

Hej Henning,

Jeg skulle i sidste uge tilmelde en medarbejder til lovpligtig kvalifikationskursus for chauffører.

Det blev en noget besværlig omgang – se denne beskrivelse.

1. Jeg havde fra AMU Lillebælt fået oplyst kursusnummer – 40709 særtransport Efteruddannelse, og at de ikke længere måtte modtage tilmeldinger direkte. I mail fra dem var link til "www.efteruddannelse.dk" hvor jeg skulle tilmelde.
2. Jeg startede ca 0900. Jeg forsøgte på flere måder at arbejde mig igennem siden, men kunne ikke få det til at virke som arbejdsgiver. Alt så ud som skulle jeg tilmelde mig som privatperson.
3. Jeg kontaktede Dan-Id for at sikre mig at min tilmelding til Digital signatur var fuld aktiv, da jeg vidste at der kunne være noget med at man skal være registreret til at bruge forskellige af de muligheder i systemet for at kunne gøre de forskellige ting. Det tog 24 minutter fra jeg ringede op til der var en ledig medarbejder. Hun virkede tydeligvis stresset og træt allerede på dette tidspunkt. Jeg fortalte at jeg forsøgte at komme ind på siden og tilmelde, men det ikke virkede. Herefter guidede hun mig ind til et sted hvor jeg (fordi jeg er mit firmast ansvarlige for ID rettigheder) kunne registrere mig til at tilmelde til disse kurser (der manglede et flueben). Jeg oplyste hende at jeg også på et tidspunkt skal søge refusionsopgørelse, og spurgte om jeg også skulle have godkendelse til det. Hun oplyste at hun kunne se at jeg var godkendt til at søge refusion, så det var OK. Jeg sagde at den nok var refusion af sygedagpenge. Hun oplyste at der kun var en slags refusion man skulle godkendes til.
Efter dette prøvede vi sammen at lave en tilmelding, men gik hele tiden i stå i en situation hvor skærmen viste "Error 503". Efter dette sagde hun at jeg skulle kontakte Undervisningsministeriets support. Da jeg afbrød samtalen viste min telefon 48 minutter fra opkald. Altså havde jeg belastet support ved Dan-Id 25 minutter effektivt, og selv brugt 48 minutter.
4. Jeg ringede herefter til UNI-C support og fik efter kort tid kontakt med en medarbejder. Jeg fortalte hvad vi havde prøvet ved Dan-ID, og at vi ente ved Error 503. Hun spurgte om jeg var registreret til at søge VEU godtgørelse? Jeg sagde det tor jeg, for ved Dan-Id havde min guide oplyst at jeg var godkendt til at søge refusion.
Så fik jeg en meget belærende gennemgang af at refusion til sygedagpenge ikke er det samme som VEU-godtgørelse, og at jeg skulle være godkendt til dette for kunne komme ind og tilmelde som arbejdsgiver. Jeg forsøgte at forklare hende at jeg faktisk havde spurgt ved Dan-Id om det vi havde ændret der var alt der skulle til – men til det var svaret: De kan jo ikke vide hvad du skal bruge det til!
Vi var tydeligvis ikke på bølgelængde! Jeg spurgte om det ikke ville være hensigtsmæssigt at ændre systemet, så rettigheden til tilmelding og til at søge godtgørelse var koblet sammen. Det havde hun ikke nogen holdning til.
Herefter hjalp hun mig med at registrere mig med rettighed til at søge godtgørelse.
Så ville jeg til at lave en tilmelding sammen med hende, men hun spurgte, igen meget anklagende, om jeg havde læst deres vejledninger i tilmelding. Jeg sagde som sandt var, at det havde jeg ikke, og jeg vidste ikke hvor de var. Efter en del søgen, guidet af hende (hun kunne heller ikke lige finde dem) fandt vi et link til dem, under de forskellige supportnumre på den side man kommer ind på som arbejdsgiver. Tidsforbrug her 16 minutter i telefon.
5. Jeg printede nu brugerguide for virksomheder 28 sider A4, og Brugerguide i digital ansøgning om VEU godtgørelse og befordringstilskud 28 sider.

