

Bilag 1a til Vejledning i registrering hos jobcentret m.v.

Behandling af klager over påmindelser

Arbejdsmarkedsstyrelsen
Landssupporten

Version: 3.0 Oprettet den 7. januar 2014

Procedure, når tilmeldte klager over påmindelser

Den ledige gøres opmærksom på at en påmindelse ikke er en sanktion og ikke umiddelbart har ydelsesmæssige konsekvenser. En påmindelse er ikke en hastesag, der får konsekvenser for ydelsen her og nu. Det får først konsekvenser for tilmeldingen og dermed ydelsen, hvis den ledige fortsat ikke tjekker sine jobforslag til tiden.

Påmindelser må kun annulleres i de tilfælde, hvor det vurderes, at det manglende rettidige tjek af jobforslag ikke skyldtes den tilmeldte.

Hvis jobcentret kan konstatere, at den tilmeldte har gjort et reelt forsøg på at tjekke sine jobforslag, kan en påmindelse annulleres. Hvis den ledige *inden for fristen* har logget sig på Jobnet, betragtes dette som et reelt forsøg. Dette kan aflæses i Jobnets administrationsportal i login-historikken.

Annullering af påmindelsen må på den baggrund *kun* ske, når jobcentret har sikret sig, at den tilmeldte *selv* kan logge sig på Min side og er i stand til at tjekke sine jobforslag fremover. Når påmindelsen annulleres, skal man skrive begrundelsen i it-sagsbehandlingssystemet, herunder at den tilmeldte er vejledt til fremover at kunne tjekke sine jobforslag.

Hvis det vurderes, at det manglende rettidige tjek af jobforslag skyldtes den ledige selv, oplyses den ledige om dette, og det noteres samtidig i it-sagsbehandlingssystemet, og påmindelsen opretholdes.

Annullering vil imidlertid mindske antallet af efterfølgende sager, og man undgår i disse sager at skulle forholde sig til den oprindelige klage over den første og/eller den anden påmindelse. Den kan ligge langt tilbage i tid.

Mange tilmeldte vil pege på nedbrud og manglende adgang til Jobnet, systemet ikke virkede osv. I disse tilfælde håndteres sagen:

- *Hvis Jobnet har fejlet*, kan dette umiddelbart kontrolleres på www.dfdg.dk, hvor fejl og periodiske nedbrud registreres i 'Jobnetlog' i fanen 'Jobnet'. Hvis der er overensstemmelse mellem nedbrudstidspunktet og brugerens oplysninger om forsøg på tjek af jobforslag, og nedbruddet har et tilstrækkeligt omfang, kan påmindelsen annulleres.
- *Hvis brugeren oplyser, at der har været nedbrud i nettet*: Brugeren anmodes om dokumentation fra internetleverandør, fx i form af en bekræftelse fra leverandøren, at systemet har fejlet den pågældende periode. Henvendelsen registreres i it-sagsbehandlingssystemet.

Hvis brugeren efterfølgende kommer med dokumentation, kan påmindelsen slettes, hvis fejlen har stået på i et omfang, at det med rimelighed kan siges, at tjek af jobforslag har været forhindret. Hvis det drejer sig om ganske kort tid, gøres notat i it-sagsbehandlingssystemet og påmindelsen annulleres ikke.

- *Hvis brugeren ikke kommer med dokumentation, foretages intet. Registreringen i it-sagsbehandlingssystemet vil kunne findes, hvis der efterfølgende opstår en sag på grund af afmelding som følge af manglende tjek af jobforslag.*