

SÅDAN KLAGER DU

Når du som studerende ønsker at klage, er der en række forhold, du skal være opmærksom på. Formålet med denne vejledning er at hjælpe dig med bedst muligt at få overblik over, hvad der skal til, for at du kan klage, hvilke tidsfrister der er, og hvor du evt. kan få hjælp til din klage.

1. Hvad kan der klages over – og hvad kan der ikke klages over?

Alle klager indgives via klagesystemet på www.eaaa.dk. Du kan klage over følgende (jf. eksamensbekendtgørelsen, BEK nr. 1500 af 2. december 2016, §43 og §52):

- Eksaminationsgrundlaget (spørgsmål, opgaver og lignende samt deres relation til uddannelsens mål og krav)
- Prøveforløbet (måden hvorpå eksamen blev afviklet, forstyrrelser mv.)
- Bedømmelsen (karakteren)
eller
- Retlige spørgsmål (i strid med gældende love - se også afsnit 3).

En klage kan godt omfatte flere af ovenstående elementer, men du bør så vidt muligt angive, hvilke klagepunkter du refererer til, når du skriver din klage. Desuden skal du være opmærksom på, at en klage skal indgives senest 14 dage efter, bedømmelsen af prøven er bekendtgjort på sædvanlig måde.

Du kan derimod ikke klage over f.eks.:

- Dårlig vejledning. En bedømmelse vedrører alene præstationen ved prøven, derfor skal klager over dårlig eller mangelfuld vejledning i stedet sendes til uddannelseschefen for din uddannelse.
- At andre har fået en højere karakter. Bedømmelsen ved prøverne er individuel og relateret til de kriterier, der er knyttet til 7-trinsskalaen og de krav, der fremgår af fagets studieordning. Det er derfor irrelevant, hvordan niveauet er for andre studerende.

2. Klager over karakter, prøveforløb eller eksaminationsgrundlag

Før du klager

Før du klager over en eksamensbedømmelse, kan det være en god ide, at du tager kontakt med din eksaminator og beder om en begrundelse for din bedømmelse, og *hvad der er tilagt vægt ved bedømmelsen*. Du har ikke krav på en begrundelse, hverken før eller efter klagefristen, men mange eksaminatorer vil gerne give dig en begrundelse, hvis du beder om det. Ring eller mail til din eksaminator og aftal, om og evt. hvornår han/hun har tid til at begrunde din bedømmelse.

Vær opmærksom på:

- At kontakt til din eksaminator ikke har opsættende virkning i forhold til klagefristen på 14 dage.
- At eksaminator ikke kan ændre ved din bedømmelse – det kan kun ske via en klagesag.

Læs også om selve klageprocessen i *Værd at vide om eksamen* og i din *Studieordning*.

Hvad er en begrundet klage?

Hvis du vælger at klage, skal klagen være skriftlig og begrundet. Og der er frist for modtagelse af klagen senest 14 dage efter offentliggørelsen af eksamensresultatet.

Udlevering af rettevejledning

Hvis der findes en rettevejledning til din opgave, er det en god ide at starte med at læse den, før du klager. Det giver dig mulighed for at vurdere din egen besvarelse og kan hjælpe dig til at begrunde din eventuelle klage. Du kan i dialogen med eksaminator ikke forvente at få gennemgået din besvarelse i forhold til den givne karakter, men du kan få en begrundelse for den givne karakter.

Hvad skal der til, for at en klage er begrundet?

Klagen skal indeholde, hvilke forhold der har ført til, at du klager. Det betyder, at du udføreligt og skriftligt skal redegøre for, hvad du klager over og hvorfor. Du skal være særligt omhyggelig med begrundelsen, og sæt den gerne i forhold til studieordningens læringsmål samt eventuelt formalia-ark.

Det er dit eget ansvar, at klagen bliver begrundet, så klagesagsbehandlerne får et godt grundlag at træffe afgørelsen på. Det betyder, at jo bedre begrundet din klage er, og jo mere præcist du får beskrevet dine klagepunkter, jo bedre grundlag giver du for behandlingen af din klage.

Hvis der mangler informationer i din klage, vil du ikke blive bedt om at uddybe dem. Derfor er det vigtigt, at du bruger tid på at få skrevet en klage, hvor det tydeligt fremgår, hvad du klager over og hvorfor i den klage, du sender via klagesystemet.

Kontakt med studievejledning

Før du klager, er det også en god idé at gå i dialog med din studievejleder. Studievejlederen kan hjælpe dig med at klarlægge, for det første om der er noget at klage over, og for det andet hvad du i givet fald bør lægge særligt vægt på i din klage.

Hvad sker der, når du har indsendt en klage, og hvornår får du en afgørelse?

Tidsfristerne nedenfor angiver de typiske tidsfrister for klagebehandlingen. Undtagelser forekommer ved ferier, helligdage og højtider, hvor svartiden kan være længere.

1. Du indsender din klage via klagesystemet på eaaa.dk.
2. Når vi har modtaget din klage, undersøges det, hvorvidt din klage er indsendt rettidigt, dvs. senest 14 dage efter at karakteren er offentliggjort, og der indsamles informationer om bedømmerne. Herefter vil du:
 - a) Hvis klagen er indsendt rettidigt, modtage en bekræftelse på vores modtagelse af din klage, og at behandlingen af din klage opstartes.
 - b) Hvis klagen ikke er indsendt rettidigt, vil du som overvejende hovedregel få afvist din klage. Du vil også få besked, hvis din klage afvises.

Dette tager højst *en uge*.