6. Jeg forsøgte herefter med guidens hjælp at tilmelde min mand, men på den side hvor jeg så rubrik "søg kursus" kunne jeg ikke finde kurset.
7. Jeg ringede igen til UNI-C support og fik kontakt til Cathrine (meget sød og hjælpsom – oplyste at hun var ny) Vi forsøgte i fællesskab at komme igennem, men kunne ikke finde det omtalte kursus. Hun bad mig kontakte skolen og høre om der var fejl i kursusnummer.
8. Jeg ringede til AMU Lillebælt der kontrollerede nummeret og oplyste at det var korrekt. Og at de ikke kan være forkerte, da kursusnumrene genereres i en database ved Uddannelsesministeriet i noget der vist hed "Easy" (nogen må have humoristisk sans med det navn)
9. Jeg ringede nu tilbage til Cathrine og sagde at nummeret var korrekt. Vi prøvede på flere måder at få Bent tilmeldt, men kunne ikke få nummeret frem på skærmen. Når vi prøvede som om det var Bent der ville tilmelde sig selv, virkede det, men ikke når jeg gik ind som firma. Hun spurgte omkring sig i support centret, men ingen kunne hjælpe.
10. Herefter besluttede de i supportcentret at melde en fejl i systemet. NU var Cathrine en frisk pige, og jeg sagde derfor: Nu er alt jo egentlig godt, men der er lige et problem: Hvordan får jeg Bent tilmeldt til et lovkrævet kursus? Hun grinte, og lovede at ringe til fejlretning ved dem og sige at detastede.
11. Her skal de have ros. Kl 1540 ca. ½ time efter min snak med Cathrine fik jeg dette svar. Indsat mail med Chatrines fejlmelding nederst og svar øverst.

Hej

Sag vedr: Kan ikke finde kursus

Når du logger ind som Kursusadministrator og står på Virksomhedens side - skal du trykke på den Orange VIS SØGEBAR og i dette felt skal du søge efter kurset og tilmelde kursister.

I de grå felter er det kurser, hvor man allerede HAR tilmeldt kursister, der kommer frem dér.

Med venlig hilsen

Sanne Brunbech
UNI-C EASY Support · Vermundsgade 5 · 2100 København Ø
Telefon: 35878800 · Fax: 35878890
E-post: easy-support@uni-c.dk · Web: www.admsys.uni-c.dk

Sagsbeskrivelse:

Når kunden går ind på efteruddannelse.dk som kursist, kan han godt finde kurset. Men når han logger ind for at tilmelde en medarbejder, kan han ikke finde kurset.

Han har tjekket med skolen at det er det rigtige kviknr.

Skærmdump fremsendes

Cvr: 11532047
Kontakt person: Frank Segall
Mail: franksegall@mail.tele.dk
Tlf. 20111899
Kviknr. 60740527749

Kursusnr. 40709

Og da jeg fulgte deres anvisning og brugte en oragne søgebar (på orange baggrund – næsten usynlig) kom der en mulighed for at søge det kursus Bent skal på, og afslutte søgning og tilmelding. (man skal bare huske ikke at bruge det tydelige grå søgefaldt "vis kurser" – indlysende)

Jeg husker ikke hvor længe jeg snakkede med Cathrine, men et realistisk gæt er ca. ½ time.

Jeg frygter nu mine oplevelser når jeg skal søge refusion.

Jeg har efterfølgende, bl.a. på vores årsmøde i går, talt med kolleger der har kæmpet samme kamp. Og nogle har indtil nu opgivet tilmelding, håber der sker ændringer inden deres medarbejdere skal på kursus.

Det er rimeligt at man prøver at spare administration ved offentlige virksomheder, men ikke hvis det medfører urimelig mange problemer og et helt vanvittigt tidsforbrug ved virksomheder og borgere, samt ved forskellige supportfunktioner. Meget af det jeg har brugt nu har jeg garanteret glemt inden jeg til næste år skal have den næste på kursus (eller også er noget ændret)

I burde ændre praksis, så disse krav om direkte tilmelding via Edb kun gælder for firmaer der løbende har mange tilmeldinger – f.eks. mere end 50 kurser om året. Ofte er det ved valg af kursus alligevel nødvendigt at kontakte skolerne for at få afklaret forskellige tvivlsspørgsmål omkring kursusvalg m.m., og så skal vi alligevel have telefonkontakt til dem.

Tidligere tog en tilmelding af en medarbejder, til kursus hvor han havde været før ca. 5 minutter. Og når kurset var afholdt havde han papir med hjem som vi sendte til A-kassen. De behandlede ansøgningen og derefter fik medarbejderen direkte evt. rejsegodtgørelse og vi hans lønrefusion og tilskud fra kompetencefonde. Nu skal vi efter ovenstående beskrivelse af tilmelding til at søge VEU refusion og rejsegodtgørelse via Edb, og kompetencefondene har jeg endnu ikke fundet ud af hvor vi skal søge.

Jeg vil opfordre dig til at stoppe dette vanvid – Ingen udenfor systemerne kan håndtere dette.

God arbejdslyst

Med venlig hilsen / Kind regards / Freundliche Grüsse

Vognmand Frank Segall

H. E. Bluhmesvej 73 . 6700 Esbjerg . Denmark

Tlf. +45 - 75 12 08 99 . Mobil +45 - 20 11 18 99 . Fax +45 - 75 12 08 29

www.franksegall.dk