KØBENHAVNS UNIVERSITET

STUDENTERAMBASSADØRENS ÅRSBERETNING

2024



Indhold

1. Indledning 3
Den mest almindelige henvendelse 3
Eventuelle generelle temaer og opmærksomhedspunkter i 2024 . . . 3
2. 604 henvendelser i 2024 4
2.1 Henvendelser om dispensation, klager og lignende 5
2.2 Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte. . . . 6
2.3 Henvendelser om mobning, seksuel chikane m.m. 6
2.4 Andet om henvendelser 7
3. Møder med fakulteter og KU Uddannelse m.m. 12
3.1 Drøftelser med fakulteter og KU Uddannelse 12
3.2 Drøftelser med relevante ledere 14
3.3 Deltagelse i møder som neutral tredjepart 15
3.4 Andre aktiviteter 16
3.4.1 Svar på høringer og lignende 16
3.4.2 KU-kursus i at skrive endnu klarere afgørelser 16
3.4.3 Nyhedsbreve m.m. 17
4. Bilag 18

1. Indledning

I rektors forretningsorden for studenterambassadøren (gældende fra 1. april) er det fastsat om årsberetninger at:

> "§ 8. Studenterambassadøren afgiver årligt en beretning om sin virksomhed med eventuel angivelse af generelle temaer og opmærksomhedspunkter.
>
> Stk. 2. Årsberetningen sendes til rektor, der foranlediger orientering og eventuel drøftelse i KU's centrale udvalg.
>
> Stk. 3. Efter drøftelse, jf. stk. 2, tager rektor beslutning om eventuel opfølgning på årsberetningen.
>
> Stk. 4. Bestyrelsen orienteres om årsberetningen og eventuel opfølgning."

Den mest almindelige henvendelse

Den mest almindelige henvendelse til Studenterambassadøren er fra studerende, som er i gang med at søge om dispensation eller klage. Den studerende er typisk blevet i tvivl om den vejledning, personen har modtaget fra en sagsbehandler, en studievejleder eller en underviser, og ønsker uafhængig rådgivning om sin sag.

Den studerende er som regel også i en ualmindeligt kompliceret situation. I tæt på hvert andet tilfælde skyldes dette blandt andet, at den studerende har behov for særlig støtte.

I 2024 fik jeg 604 henvendelser. Det svarer til 1,6% af KU's studerende. 91% af henvendelserne fra KU-studerende handlede om igangværende sager på universitetet.

Eventuelle generelle temaer og opmærksomhedspunkter i 2024

Årsberetningen indeholder opsummeringer af de typer situationer, som studerende henvender sig til Studenterambassadøren om nedenfor i kapitel 2. Hertil indeholder beretningen opsummeringer af, hvad jeg har drøftet med KU's forvaltning i løbet af året m.m. i kapitel 3.

Når jeg ser henvendelserne til Studenterambassadøren i 2024 i lyset af administrationens arbejde med ny organisering fra 1. marts 2025 og universitetets implementering af handleplan for særlig støtte frem til 2030, så ser jeg ikke andre mere presserende generelle temaer eller opmærksomhedspunkter at udlede af henvendelserne.

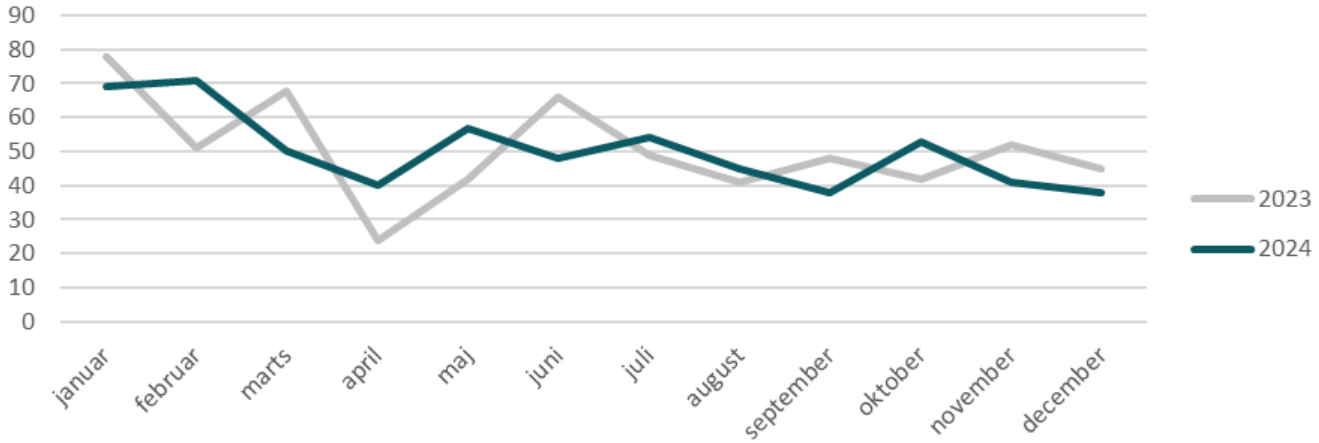
Studenterambassadør Bo Gad Køhlert
Marts 2025

2. 604 henvendelser i 2024

Som allerede nævnt, var der i 2024 i alt 604 henvendelser til Studenterambassadøren (fra 503 forskellige personer). Dette svarer til 1,6% af det samlede antal indskrevne studerende[1].



Figuren nedenfor viser, hvordan antallet af henvendelser fordelte sig måned for måned i henholdsvis 2023 og 2024.



598 af de i alt 604 henvendelser var fra KU-studerende. De resterende 6 henvendelser var fra studerende på andre danske videregående uddannelsesinstitutioner. Disse studerende og elever blev henvist til rådgivnings-tilbud på deres uddannelsesinstitution.

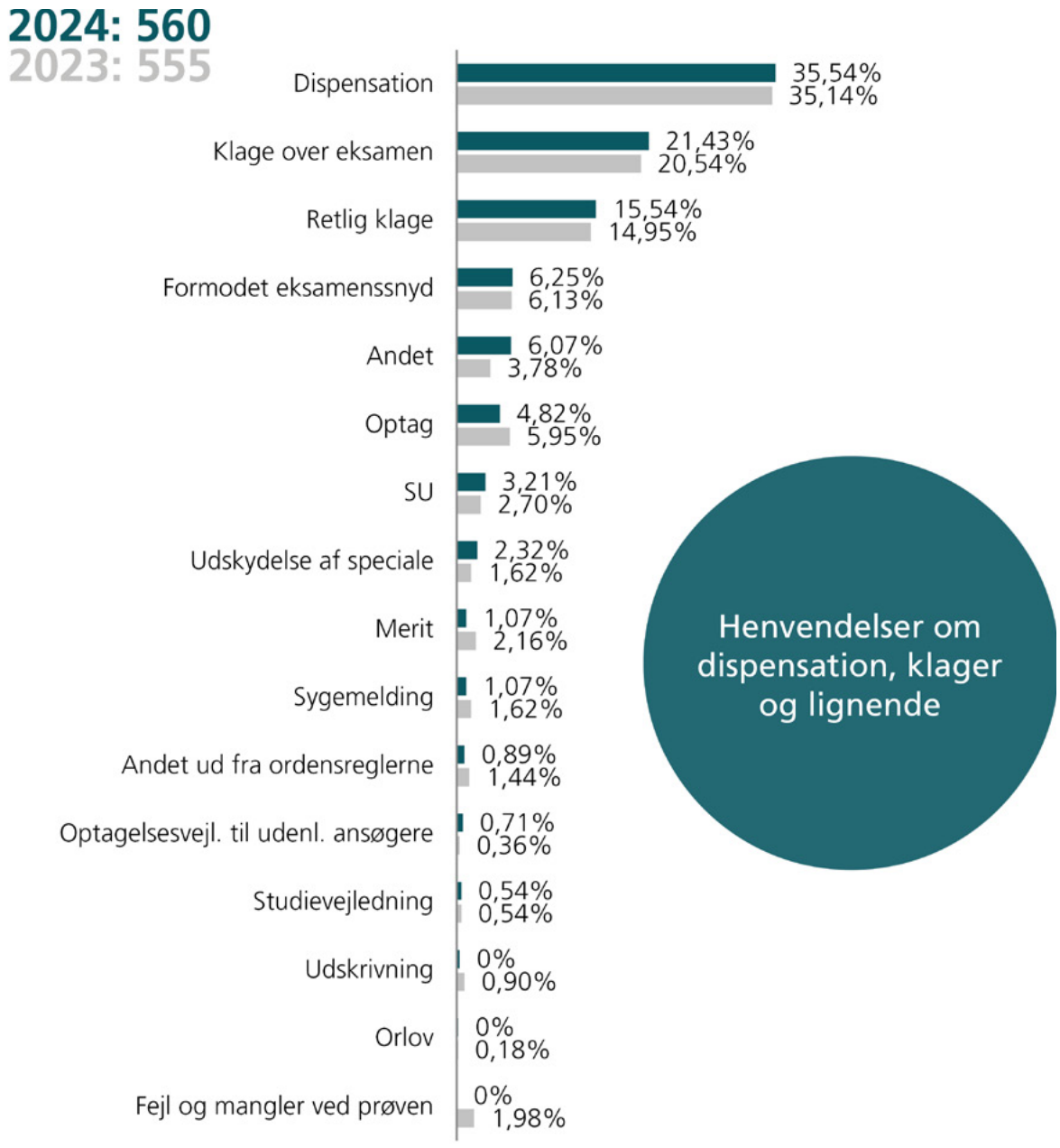
1 Der er p.t. 36.760 heltidsstuderende på KU ifølge https://us.ku.dk/studiestatistik/studiestatistikker/bestand/

