøj til at identificere afvigelser og flaskehalse
- Oplagt at bruge til controlling og proces-optimering

[Se film om Process mining](#)

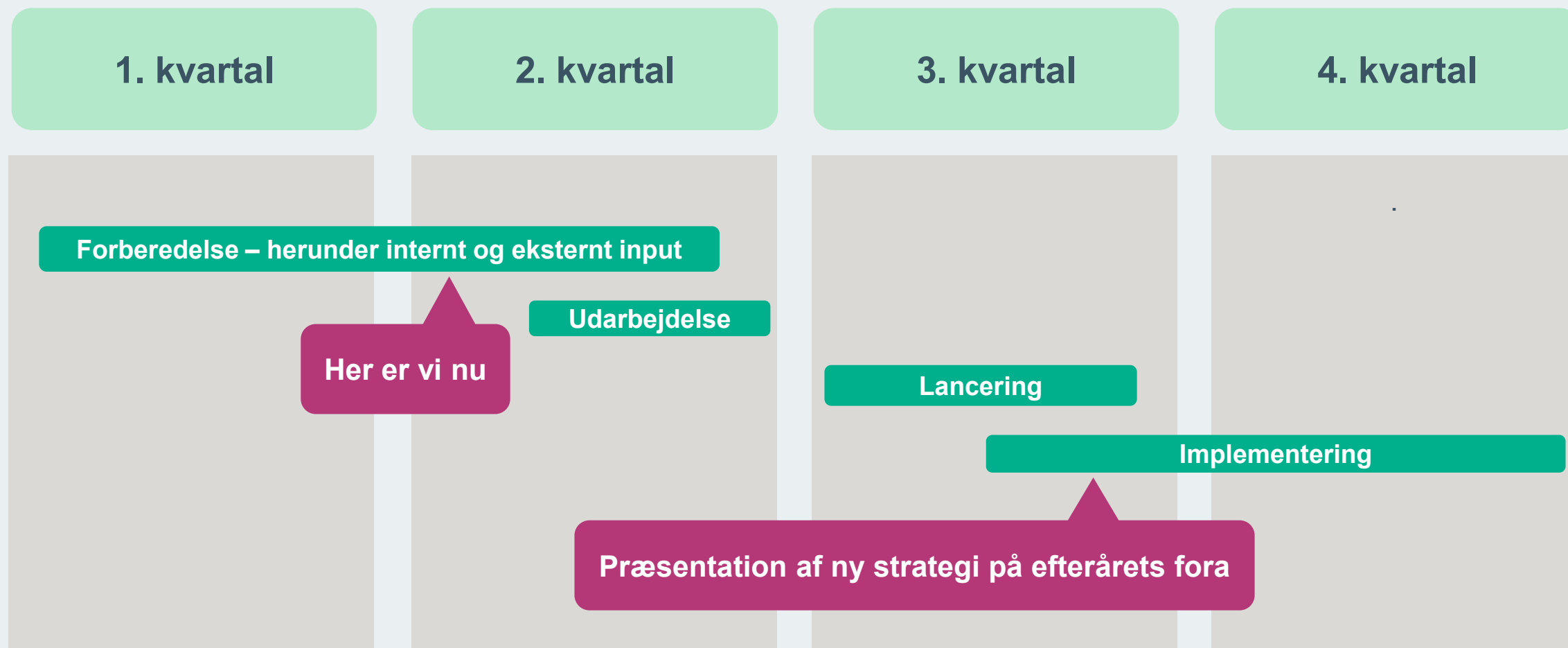


Strategi i Statens Administration fra 2026

v/ Trine Nielsen



Ny strategi fra 2026 - Tidsplan og proces i 2025



Kundeinvolvering

Efterår/vinter 2024/25

Inputs fra kunderne indhentet i den indledende fase gennem efterårets fora og i departementsrunden

Sammentænkning (regler, systemer og service)

Øget automatisering

Sikker og effektiv drift

Stor tak for gode bidrag!

