

## Vejledning for bedømmere (eksaminatorer og censorer) om udarbejdelse af udtalelser i forbindelse med klager fra studerende over eksamensbedømmelser

### Kommunikation mellem bedømmere og eksaminander efter eksaminationen

Ifølge Eksamensbekendtgørelsen ("Bekendtgørelse om eksamen ved universitetsuddannelser") er det ifølge § 7, stk. 1, 3. punktum censors opgave at påse "at de studerende får en ensartet og retfærdig behandling og deres præstationer en pålidelig bedømmelse der er i overensstemmelse med gældende regler."

Mange studerende er glade for en forklaring på den karakter som de har opnået efter en prøve. Det hører derfor med til god eksamenssikkerhed at opfylde dette ønske.

Ved mundtlige eksaminer (herunder også fremlæggelse af kandidatafhandlinger, specialer, projekter) er det naturligt at eksaminator giver denne forklaring i tilknytning til afgivelsen af karakteren. Efter aftale med eksaminator kan censor hertil føje sine egne kommentarer.

Henvender en studerende sig senere til bedømmerne, bør det kun være eksaminator der taler med den studerende. *Censor bør henvise til eksaminator*, der naturligvis kan drøfte sagen med censor. Hermed sikres optimal kommunikation.

En stor del af henvendelserne – specielt efter skriftlige prøver - kommer via mail eller pr. telefon. Erfaringerne siger her at eksaminator bør aftale et tidspunkt hvor man mødes eller har telefonsamtale med den studerende. Dette giver eksaminator mulighed for i ro at gennemgå opgavebesvarelsen og at kontakte censor hvis der skulle være behov for at drøfte konkrete spørgsmål, og især hvis skulle være grundlag for at genoverveje karaktergivningen. Det er en selvfølge at eksaminator ikke med eksaminanden drøfter en eventuel ændring af karakteren før denne eventuelitet har været drøftet med censor. Dette gælder også de sjældent forekommende situationer hvor der har været uenighed om karakterfastsættelsen mellem bedømmerne.

Mange eksaminatorer har erfaring for at de fleste studerende overbevises af en god gennemgang af opgavebesvarelsen, men at nogle studerende bruger lærerens forklaring på karakteren som "ammunition" til en klage. Det har i en del tilfælde medført en klage hvor der intensivt henvises til hvad bedømmerne har givet af begrundelse for karakteren. Det er ofte hændt at eksaminator har svært ved at genkende den studerendes referat i den senere klage. Det er derfor vigtigt at veje sine ord på en guldvægt. Dette gælder også i situationer hvor eksaminator og studerende bruger mail som et kommunikationsmiddel.

Enkelte studerende er af den opfattelse at eksaminator eller censor har noget mod dem personligt. Det er derfor væsentligt at afdramatisere situationen, bl.a. ved at orientere om klagemuligheden og ved at hverken eksaminator eller censor opfatter det som personligt at den studerende eventuelt går videre med en klage.

De studerende har ofte vanskeligt ved at forstå at deres formuleringer kan være tvetydige eller uklare. Det er derfor vigtigt i samtalen med de studerende at påpege at disse forhold vejer negativt i bedømmelsen.

Ofte kan eksaminator (og ved mundtlig eksamen eventuelt censor) bruge henvendelsen til at forklare den studerende hvordan hun/han uden større besvær kunne have fået en bedre ka-

rakter, f.eks. ved at uddybe beregninger (mange studerende foretager beregninger uden mellemregninger og kommer så på grund af en simpel regnefejl til et forkert resultat). Den type "positiv kritik" hvor den studerende "får noget med hjem", kan være med til at afdramatisere situationen.

Det er en årelang erfaring er at en grundig forklaring på en konkret karakter forhindrer mange klager.

#### Eksamensbekendtgørelsens regelgrundlag og forhold i forbindelse hermed

Der forekommer naturligvis tilfælde hvor den studerende ikke er enig i bedømmelsen, selvom eksaminator - og måske tillige censor - har forklaret baggrunden for den konkrete karakter. Det skal i den forbindelse for god ordens skyld nævnes at de(n) studerende ikke efter eksamensbekendtgørelsen har krav på en hverken en mundtlig eller skriftlig begrundelse for karakteren.

Bestemmelserne i Eksamensbekendtgørelsen giver ifølge kapitel 8 den studerende ret til at klage over karakterer opnået ved prøver eller andre bedømmelser. Klagemuligheden gælder uanset om den studerende har været i kontakt med eksaminator for at få en forklaring på den opnåede karakter eller ej.

"Bekendtgørelse om Censorinstitutionen for visse videregående uddannelser" (Censorbekendtgørelsen) pålægger i konsekvens heraf i § 10, stk. 1, 4. punktum den eksterne censor der har medvirket i en eksamination, efterfølgende at medvirke ved behandling af en eventuel klage der indgives af de(n) studerende. Eksamensbekendtgørelsens § 40, stk. 1 udvider kravet til at omfatte alle bedømmere.