2.1 Henvendelser om dispensation, klager og lignende

Ud af de i alt 598 henvendelser fra KU-studerende handler de 560 henvendelser om dispensation, klager og lignende sagstyper.

Også i 2024 er de studerende i de fleste tilfælde i gang med at få behandlet en dispensationsansøgning, en klage over eksamen eller en klage over såkaldt retlige forhold, når de henvender sig til Studenterambassadøren. Totalt set godt 72% af de her typer henvendelser.

Det er samtidig andet år siden 2020, at vi har fået færre henvendelser af typen 'Retlig klage', end vi har fået af typen 'Klage over eksamen'.



Ud fra mine indsigter i konkrete sager i løbet af 2024 vurderer jeg (ligesom i 2023) at nedgangen i henvendelser af typen 'Retlig klage' mest sandsynligt kan forklares med, at nogle fakulteter i de senere år i perioder har arbejdet målrettet på at træne sagsbehandlere i at skrive klarere afslag. Det hjælper både den studerende og os ved Studenterambassadøren med at få et tilstrækkeligt klart indblik i, hvorfor den studerende har fået fuldt eller delvist afslag.

I nogle tilfælde fører klarheden i afslagene også til, at den studerende bliver opmærksom på at have yderligere begrundelser og dokumentation om sin situation. I nogle af de situationer beslutter den studerende derefter at sende en ny ansøgning om dispensation på baggrund af yderligere oplysninger.

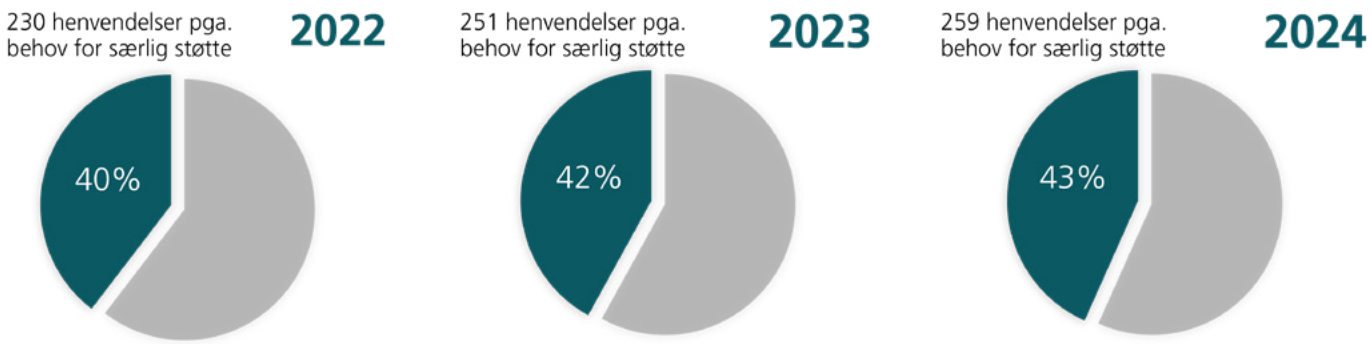
De fleste studerende, der henvender sig, er i ualmindeligt komplicerede situationer indenfor hver type henvendelse. Dette træder særligt igennem under henvendelsestyperne dispensation, retlig klage, SU, udskydelse af speciale og udskrivning.

2.2 Henvendelser fra studerende med behov for særlig støtte

Tæt på hver anden henvendelse i 2024 var fra en studerende med behov for særlig støtte.

Til sammenligning svarede omkring hver tredje af i alt godt 9.700 KU-studerende i studiemiljøundersøgelsen 2023, at de har en funktionsnedsættelse [2].

De studerende med behov for særlig støtte søgte i 2024 hovedsageligt vejledning om dispensationsansøgninger, retlige klager, SU, sygemeldinger og udskydelse af speciale.



2.3 Henvendelser om mobning, seksuel chikane m.m.

Jeg har i løbet af 2024 fået 38 henvendelser, hvor den studerende har oplevet sig mobbet, seksuelt chikaneret eller lignende af en medarbejder eller en studerende. Det er totalt set fem færre henvendelser end i 2023.

2 Se data for trivselsdelen af Studiemiljøundersøgelsen 2023, faneblad 9: https://public.tableau.com/app/profile/fa.us.bi/viz/2023Trivselsrapport/Forside

I 35 af de 38 henvendelser har en studerende oplevet sig chikaneret af en medarbejder. I de øvrige henvendelser har en studerende oplevet sig chikaneret af en anden studerende.

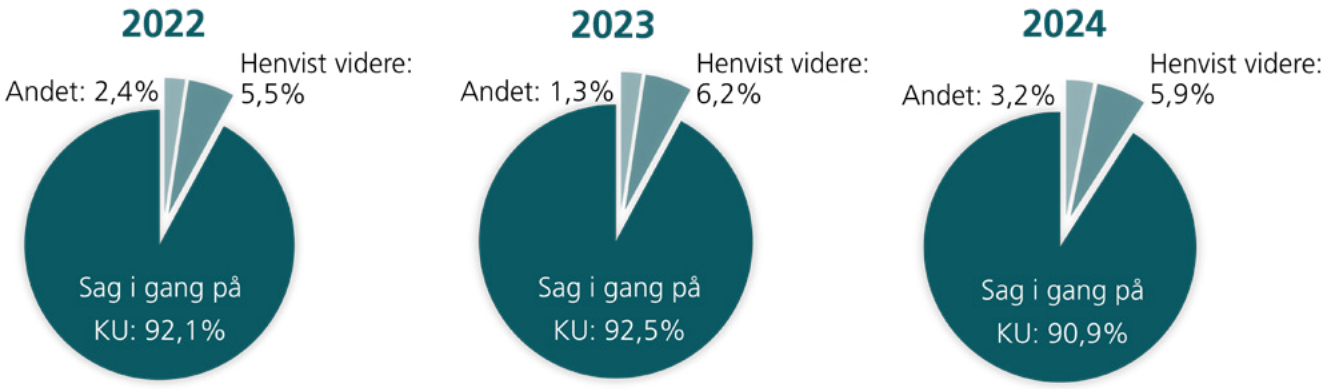
I 3 af de 35 henvendelser, hvor en studerende oplevede sig chikaneret af en medarbejder, oplevede den studerende sig chikaneret på baggrund af sin etniske oprindelse.

I 1 af de 35 henvendelser, hvor en studerende oplevede sig chikaneret af en medarbejder, oplevede den studerende sig seksuelt grænseoverskredet.