Forår og sommer 2025

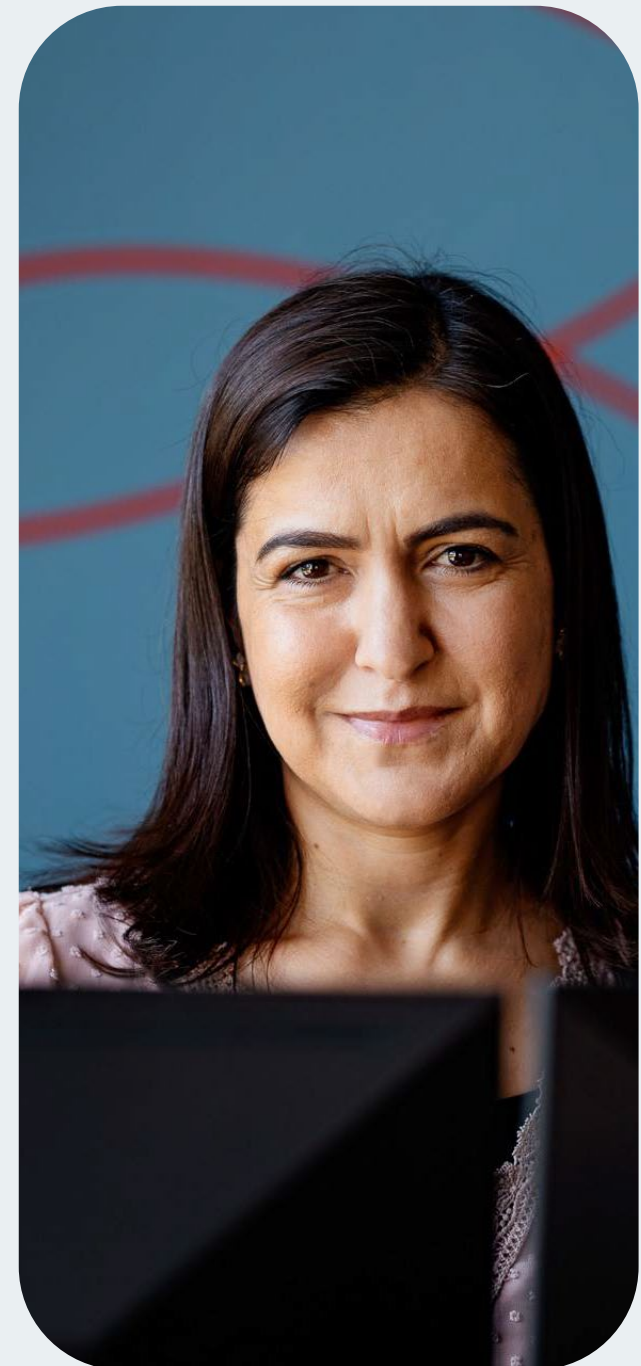
Følgegruppe for kunder er nedsat – nedslag i de forskellige faser af strategiens udarbejdelse

Forår og efterår 2025

Orientering på kundefora og DEP-møder

Et par hurtige...