3. Hvis din klage er modtaget rettidigt, sender vi din klage til eksaminator(er) og censor, som har deltaget ved din eksamination. De har typisk to uger til at komme med en udtalelse.

Dette tager *to uger*.

4. Når vi har modtaget udtalelserne fra eksaminator(er) og censor sendes de til dig. Herefter har du en uge til at kommentere på censor og eksaminators udtalelser.

Dette tager *en uge*.

5. Når tidsfristen for indsendelse af dine kommentarer er overskredet, sendes alle dokumenter vedr. din klagesag til uddannelseschefen på din uddannelse. Uddannelseschefen træffer afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag, dvs. din klage, eksaminator(er) og censors udtalelser samt en evt. udtalelse fra dig.

Dette tager *en uge*.

6. Herefter sendes afgørelsen til dig.

Det vil sige, at der typisk går max 6 uger, fra du har indsendt din klage, til der er truffet en afgørelse på din klagesag. Dog vil behandlingstiden være forlænget ved ferier (særligt ved sommerferien i juli måned) samt ved højtider og helligdage.

Hvad kan afgørelsen gå ud på?

Afgørelsen kan *ikke* gå ud på at ændre din karakter. Afgørelsen kan i stedet (jf. eksamensbekendtgørelsen) gå ud på:

- 1) Tilbud om ny bedømmelse (ombedømmelse), dog ikke ved mundtlige prøver,
- 2) Tilbud om ny prøve (omprøve) eller
- 3) At den studerende ikke får medhold i klagen.

Det skal desuden tilføjes, at en evt. ombedømmelse eller omprøve kan resultere i en lavere karakter.

Skal du deltage i en reeksamen, mens din klage behandles?

Hvis du er dumpet i den eksamen, du har klaget over, anbefaler vi, at du deltager i en eventuel reeksamen, selvom reeksamenen ligger før, afgørelsen på din klagesag foreligger.

Hvis du får medhold i din klage over det oprindelige eksamensresultat, men samtidigt opnår et bedre resultat ved reeksamen, beholder du den bedste karakter.

3. Når du som studerende vil klage over et retligt spørgsmål

Retlige spørgsmål kan f.eks. være overtrædelser af skrevne regler, herunder studieordninger, eller tilsidesættelse af uskrevne retsprincipper for prøver m.m.

Bedømmelsen efter ombedømmelse eller omprøve og evt. ankenævnets afgørelse er endelig. Det betyder, at du ikke kan klage 'videre i systemet', for så vidt angår den faglige del af din klage.

Hvis du mener, at der er begået retlige fejl ved uddannelseschefens eller ankenævnets afgørelse eller ved bedømmelsen ved en ombedømmelse eller omprøve, kan du indbringe det eller de retlige spørgsmål for rektor. Det kan f.eks. være, at du mener, at der er begået juridiske fejl i forbindelse med sagsbehandlingen.

Hvad skal du være opmærksom på, når du klager over et retligt spørgsmål?

Tidsfrist: Din klage over et retligt spørgsmål i forbindelse med en afgørelse, skal være indleveret senest 2 uger efter, at afgørelsen af din indsendte klage er meddelt dig.

To typer:

- Klage over et retligt spørgsmål i afgørelser truffet af eksaminatorer (ombedømmelse) og af ankenævnet (ankesag) indgives til erhvervsakademiet. Institutionen træffer herefter afgørelse.
- Klage over et retligt spørgsmål i afgørelser truffet af erhvervsakademiet kan indbringes for Styrelsen for Videregående Uddannelser. Klagen indgives til akademiet, der afgiver en udtalelse, som du får mulighed for at kommentere inden for en frist på 1 uge. Herefter sendes klagen, udtalelsen og evt. kommentarer til styrelsen.

4. Anke

En eventuel anke af klagens afgørelse sendes til klager@eaaa.dk. Du får vejledning om processen omkring ankesager, samtidigt med at du modtager afgørelsen på din klage.

5. Yderligere oplysninger

Du kan finde mere information om eksamensklager her:

- Bekendtgørelse nr. 1500 af 2. december 2016 på www.retsinfo.dk.

Du kan desuden få flere oplysninger om eksamen og eksamensklager ved studievejledningen.

Gode råd

1. Husk at sove på det, før du vælger at klage. Klagen skal alligevel begrundes godt, og det tager lidt tid.
2. Husk, at når du takker ja til en ombedømmelse eller omprøve, kan din karakter også gå ned - men først hvis du får tilbuddet om omprøve eller ombedømmelse og har takket ja til det.
3. Hvis der er mål for projektet, så kontrollér at de dækker målbeskrivelserne i faget, som du kan finde i studieordningen. **DET ER ALTID LÆRINGSMÅLENE I STUDIEORDNINGEN, DER GÆLDER** - studieordningen er loven.
4. Hvis du ikke kan nå at tale med din eksaminator inden de 14 dages klagefrist udløber, så skriv og indsend klagen uden at snakke med eksaminatoren.
5. Tidsfristen for rettidig indgivelse af en klage er 14 dage fra offentliggørelsen af karakteren. Det vil for en mundtlig eksamen sige den dag, du har været til eksamen, og for en skriftlig eksamen den dag karakteren offentliggøres på Fronter. Din klage vil som hovedregel blive afvist, hvis du overskrider tidsfristen, og derfor skal du altid være opmærksom på tidsfristerne.
6. Klagen afleveres elektronisk via klageformularen på erhvervsakademiets hjemmeside, www.eaaa.dk.