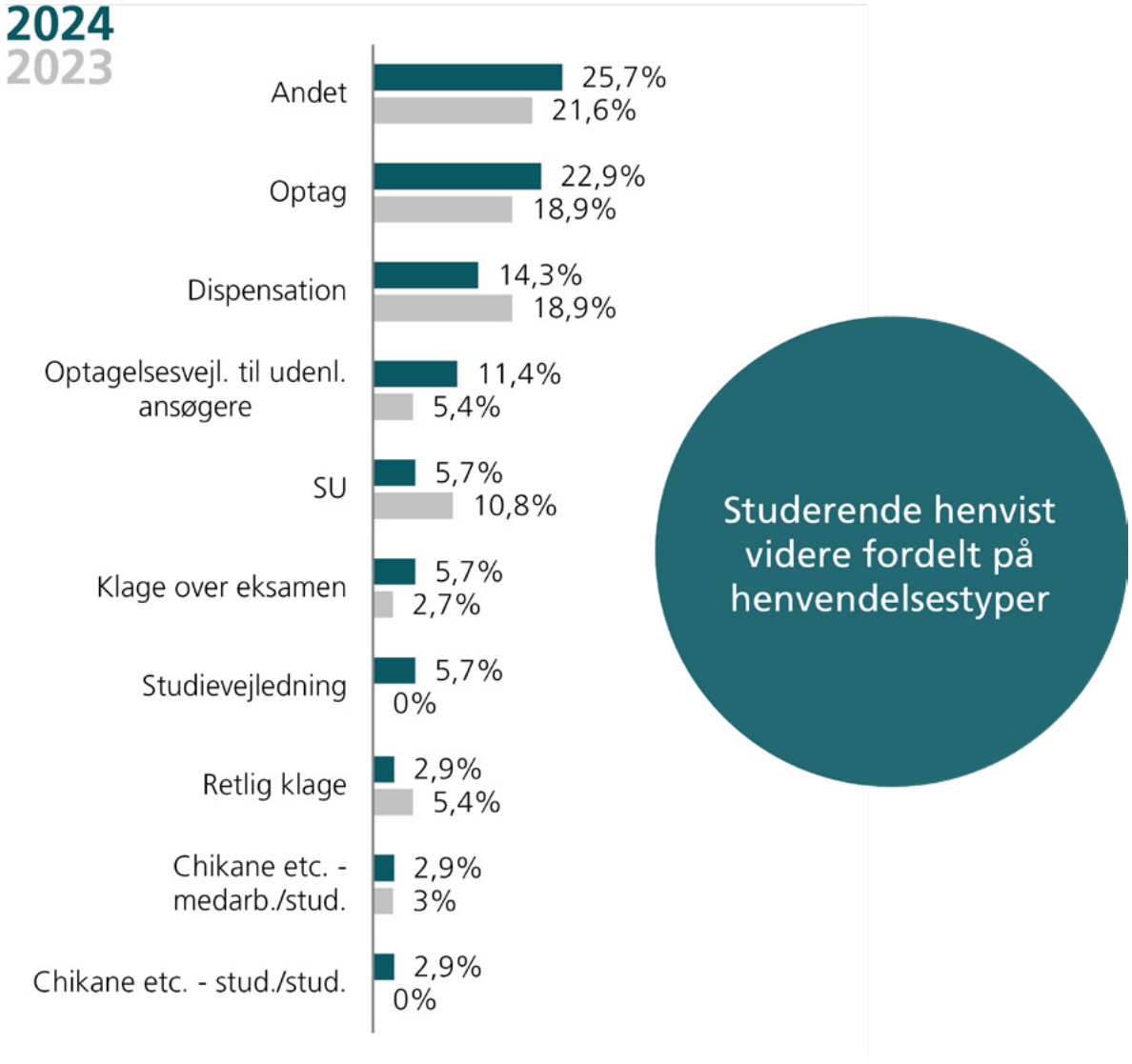
I 1 af de 3 henvendelser, hvor en studerende oplevede sig chikaneret af en anden studerende, oplevede den studerende sig chikaneret på baggrund af sin etniske oprindelse.

2.4 Andet om henvendelser

5,8% af henvendelserne i 2024 henviste vi direkte videre til studievejledninger, forvaltning og KUallies/Ræk Ud.