Ifølge eksamensbekendtgørelsens § 37 skal klagen fra den studerende indgives til institutionen. På CBS skal alle klager indsendes til Sekretariatet for klager og anker, der på Rektors vegne behandler dem.

Klagen skal ifølge bekendtgørelsens § 37 være skriftlig og begrundet, og den skal ifølge § 32 indgivet senest 2 uger efter at bedømmelsen er offentliggjort. Censorsekretariatet afviser som hovedregel klager der helt savner konkrete begrundelser, og som samtidig er meget korte, f. eks. klager der alene henviser til at andre studerendes besvarelser i den tilsvarende eksamen har fået en højere karakter. Men Folketingets ombudsmand har udtalt at man ikke kan kræve ret meget indholdsmæssigt af en klage. Denne udtalelse må censorsekretariatet henholde sig til. Derfor søger sekretariatet ofte at vejlede de studerende i at udforme deres klage således at den danner grundlag for en hensigtsmæssig behandling hos bedømmerne. Til brug for de studerende på CBS er der udarbejdet en særlig klagevejledning, som bl.a. er tilgængelig via censorsekretariatets hjemmeside.

Endvidere afviser sekretariatet i praksis klager der overskrider tidsfristen. De studerende har dog mulighed for at få fristen for indgivelse af klage forlænget på grund af egen ferie, tjenesterejse, sygdom eller hvis de ikke har kunne opnå kontakt med eksaminator for at få en forklaring på karakteren.

Eksamensbekendtgørelsens § 40 bestemmer "at klager der vedrører

- 1) eksaminationsgrundlaget (eksamensspørgsmål, opgaver og lignende) og dets forhold til pensum,
- 2) eksamensforløbet eller
- 3) bedømmelsen,

hurtigst muligt forelægges for den eller de oprindelige bedømmer(e), der herefter *træffer afgørelse* i sagen". Censorsekretariatets rolle er således overvejende at formidle klagerne fra de studerende til bedømmerne samt i at være rådgivere i proceduremæssig henseende.

Undertiden indeholder en eksamensklage *også* en klage over undervisningen og/eller vejledningen i forbindelse med den studerendes udarbejdelse af speciale, hovedopgave, projekt el. lign. Denne del af klagen skal ikke behandles af bedømmerne, selv om den skriftlige klage indeholder bemærkninger herom. En sådan klage videresendes i overensstemmelse med Forvaltningslovens § 7, stk. 2 af Censorsekretariatet til det pågældende studienævn. *Censor* skal *ikke* udtale sig om disse klagepunkter, idet censor ikke er part i denne del af klagen.

Bedømmeren(rne) har efter bekendtgørelsens § 40 stk. 2 tre mulige udfald i deres afgørelse. De kan:

- 1) foretage en ny bedømmelse,
- 2) tilbyde reeksamination eller
- 3) afvise klagen.

Klagen kan kun afvises hvis bedømmerne er *enige* om det.

Eksamensbekendtgørelsen har følgende eksplicitte forskrifter i de situationer hvor der er *uenighed* mellem bedømmerne.

"Ved uenighed med hensyn til om klagen skal afvises, eller om der skal foretages en *ny bedømmelse*, foretages ny bedømmelse.

Ved uenighed med hensyn til om klagen skal afvises, eller om der skal gives tilbud om *reeksamination*, tilbydes reeksamination.

Er der uenighed med hensyn til om der skal foretages ny bedømmelse af en *skriftlig* præstation eller tilbydes reeksamination, foretages ny bedømmelse ved *nye* bedømmere.

Er der uenighed med hensyn til om der skal foretages ny bedømmelse af en *mundtlig* præstation eller tilbydes reeksamination, tilbydes reeksamination."

*Det er værd at bemærke, at der ikke kræves enighed mellem bedømmerne, når de skal behandle og afgøre klagen.*

Har der ved ovenstående eksaminationer medvirket interne censorer, udpeges en ny intern censor efter de gældende regler. Har der medvirket en ekstern censor, udpeger censorsekretariatet på vegne af censornæstformanden en ny censor.

Ifølge Eksamensbekendtgørelsens § 43 kan en klage *ikke* resultere i en lavere bedømmelse end den oprindeligt givne.