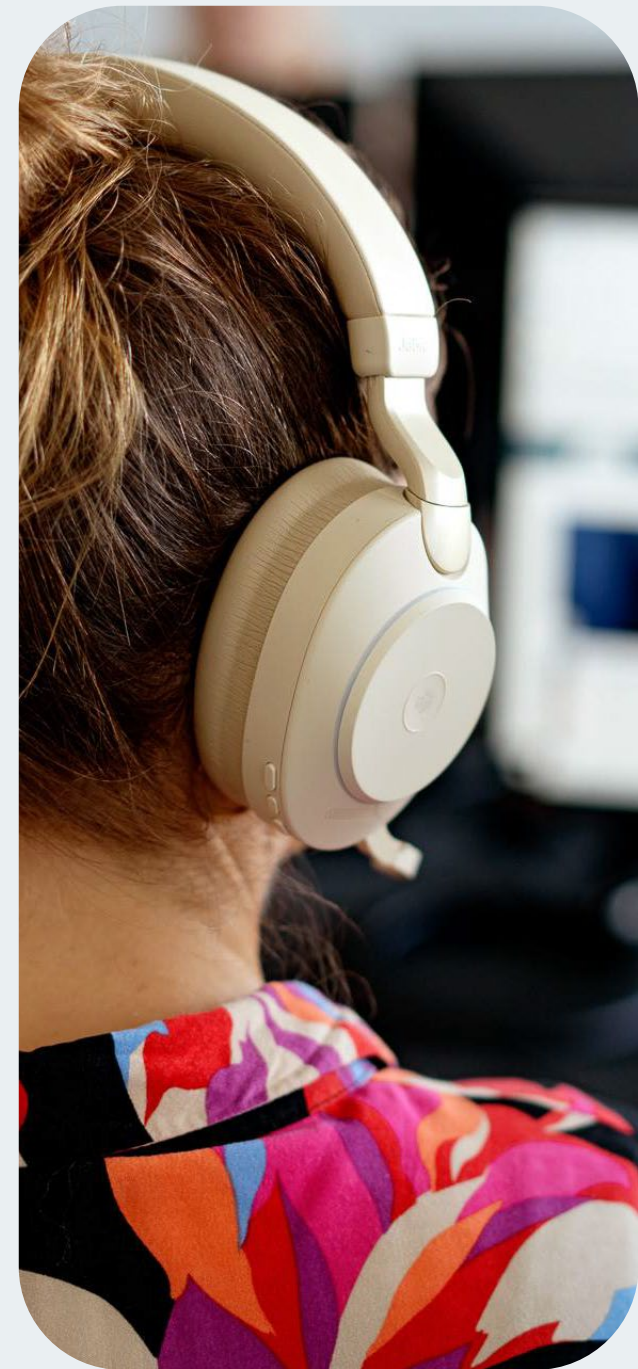
v/ Lars Sejer Nielsen og Lydia Lindskov Beck



Et par hurtige

Årsafslutning

v/ Lars Sejer Nielsen



Årsafslutning 2024

Hvordan er det gået?

- Helt grundlæggende er vi kommet godt i mål
- Flere kunder har skrevet tak for samarbejdet, og det var en god årsafslutning
- Vi havde ingen systemudfordringer

Hvad gjorde vi anderledes?

- Vi ændrede vores tilgængelighed – herunder åbningstider
- Vi fremrykkede vores opgaveløsninger – for eksempel gældsinddrivelse
- Vi havde stor fokus på kommunikation og udsendelse af information og nyhedsbreve

Hvad gør vi nu?

- Evaluerer internt. Selvom vi har gjort det godt, så kan vi altid gøre det lidt bedre...
- Evaluerer med kunderne. Det sker via kundepartnerne.
- Starte planlægning af årsafslutning 2025, mens vi har 2024 i erindringen

Ressort i
samme
periode



STATENS ADMINISTRATION

Et par hurtige

Tilpasning af fora i Statens Administration

v/ Lydia Lindskov Beck



Fora i foråret

Formatet for Kundeforum bibeholdes, mens de to øvrige fora tilpasses, så der indholdsmæssigt skelnes mellem forårets og efterårets fora.



Afholdes fysisk



Afholdes virtuelt



Kundeforum

Fokus på information og drøftelser/sparring på et strategisk plan



Forum for statslige regnskabschefer

Information samt emner med fokus på inputs fra kunderne



Forum for lønansvarlige i staten

Information samt emner med fokus på inputs fra kunderne

Tid afkortes, og hybridformat udgår fra 2026

Fora i efteråret

Vi har fokus på at optimere arbejdet med tilbagemeldinger på KTU

Formatet for Kundeforum bibeholdes, mens de to øvrige fora tilpasses, så der indholdsmæssigt skelnes mellem forårets og efterårets fora.



Afholdes fysisk



Afholdes virtuelt



Kundeforum

Fokus på information og drøftelser/sparring på et strategisk plan



Forum for statslige regnskabschefer

Fokus på KTU resultater og 3-5 hurtige nedslag



Forum for lønansvarlige i staten

Fokus på KTU resultater og 3-5 hurtige nedslag

Tak for i dag