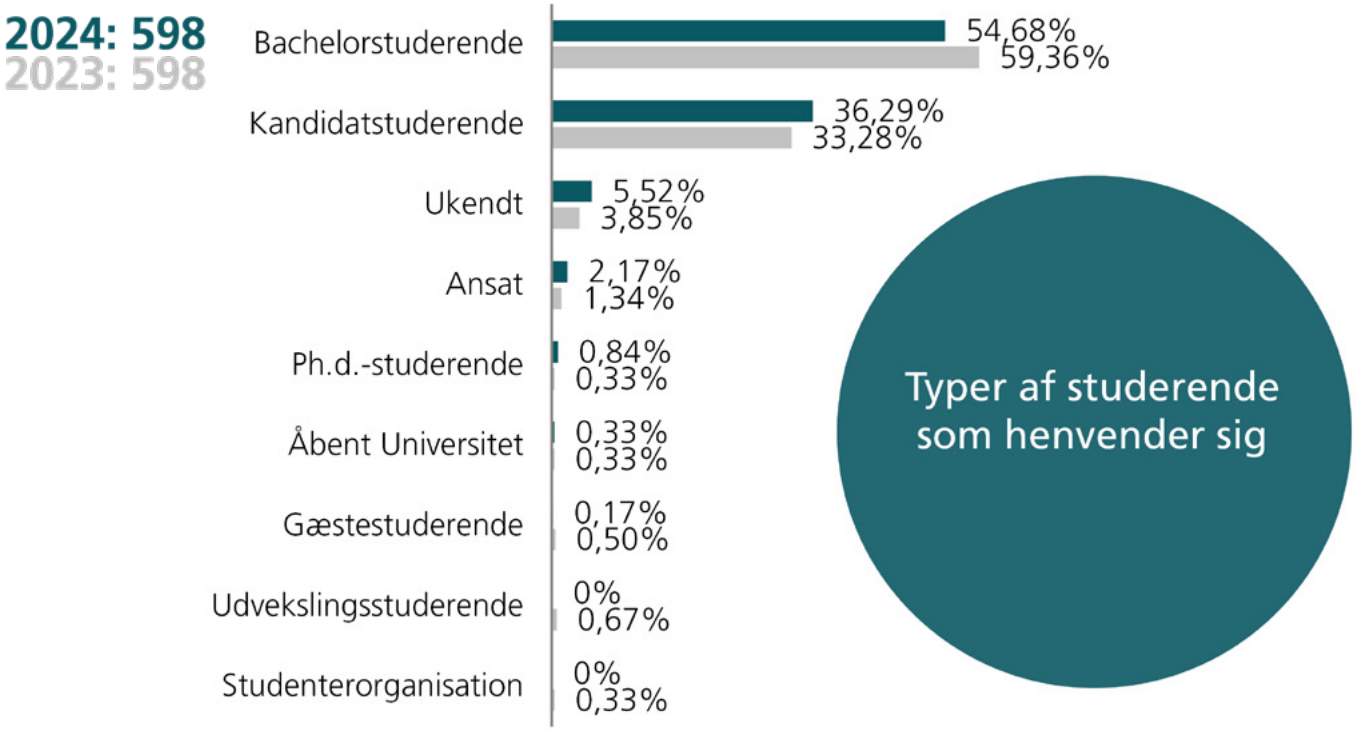


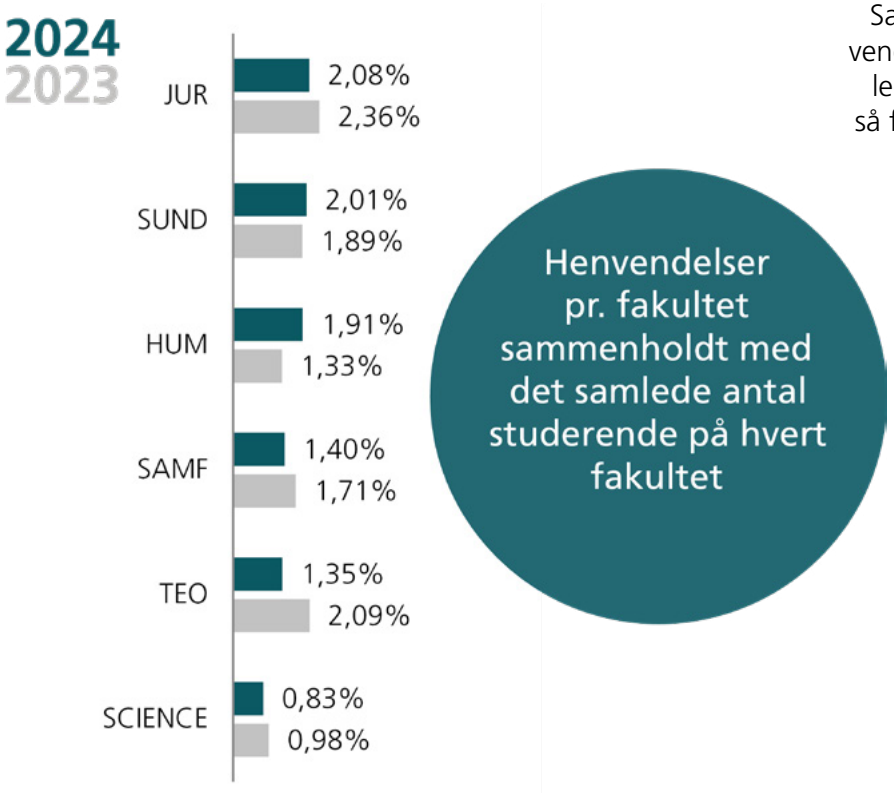
De 5,8%, som vi henviste tilbage til studievejledninger, forvaltning og KUallies/Ræk Ud i 2024, fordeler sig sådan her inden for henvendelsestyperne:



Kategorien 'Andet' dækker over spørgsmål om ændring af indhold på eksamensbevis, administrationsreformen og lignende.

Ligesom i 2023 var over halvdelen af alle henvendelser i 2024 forventeligt fra bachelorstuderende. Denne gruppe studerende må som nye i universitetssektoren antages at være mindre fortrolige med regler og rammer m.m.





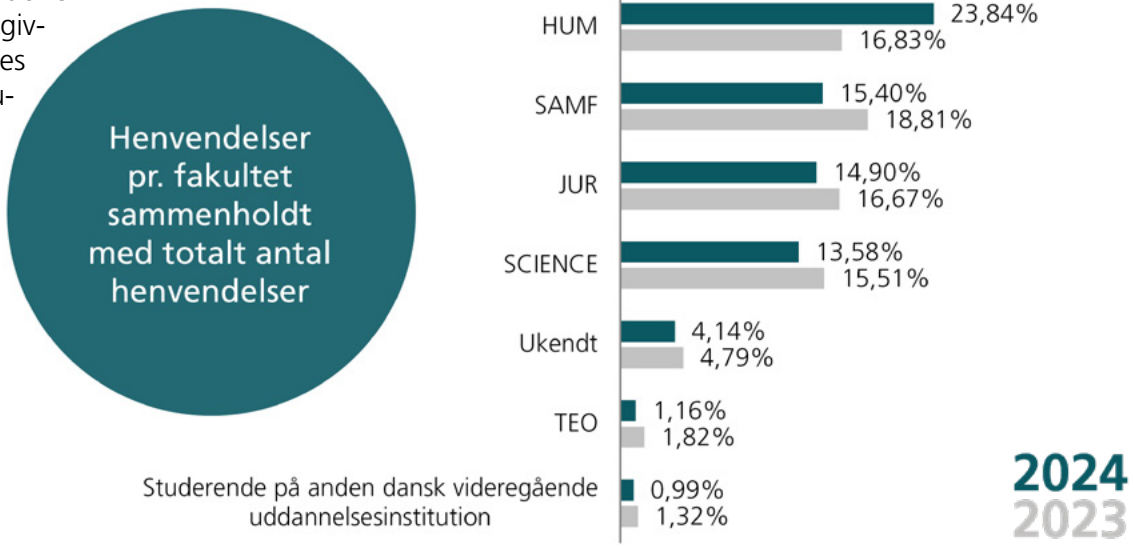
Sammenholder man mængden af henvendelser fra hvert fakultet med det samlede antal studerende på hvert fakultet, så får vi relativt set flere henvendelser fra studerende på JUR, SUND og HUM.

Udddanelsesledelsen på SUND bad mig ved vores møde i februar 2025 om at gøre opmærksom på, at SUND henviser til Studenterambassadøren i alle afgørelser.

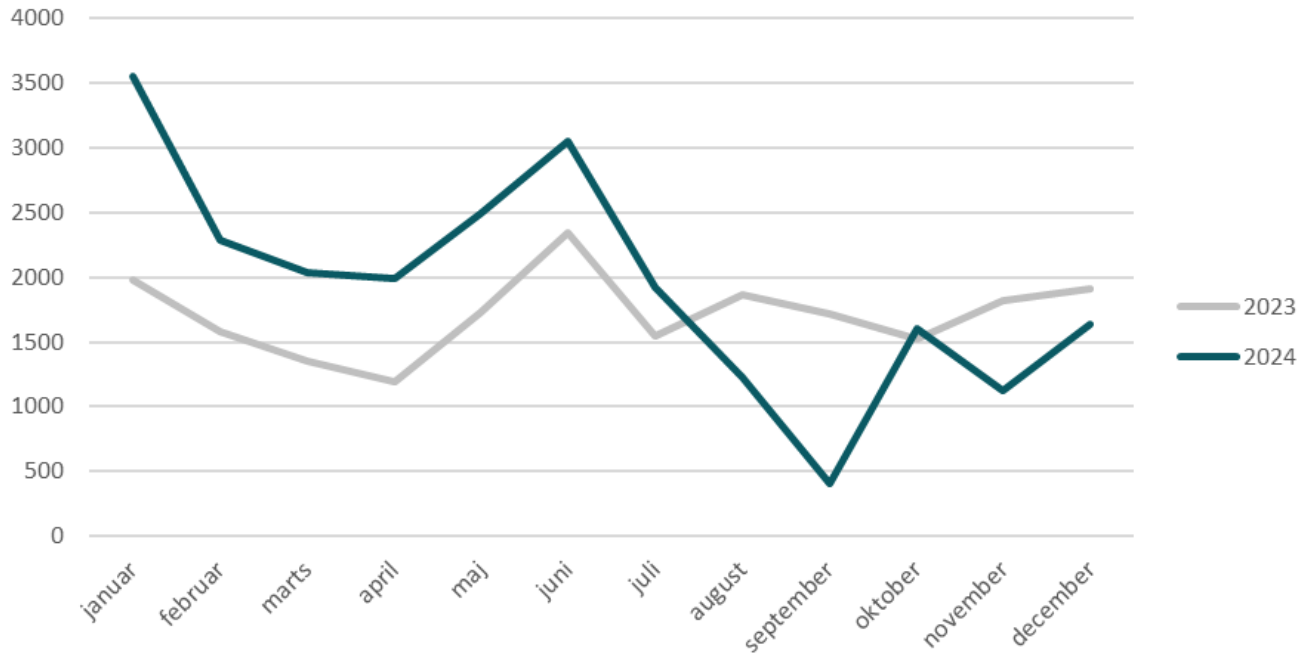
SCIENCE, TEO og SAMF ligger under gennemsnittet af henvendelser til Studenterambassadøren på 1,6% af universitetets samlede antal studerende.

Ser man på fordelingen af det faktiske antal henvendelser, så fik vi i 2024 flest henvendelser fra SUND-studerende.

De studerende fra andre danske videregående uddannelsesinstitutioner blev henvist til rådgivningstilbud på deres uddannelsesinstitution.



Figuren nedenfor viser antallet af unikke besøgende på www.studenterambassadoer.ku.dk i 2023 og 2024.



Antallet af unikke besøgende på hjemmesiden hver måned svarer til mellem 1,1 og 9,6% af det samlede antal indskrevne studerende [3].

Figuren peger mest signifikant på et øget behov for adgang til vejledning og rådgivning i første halvår af 2024 sammenlignet med 2023. Samtidig peger figuren på øget behov for adgang til vejledning og rådgivning i januar og i juni begge årene. Dette billede svarer nogenlunde til fordelingen af det antal henvendelser, vi får via e-mail og telefon hen over året (se eventuelt ovenfor i starten af kapitel 2). Fordelingsbilledet ligner også, hvad vi så i 2022.