#### Grundlaget for udarbejdelsen af bedømmelsernes afgørelse

Bedømmerne vælger selv hvilken udformning de ønsker at give deres svar. Det er imidlertid et krav formuleret i Forvaltningslovens § 22 at bedømmerne skal tage stilling til *alle* de klagepunkter som de studerende fremfører i klagen, også selvom disse forekommer bedømmerne irrelevante for vurderingen af den konkrete eksamenspræstation. Det bør eksplicit nævnes og begrundes hvis et spørgsmål af den eller anden grund har været irrelevant for bedømmelsen. Flere ankenævne har alene på grund af mangelfulde bedømmersvar været tvunget til at sende klagens genstand til ombedømmelse eller reeksamination for at overholde Forvaltningsloven.

Bedømmernes svar skal være klart og velbegrunder. På denne måde får klageren valid information, og sandsynligheden for at klagen sendes videre til et ankenævn, jf. nedenfor, reduceres betydeligt.

Svarskrivelsens detaljeringsgrad er en funktion af klagen. Hvis klagen er kort og uspecificeret, kan svaret ligeledes være kort og i almene vendinger gøre rede for bedømmelsesgrundlaget.

Hvis der klages over eksaminators og/eller censors rolle ved den mundtlige eksamen, bør der altid tages eksplicit stilling til sådanne klagepunkter.

Klager over karakterer opnået ved *skriftlige* prøver m.v. besvares normalt i et dokument udarbejdet af censor og eksaminator(er) i *fællesskab*. Initiativ hertil kan tages af én af bedømmerne, oftest eksaminator. Grundlaget for klagebehandlingen er den konkrete eksamensopgave og notaterne fra voteringen. Der er dog intet til hinder for at censor og eksaminator udarbejder *særskilte* udtalelser. En sådan fremgangsmåde vil være naturlig såfremt der har været uenighed mellem bedømmerne.

Ved besvarelse af klager over *mundtlige* prøver bør censor altid spille en særlig aktiv rolle ved udformningen af svaret, jf. nedenfor. Også her vil den normale situation være at censor og eksaminator udarbejder svaret i *fællesskab*.

Baggrunden for at censor bør spille en særlig aktiv rolle ved besvarelse af klager over mundtlige eksaminationer, er at eksaminator under den mundtlige eksamination normalt er optaget af at gennemføre den væsentligste del af eksaminationen hvorimod censor kun i begrænset omfang deltager aktivt i den direkte udprøvning. Censor er således i stand til at gøre notater om eksamenspræstationen og eksaminationens forløb. Det bliver dermed lettere for censor at kunne bidrage til opfyldelsen af de ovenfor nævnte krav i eksamensbekendtgørelsens § 7, stk.1, 3. punktum. Censor skaber med andre ord et mere fyldigt skriftligt grundlag for at kunne udarbejde en redegørelse i forbindelse med en eventuel senere klagesag.

Udviklingen i retning af flere gruppeeksaminationer understreger yderligere ovennævnte henstilling fordi flere studerende er under eksamination på samme tidspunkt. Det er vigtigt at censors notater er udformet således at de danner grundlag for en redegørelse for den i eksamensbekendtgørelsens § 3, stk. 1 krævede individuelle vurdering af hver enkelt eksaminands præstation. Dette gælder også den enkelte eksaminands bidrag til en skriftlig opgave hvor en sådan indgår i bedømmelsesgrundlaget.

Et grundlag for bedømmernes afgørelse i klagesager er tillige eksamensbekendtgørelsens § 8, der foreskriver at bedømmerne "under voteringen [skal] gøre notater om præstationen og karakterfastsættelsen til personligt brug ved udarbejdelse af en udtalelse i en eventuel klagesag. Notaterne skal opbevares i mindst et år, og herudover indtil en eventuel klagesag er afsluttet". Når bekendtgørelsen kræver at notaterne opbevares i mindst et år, beror det på en estimeret behandlingstid for klagesager med et retligt aspekt der går videre i klagesystemet, d.v.s. til Rektor, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling samt til Folketingets Ombudsmand.

Visse bedømmelser består i at de(n) studerende udarbejder et større skriftligt oplæg (hovedopgave, speciale, projekt) som efterfølgende gøres til genstand for en mundtlig eksamination. Såfremt studieordningen bestemmer at det skriftlige oplæg indgår i bedømmelsen, og såfremt klageren også refererer til forhold vedr. det skriftlige oplæg, vil det være hensigtsmæssigt at besvarelsen redegør for bedømmelsen både af det skriftlige oplæg og af den mundtlige præstation. Redegørelserne udformes som nævnt ovenfor.

Bedømmernes svar indsendes pr. intern eller ekstern post til Sekretariatet for klager og anker, CBS, Solbjerg Plads 3, 2000 Frederiksberg. Svaret skal underskrives, hvorfor mail kun kan benyttes hvis afsenderne har elektronisk signatur.

Bedømmernes afgørelse meddeles skriftligt klageren eller, hvis flere personer klager, den af klagerne til Sekretariatet for klager og anker udpegede kontaktperson. *Bedømmernes svar vedlægges.*

Sekretariatet for klager og anker gennemfører de nødvendige foranstaltninger internt på CBS hvis bedømmerne har benyttet sig af alle andre muligheder end afvisning af klagen, jf. ovenfor.