3 Der er p.t. 36.720 heltidsstuderende på KU ifølge https://us.ku.dk/studiestatistik/studiestatistikker/bestand/

3. Møder med fakulteter og KU Uddannelse m.m.

I kapitel 3 opsummerer jeg, hvilke temaer og opmærksomhedspunkter fra henvendelserne i 2024, som jeg har set grunde til at drøfte med fakulteternes uddannelsesledelser og KU Uddannelse på forskellig vis.

Til slut i kapitlet opsummerer jeg også mine øvrige aktiviteter.

3.1 Drøftelser med fakulteter og KU Uddannelse

I det følgende opsummerer jeg, hvilke temaer og opmærksomhedspunkter jeg så grunde til at drøfte i februar 2025 [4] med fakulteternes uddannelsesledelser og KU Uddannelse.

	Punkt	HUM	JUR	SAMF	SCIENCE	SUND	TEO	US
1	Hvordan bachelorstuderende informeres før, under og efter en studiestartsprøve, om at tjekke deres KUmail for at undgå at blive udskrevet fra uddannelsen på grund af overskridelse af en svarfrist.	X						
2	Henvise til lægeforeningens vejledning om attester til uddannelsesinstitutioner i JUR's lægeerklæringvejledning på Studieinformationside om at søge om dispensation.		X					
3	Positivt at fakultetets vejledning til bedømmere (om at skrive kommentarer til en klage over eksamen) er blevet justeret efter styrelsens hjemvisning af sag. (Jeg har behandlet problemstillingen i min årsberetning om 2017 på side 22 i afsnittet "Afslag på imødekommelse af klage over eksamen" og i min årsberetning om 2019 i afsnit 4.4: "Tilstrækkelig faglig begrundelse i eksamensklager m.m.".)		X					
4	Positivt at se flere ligefremt formidlede afgørelser.		X					
5	Gøre fakultetets regler om tilmelding til fag og tilmelding til eksamener offentligt tilgængelige på universitetets hjemmeside. (Uddannelsesbekendtgørelsens §11, stk. 1, og eksamensbekendtgørelsens §5, stk. 4)		X					
6	Fjerne e-mailadressen noreply@carve.dk i afsenderfeltet i afgørelser.		X					

4 Notat om proces for universitetets behandling af studenterambassadørens årsberetninger.

	Punkt	HUM	JUR	SAMF	SCIENCE	SUND	TEO	US
7	Positivt indblik i fakultetets autosvar-kommunikation til studerende, som søger om dispensation. (Ligefrem sprogtone og konkret og forklarende information, der svarer på de fleste af de spørgsmål, som vi også får ved Studenterambassadøren fra studerende, der venter på en afgørelse.)			X				
8	Positivt at fakultetets regler om tilmelding til fag og tilmelding til eksamener nu ligger offentligt tilgængelige på fakultetet hjemmeside (Jeg henvendte mig til fakultetet om dette i november.)				X			
9	Positivt at følge dialog-effekterne af fakultetets justerede afslag-brevskabelon med fem faste overskrifter m.m.					X		
10	Positivt at læse den nye vejledning til Odontologi-studerende: Feedback via kompetencekort.					X		
11	Hvor langt man er med at sikre Odontologi-studerendes mulighed for tre eksamensforsøg i hvert klinikforløb indenfor den maksimale studietid. (Uddannelsesbekendtgørelsens § 9)					X		
12	Forslag til vejledningstekst på alle uddannelsers "Eksamenssnyd"-studieinformationsside om særlige forhold for studerende under mistanke om eksamenssnyd ved overgangen mellem den studerendes bacheloruddannelse og kandidatuddannelse. (Se forslag til vejledningstekst i beretningens bilag 1.)							X
13	Positivt at se eksempler på meget klare hjemvisninger af sager til fakulteter, hvor den studerende oprindeligt havde fået afslag på dispensation til tilpasninger af eksamener og lignende.							X
14	Positivt at punktet "Søg særlige vilkår" blev oprettet på alle uddannelsers "Eksamen"-studieinformationsside i maj. (Jeg anbefalede dette første gang for 5 år siden i min årsberetning om 2019 i afsnit 3.2: "Mere tilgængelig vejledning om dispensation fra eksamensregler".)							X

3.2 Drøftelser med relevante ledere ud fra forretningsordenens § 5, stk. 3

I 2021 føjede rektor § 5, stk. 3, til forretningsordenen for studenterambassadøren:

> "Stk. 3. Hvis studenterambassadøren vurderer, at universitetet i forhold til en studerende ikke i tilstrækkelig grad følger bestemmelser om vejledning, bistand og begrundelser i forvaltningsloven m.v., kan studenterambassadøren efter aftale med den studerende drøfte den konkrete sag med den relevante leder. Studenterambassadøren kan efterfølgende orientere den studerende om udfaldet af drøftelsen indenfor rammerne af tavshedspligten."

Læs eventuelt mere i min beretning for 2021 (afsnit 3.2) om baggrunden for, hvorfor rektor føjede § 5, stk. 3, til forretningsordenen (§ 8, stk. 3, i forretningsordenen gældende før 1. april 2025).

I 2024 drøftede jeg i 12 tilfælde en studerendes sag med relevante ledere.

(Til sammenligning drøftede jeg i 2023 5 studerendes sager med relevante ledere.)

9 situationer drejede sig om ansøgninger om dispensation.

2 situationer drejede sig om klager over eksamen.

1 situation drejede sig om en klage over en medarbejder, som fakultetet havde behandlet efter reglerne om klager over eksamen.

I alle de 9 situationer om dispensation havde den studerende behov for særlig støtte.

I 8 de 9 situationer om dispensation havde den studerende fået helt eller delvist afslag.

Mine henvendelser om de 9 situationer om dispensation er indtil videre ført til, at et fakultet 5 gange har hjemvist en afgørelse og 3 gange har besluttet fuldt at imødekomme den studerendes ansøgning.

I 4 af de 9 situationer om dispensation har jeg også drøftet det her med lederne fra det konkrete fakultet:

- at sortere vejledningsafsnit i hver afgørelse i den rækkefølge, som den studerende fra måned til måned anbefales at handle på hvert vejledningsafsnit.
- at tilføje vejledning på en uddannelses studieinformationssider på KUnet om en ualmindelig type eksamen og om mulighederne for særlig støtte ved den type eksamen.
- fakultetets og en uddannelses praksis for dispensation fra binding til kurser, hvor en studerende har brugt prøveforsøg.
- hvordan studievejledere undgår at blive oplevet som sagsbehandlere af studerende.

En af mine henvendelser om de 9 situationer om dispensation handlede også om dokumentet "Fælles regler på Københavns Universitet vedr. tilmelding til undervisning og prøver samt krav til studieaktivitet", gældende fra april 2024 og lagt ud på alle uddannelsers "Studieordninger og regler"-studieinformationsside. Dokumentet så ud til at mangle en dispensationsparagraf. Jeg fik at vide, at dokumentet var blevet rettet i august og sendt til alle fakulteter, men at man ikke havde lagt det rettede dokument ud på studieinformationssiderne. Det rettede dokument blev efterfølgende lagt ud på alle uddannelsers "Studieordninger og regler"-studieinformationsside.

Mine henvendelser om de 2 situationer om klager over eksamen er indtil videre ført til, at fakultetet i den ene klage besluttede, at bedømmernes kommentarer til den studerendes eksamensklage ikke var tilstrækkeligt begrundede. Fakultetet sørgede derefter for, at den studerende modtog tilstrækkelige begrundelser fra bedømmerne.

I situationen om en klage over en medarbejder, besluttede fakultetet at skrive mine forslag til tekst- og procedurejusteringer ind i vejledningen på studieinformationssiderne på KUnet om at klage over en medarbejder eller en studerende.

3.3 Deltagelse i møder som neutral tredjepart

I 2024 deltog jeg eller min medarbejder som neutral tredjepart [5] ved 8 møder:

- Fire partshøringssamtaler i forbindelse med indberetning om formodet eksamensnyd
- En partshøringssamtale om anden uacceptabel adfærd (end eksamenssnyd)
- Et møde hvor en studerende havde bedt en leder om en samtale om den studerendes oplevelse af en ansats grænseoverskridende adfærd
- Et møde som en leder inviterede en studerende til, efter at den studerende havde fået afslag på særlig støtte
- En studerendes møde med studievejleder om muligheder for særlig støtte

Til sammenligning deltog jeg i 2023 ved fem møder i forbindelse med formodet eksamenssnyd, to møder om anden uacceptabel adfærd (end eksamenssnyd), to møder hvor en leder havde inviteret en studerende til møde om en ansats adfærd, fire situationer hvor en underviser havde indkaldt en studerende til møde om bedømmelse af en eksamen og et møde hvor en studerende var inviteret til samtale om sin dispensationsansøgning.

De 8 møder i 2024 fordelte sig på HUM, JUR, SAMF, SCIENCE og SUND.

Min deltagelse ved begge typer partshøringssamtaler skyldes blandt andet, at Det Juridiske Fakultet og Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet i deres skriftlige vejledning (i forbindelse med indkaldelse af den studerende til partshøringssamtale) skriver, at den studerende både kan få yderligere vejledning hos fakultetet og hos Studenterambassadøren samt at Studenterambassadøren kan deltage ved samtalen.

5 Læs eventuelt mere om min deltagelse ved møder som neutral tredjepart i forretningsordenens § 2, stk. 3.

3.4 Andre aktiviteter

I det følgende opsummerer jeg mine øvrige aktiviteter i 2024.

3.4.1 Svar på høringer og lignende

I januar 2024 bad en projektleder for uddannelsesdelen af administrationsreformen mig om input til organisering af de områder, hvor Studenterambassadøren får henvendelser.

Se mit svar til projektlederen i beretningens bilag 2.

I slutningen af august bad jeg universitetsdirektøren om at mødes og drøfte mit forslag til justering af en paragraf (om indholdet af årsberetninger) i forretningsordenen for studenterambassadøren. Vi mødtes om forslaget den 24. september.

Se mit notat fra 17. september som oplæg til mødet i beretningens bilag 3.

Den 25. september modtog jeg udkast til ændret forretningsordenen for studenterambassadøren fra Rektorsekretariatets jurasektion.

Se mine kommentarer til udkastet i beretningens bilag 4.

3.4.2 KU-kursus i at skrive endnu klarere afgørelser og e-mails til studerende

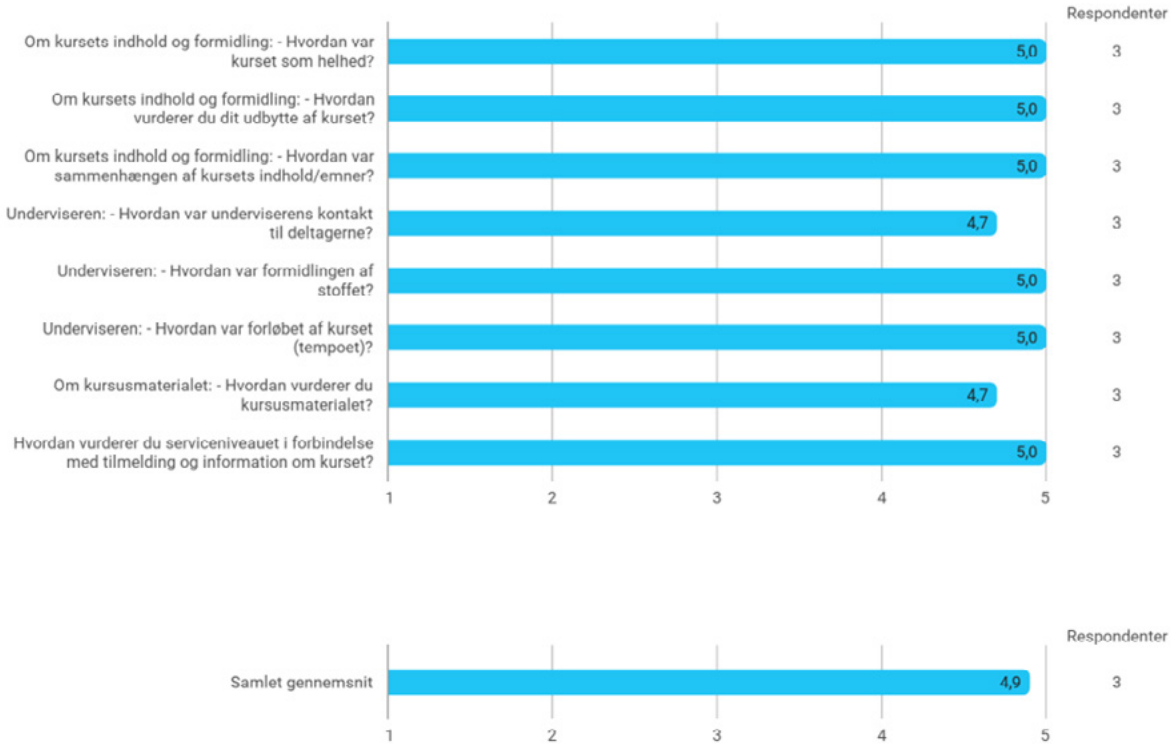
I oktober 2024 afholdt jeg for fjerde gang KU-Kursus i at skrive endnu klarere afgørelser og e-mails til studerende.

3 sagsbehandlere deltog på kurset.

Jeg udbyder blandt andet KU-Kurset med udgangspunkt i § 7, stk. 2, i forretningsordenen for Studenterambassadøren:

> "Stk. 2. Studenterambassadøren kan tilbyde studerende og ansatte undervisning i relevante emner."

Kursusdeltagerne evaluerede kurset sådan her:



47 medarbejdere har siden 2021 meldt sig til kurset.

KU-kurser har bedt om, at kurset bliver udbudt igen den 23. oktober 2025.

3.4.3 Nyhedsbreve m.m.

Hvert kvartal opsummerer jeg typer henvendelser, aktiviteter (fx studiestartsoplæg, webinar for nye bachelorstuderende med funktionsnedsættelser), nyt eksternt vejledningsmateriale m.m. inden for mit virke:

- Nyhedsbrev for 1. kvartal
- Nyhedsbrev for 2. kvartal og 3. kvartal
- Nyhedsbrev for 4. kvartal

Modtagere af nyhedsbrevet er studienævn, den studieadministrative forvaltning, studenterorganisationer m.fl.

4. Bilag

Bilag 1: Forslag til nyt folde-ud-punkt og ny vejledningstekst på alle uddannelsers "Eksamenssnyd"-studieinformationsside

Bilag 2: E-mailkorrespondance med input til organisering af campus-uddannelsesadministrationerne m.m.

Bilag 3: Notat, forslag til justering af en paragraf i forretningsordenen for studenterambassadøren

Bilag 4: Notat, kommentarer til udkast til ny forretningsorden for studenterambassadøren

Bilag 1 – Studenterambassadørens årsberetning 2024

Forslag til nyt folde-ud-punkt og ny vejledningstekst på alle uddannelsers "Eksamenssnyd"-studieinformationsside

Tekst-forslaget nedenfor sendte jeg til KU Uddannelse den 16. januar 2025 som en del af mødematerialet til vores årlige møde i februar.