### Tidsfrister

Eksamensbekendtgørelsens § 42 stk. 1 angiver nogle regler for bedømmernes tidsforbrug til behandlingen af en eksamensklage:

”Senest 2 uger efter at bedømmeren(ne) har modtaget klagen, skal klagen være færdigbehandlet og afgørelsen være meddelt til institutionen, der hurtigst muligt giver klageren meddelelse om bedømmernes afgørelse.”

Er en eller flere bedømmere ramt af *sygdom*, på *ferie* eller på *tjenesterejse*, og den ovenfor nævnte frist ikke kan efterleves, kan Sekretariatet for klager og anker kontaktes, således at en ny frist kan aftales med bedømmerne. Hermed kan Sekretariatet for klager og anker orientere klageren om forsinkelsen, og CBS kan leve op til bekendtgørelsens § 42 stk. 2, som siger at ”kan klagen ikke behandles inden for denne frist, skal institutionen hurtigst muligt underrette klageren herom med angivelse af begrundelsen herfor og oplysning om hvornår klagen forventes færdigbehandlet.”

CBS skal overholde Eksamensbekendtgørelsens frister, idet man prioriterer den studerendes retssikkerhed meget højt og ikke ønsker at de studerende klager over bedømmernes langsomhed til Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, således som de har mulighed for på baggrund af reglerne i Eksamensbekendtgørelsens § 57, stk. 1.

### Klagerens videre muligheder

*Afviser* bedømmerne klagen, kan afvisningen ifølge Eksamensbekendtgørelsens § 44 indbringes for et ankenævn. På CBS har man et ankenævn for hver uddannelse der har eget studienævn. Den studerende udformer en skriftlig og begrundet anke, jf. Eksamensbekendtgørelsens § 39. Anken tilsendes af ressourcemæssige grunde ikke automatisk bedømmerne, men de har i medfør af Forvaltningslovens § 9, stk. 1 krav på at blive gjort bekendt med indholdet af anken. Den kan derfor rekvireres i censorsekretariatet.

Ankenævnet består af fire personer: en studerende og en lærer udpeget af studienævnet for den pågældende uddannelse, en censor der fungerer som ekstern censor inden for uddannelsens område, samt censornæstformanden/kontaktensor for censorerne ved CBS. Sidstnævnte er - for at sikre ensartethed i sagsbehandlingen - formand for alle ankenævn inden for det pågældende fakultet på CBS.

Sagsakterne i ankenævnet er følgende: den studerendes klage, bedømmernes svar på klagen med deres afgørelse og den studerendes anke. Hertil kommer afhængig af prøvens omfang: eksamensopgavetekst, den studerendes opgavebesvarelse, rettevejledning, hovedopgave/speciale, projekt, studieordning og studievejledning.

Ankenævnets vurderingsgrundlag dannes af de tre førstnævnte af de ovenfor nævnte sagsakter. Ved anker over skriftlige opgaver har ankenævnet endvidere gennemlæst opgavebesvarelse og det relevante regelsæt. Når et nævn skal tage stilling til en sag, uddrages klagepunkterne fra klagen, og disse sammenholdes nøje med bedømmernes svar. Eksamensbekendtgørelsen stiller ikke noget krav om at nævnets medlemmer selvstændigt skal have gennemgået og vurderet klagerens opgavebesvarelse. Et ankenævn er således ikke nogen ”ombedømmelsesinstitution”.

Ifølge Eksamensbekendtgørelsens § 48 kan ankenævnet :

1. forhøje karakteren, ændre Ikke bestået til Bestået eller Ikke godkendt til Godkendt,
2. beslutte en ny bedømmelse ved nye bedømmere,
3. give tilbud om reeksamination ved nye bedømmere eller
4. afvise anken.

Ankenævnets afgørelse får virkning for samtlige andre studerendes vedkommende såfremt nævnet konstaterer en mangel ved eksamen hvor nævnets afgørelse resulterer i en ombedømmelse eller en reeksamination. Grundlaget er her eksamensbekendtgørelsens § 48, stk. 4, der lyder:

"Vedtager ankenævnet en forhøjelse af karakteren, en ændring til Bestået, en ændring til Godkendt eller en ny bedømmelse på grund af mangler i et eller flere af de forhold der er nævnt i § 40, har afgørelsen virkning for alle eksaminander hvis eksamen lider af samme mangel. Tilsvarende gælder hvor ankenævnet tilbyder reeksamination på grund af væsentlige mangler i et eller flere af de forhold der er nævnt i § 40".

Ankenævnets kendelse tilsendes bedømmerne samt institut- og studieleder til orientering.