> **Hvad sker der, hvis jeg er under mistanke om eksamenssnyd i overgangen mellem min bachelor- og kandidatuddannelse?**
>
> Hvis du er under mistanke om eksamenssnyd i overgangen mellem din bachelor- og kandidatuddannelse, er der nogle ting, du skal være opmærksom på.
>
> Mens universitetet behandler sagen, kan du ikke starte på din kandidatuddannelse. Det gælder også, selvom du tidligere har fået besked om, at du har fået en plads på kandidatuddannelsen. Det skyldes, at du skal have gennemført en adgangsgivende uddannelse, inden du kan blive optaget på en kandidatuddannelse. Det betyder, at alle dine eksamener skal være bestået – også den eksamen, hvor du er under mistanke for eksamenssnyd.
>
> Hvis sagen ikke er afgjort inden kandidatuddannelsens studiestart, forbliver du indskrevet på din bacheloruddannelse. Derfor skal du huske selv at søge optag på din kandidatuddannelse igen næste gang det er muligt for dig. Vær opmærksom på ansøgningsfristerne, også selvom du eventuelt er bortvist fra universitetet for en periode.
>
> Det kan være muligt og relevant for dig at følge kurser på din kommende kandidatuddannelse, mens du venter på, at universitetet behandler din sag. Se hvordan du kan søge om dispensation til at følge kandidatkurser, mens du er bachelorstuderende. Du kan maksimalt søge om dispensation til at følge 30 ECTS på din kommende kandidatuddannelse, mens du stadig er indskrevet på bacheloruddannelsen.
>
> Det kan også være en rigtig god ide at tjekke, hvor mange SU-klip du har tilbage på din bacheloruddannelse og kontakte SU-kontoret, hvis du bliver i tvivl.

Bo Svend Gad Køhlert

From: Bo Svend Gad Køhlert
Sent: 26. januar 2024 14:23
To: [redacted]
Subject: Input til servicecenter-organiseringen ud fra mine indsigter

Kære [redacted]

Tak for opfordringen til at give input til organiseringer inden for de områder, hvor vi får henvendelser ved Studenterambassadøren.

Ud fra mine indsigter over de sidste 6 år (via godt 4.200 henvendelser) foreslår jeg, at der organiseres endnu stærkere administrativ organisering af de her specifikke situationer:

- Ansøgninger om dispensation fra studerende med funktionsnedsættelser
- Særlig vejledning af frafaldstruede studerende
- Overbringelse til styrelsen af klager over retlige spørgsmål

(Jeg baserer også forslagene på mine indsigter som leder af studieadministrative enheder på IT-Universitetet 2008-2011 og på Roskilde Universitet 2011-2017.)

Administrativ understøttelse af situationer med studerende med funktionsnedsættelser

1. Understøtte at sagsbehandlere fastholder (og gives tid og muligheder for at udvide og videndele) deres viden om behandling af ansøgninger om dispensation fra studerende med funktionsnedsættelser.

   Jeg anbefaler et dedikeret underteam med relevant og længerevarende sagsbehandlingserfaring indenfor området.

   Her kan jeg også se grundlag for specialiseringer i sådan et team inden for grupperinger af de her underkategorier af dispensationstyper:

   - tilstrækkelig tilpasning af kursusforløb
   - tilstrækkelig tilpasning af eksamensformer
   - mere end 3 prøveforsøg
   - udsættelse af studieaktivitetskrav (studiestartsprøve, førsteårsprøve, maksimal studietid)
   - afleveringsfrister og lignende frister
   - afmelding fra kursus

2. Organisere 'fast track' for tilstrækkelig oplysning af de mest komplicerede ansøgninger om dispensation fra studerende med funktionsnedsættelser.

   Den opgave foreslår jeg også bliver løst i samme underteam.

   Jeg foreslår, at et servicemål for sådan et team bliver, at den type ansøgninger er tilstrækkeligt oplyst og behandlet færdig/afgjort indenfor de 4-6 uger, som er universitetets vejledende retningslinje for behandlingen af en ansøgning om dispensation.

3. Udpege parallelt underteam i hver studievejledning med specifik viden om uddannelsesregler, retningslinjer og studienævns praksis for den her gruppe studerende, så studievejleder-teamet kan

vejlede de her studerende mere uddybende i at oplyse deres situationer tilstrækkeligt i ansøgninger om dispensation.

4. Udpege resurseperson(er) i hvert servicecenter, som holder styr på dialogen mellem eksamenshuset og uddannelserne/sagsbehandlerne. Herunder sørger for:
    - at de tilpasninger ved stedprøver, som en studerende med funktionsnedsættelser får tildelt, også bliver ført ud i livet.
    - at eksamenshuset stiller de rette systemer til rådighed/indkøber de rette hjælpemidler (indenfor tilstrækkeligt rimelige grænser for hver situation)
    - at eksamenshuset sørger for, at eksamensvagter kender til specifikke studerendes situationer og er klædt på til at hjælpe disse studerende.
    - at den studerende ikke havner i situationer, hvor uddannelsen og eksamenshuset sender den studerende frem og tilbage mellem sig.

5. Rammesætte løbende videndeling mellem et servicecenters sagsbehandler-underteam, studievejleder-underteam, eksamenshus-resurseperson(er) og SPS-medarbejdere.

Administrativ understøttelse af situationer med frafaldstruede studerende

1. Organisere tilstrækkelig understøttelse af, hvordan hvert servicecenter giver særlig vejledning til de to grupper af frafaldstruede studerende, som er defineret i § 42 i uddannelsesbekendtgørelsen.

2. Rammesætte hvordan sagsbehandler inddrager dokumentation for servicecentrets gennemførte særlige vejledning af en frafaldstruet studerende, inden sagsbehandler sender varslingsbrev til den studerende.

   Ud fra min viden vil fokus her skulle varieres, alt efter hvilke(t) fakultet(er) der skal understøttes af hvilket af de tre-fire servicecentre.

Jeg bidrager meget gerne med flere indsigter til det her område, når hvert servicecenters snitflader er besluttet.

Overbringelse til styrelsen af klager over retlige spørgsmål

1. Oprette lille team i hvert servicecenter, som gives tid til at sørge for, at en studerendes eventuelle klage over retlige spørgsmål bliver overbragt til styrelsen inden for nogle uger.

Mange hilsner
Bo

Bo Gad Køhlert
Studenterambassadør

Chefkonsulent med personaleledelse

Københavns Universitet
Studenterambassadøren
Professorvillaen
Nørregade 10
1017 København K

Tlf: 35 33 55 26
Mobil: 23 80 79 96
bgk@adm.ku.dk / studambassador@adm.ku.dk

KØBENHAVNS UNIVERSITET

Sådan beskytter Studenterambassadøren data

From: Bo Svend Gad Køhlert
Sent: 11. januar 2024 11:40
To: [redacted]
Subject: RE: Drøftelsespunkter m.m. til møde [redacted] om [redacted]-studerendes henvendelser til Studenterambassadøren i 2023

Kære [redacted]

Tak for tilbagemeldingerne.

Jeg overvejer input til uddannelsesdelen af servicecenter-organiseringen ud fra mine indsigter og vender tilbage til dig om den del senest ved mødet.

Mange hilsner
Bo

From: [redacted]
Sent: 9. januar 2024 21:12
To: Bo Svend Gad Køhlert <bgk@adm.ku.dk>
Cc: [redacted]
Subject: RE: Drøftelsespunkter m.m. til møde [redacted] om [redacted]-studerendes henvendelser til Studenterambassadøren i 2023

Kære Bo,

Tak for tilsendte materiale.

Jeg tjekker lige med sektionslederne om de har noget yderligere, som de gerne vil drøfte.

Jeg er pt. projektleder i Adm. reform på uddannelse, hvis der er tid vil jeg gerne høre om I har input til om organisering på de områder, hvor der er henvendelser, kunne gøre en forskel.

Det er meget fint at mødes på mit kontor.

Bh [redacted]

[redacted]

KØBENHAVNS UNIVERSITET

Universitetsdirektør Søren Munk Skydsgaard

NOTAT

17. SEPTEMBER 2024

STUDENTERAMBASSADØREN

PROFESSORVILLAEN
NØRREGADE 10
KØBENHAVN K

DIR 35 33 55 26
MOB 23 80 79 96

bgk@adm.ku.dk

Vedr. Forslag til justering af § 18, stk. 1, i forretningsordenen for studenterambassadøren

Sagsbehandler Studenterambassadør Bo Gad Køhlert

Jeg foreslår at § 18, stk. 1, i forretningsordenen for studenterambassadøren justeres på denne måde:

> "§ 18. Studenterambassadøren afgiver årligt en beretning om sin virksomhed ~~med angivelse af generelle temaer og opmærksomhedspunkter~~ under § 5, stk. 4, samt sin virksomhed under kapitel 5, 6, 7 og 9."

Begrundelse
Det er mit indtryk ud fra mine samlede erfaringer som studenterambassadør siden 2017, at det fremover vil være tilstrækkeligt for de fleste dele af organisationen, at studenterambassadøren i sine beretninger opsummerer sin virksomhed og ikke samtidig angiver overordnede temaer eller opmærksomhedspunkter.

Det indtryk baserer jeg på:

- KU's behandling af min forgængers beretninger 2013-2016.
- KU's behandling af mine beretninger siden 2017.
- At afsnit i mine beretninger med opsummeringer af min virksomhed i de seneste år har virket til at være tilstrækkelige som opmærksomhedspunkter for de fleste interessenter og for eventuelle forandringsagenter.

De sidste tre års tid har det samtidig været min erfaring, at studenterambassadør-funktionens bidrag til at styrke retssikkerheden og dialogen mellem studerende og KU[1] hovedsageligt ligger i:

1. De samtaler, som min medarbejder og jeg har med studerende og ansatte, der henvender sig om deres situationer (ca. 600 henvendelser pr. år).

2. De samtaler jeg fast har haft i februar siden 2021 med fakulteter (inkl. studenterrepræsentanter) og Fællesadministrationens Afdeling for Uddannelser og Studerende (også inkl. studenterrepræsentanter).

3. De samtaler jeg løbende har med relevante ledere m.fl. ud fra handlingsrummet i forretningsordenen (§ 5, stk. 4, samt kapitel 5, 7 og 9).

4. Det KU-kursus i at skrive endnu klarere afgørelser, som jeg har udbudt siden 2021.

Derudover er en række rammer for studerende samt for studenterambassadørens handlingsrum blevet tydeligere de seneste år. De tydeligere rammer har gjort det muligt for mig oftere, og efter aftale med den studerende, at starte en samtale med relevante ledere i en studieadministrativ enhed, hvis jeg vurderer at enheden ikke i tilstrækkelig grad følger bestemmelser om vejledning, bistand og begrundelser i forvaltningsloven m.v.

Af tydeligere rammer tænker jeg her særligt på:

- Diverse videreudviklinger af indhold og struktur på Studieinformationssiderne på KUnet siden oprettelsen i 2018.
- KU's offentliggørelse i 2018 af "Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane" (og justeringen i 2019).
- Hvert fakultets offentliggørelse i 2021 af det enkelte fakultets handlingsplan om krænkende handlinger mod studerende.
- KU's implementering i 2021 af styrelsens hyrdebrev af 2020 om uddannelsesinstitutionernes forvaltning af handicapområdet.
- KU's implementering i 2023 af styrelsens justering af processen for behandling af klagesager på universitetsområdet på baggrund af Ombudsmandens udtalelse FOB-2023-2.

[1] jævnfør funktionens formål i forretningsordenens § 1, stk. 1 og 2

- Ombudsmandens udtalelse FOB 2023-18 om forskelle på en afgørelse og faktisk forvaltningsvirksomhed.
- KU's justeringer i 2017 og 2021 af forretningsordenen for studenterambassadøren. (Se nedenfor under "Justeringshistorik".)

Justeringshistorik
Forretningsordenen blev senest justeret i 2021.

Her blev det tilføjet, at studenterambassadøren gives mulighed for at drøfte en studerendes henvendelse med relevante ledere på KU, hvis studenterambassadøren vurderer, at administrationen ikke i tilstrækkelig grad følger bestemmelser om vejledning, bistand og begrundelser i forvaltningsloven m.v. (§ 8, stk. 3).

Denne paragraf blev fundet relevant at tilføje, efter at jeg i min beretning for 2019 beskrev, hvordan det viste sig vanskeligt at imødekomme en del fakulteters ønsker om en mere direkte løbende dialog om igangværende sager, når jeg samtidig skal overholde forretningsordenens § 5, stk. 3, (om ikke at fungere som parallel eller konkurrerende undersøgelsesmyndighed) og § 8, stk. 4 (om at jeg skal orientere rektor og dekan, hvis jeg retter henvendelse til en instans på universitetet i forbindelse med en studerendes klage, hvor jeg vurderer, at der er skærpende omstændigheder).

Før dette blev forretningsordenen også justeret i 2017.

Her blev det tilføjet, at studenterambassadøren kan "deltage i møder mellem studerende og forvaltningen som neutral tredjepart med taleret." (§ 5, stk. 4).

Denne paragraf blev tilføjet på baggrund af universitetets første evaluering af studenterambassadørfunktionen i 2017.

KØBENHAVNS UNIVERSITET

Rektorsekretariatets jurasektion

[redacted]

NOTAT

26. SEPTEMBER 2024

STUDENTERAMBASSADØREN

PROFESSORVILLAEN
NØRREGADE 10
KØBENHAVN K

DIR 35 33 55 26
MOB 23 80 79 96

bgk@adm.ku.dk

Vedr. Kommentarer til udkast til ny forretningsorden af 25. september 2024

Sagsbehandler Studenterambassadør Bo Gad Køhlert

Jeg modtog udkastet til ny forretningsorden den 25. september med frist for kommentarer den 27. september.

Her er nedenfor mine kommentarer til udkastet.

	Rektorsekretariatets forslag i udkast til ny forretningsorden	**Mine kommentarer**
1.	Ændring af navn fra studenterambassadør til studenterrådgiver	Har det været overvejet, at der står i KU's vedtægt, § 28. stk. 8, at: "Stk. 8. Rektor ansætter og afskediger en studenter-ambassadør og fastsætter en forretningsorden for studenterambassadørens virke."?

	Rektorsekretariatets forslag i udkast til ny forretningsorden	**Mine kommentarer**
		Har det været overvejet, hvordan navnet vil kunne kommunikeres på KU samtidig med det landsdækkende tilbud til studerende, Studenterrådgivningen? Har det været overvejet, hvilke omkostninger der vil være ved at kommunikere denne ændring? (hjemmesideskift, markeds-føringsmateriale, ændring af diverse links på alle uddannelsers studieinformations-sider, m.m.)
2.	Justering af ordlyden i § 2, stk. 3. I udkastet er stykket udformet: ”Stk. 3. Studenterrådgiveren kan efter aftale deltage i møder mellem studerende og universitetet som neutral tredjepart med taleret for at sikre, at universitetets information forstås korrekt af de studerende eller for at indsamle erfaring til brug for studenterrådgiverens løbende generelle vejledning. Forud for mødet orienterer studenterrådgiveren universitetet om sin deltagelse.”	Her foreslår jeg denne yderligere justering: ”Stk. 3. Studenterrådgiveren kan efter aftale med den studerende deltage i møder mellem studerende og universitetet som neutral tredjepart med taleret for at sikre, at universitetets information forstås korrekt af de studerende eller for at indsamle erfaring til brug for studenterrådgiverens løbende generelle vejledning. Forud for mødet orienterer studenterrådgiveren universitetet om sin deltagelse.”

	Rektorsekretariatets forslag i udkast til ny forretningsorden	**Mine kommentarer**
3.	Tilføjelse af nyt andet punktum i § 2, stk. 3: ”Forud for mødet orienterer studenterrådgiveren universitetet om sin deltagelse.”	Denne sætning ser jeg som en relevant tilføjelse, som har været min praksis siden paragraffens indførelse i 2017.
4.	Justering af kapitel 2 (”Udarbejdelse af årsberetning”)	Jeg ser procesjusteringerne som relevante. Dette baserer jeg på, at en række rammer for studerende samt for studenterrådgiverens handlingsrum er blevet gjort tydeligere de seneste tre år. De klarere rammer har jeg uddybet i notat til universitetsdirektøren af 17. september 2024 (”Forslag til justering af § 18, stk. 1, i forretningsordenen for studenterambassadøren”).
5.	Justering af ordlyden i § 8: ”§ 8. Studenterrådgiveren afgiver årligt en beretning om sin virksomhed med angivelse af generelle temaer og opmærksomhedspunkter.”	Her foreslår jeg denne yderligere justering: ”§ 8. Studenterrådgiveren afgiver årligt en beretning om sin virksomhed med angivelse af eventuelle generelle temaer og opmærksomhedspunkter.” Jeg har uddybet i notat til universitetsdirektøren af 17. september 2024 (”Forslag til justering af § 18, stk. 1, i forretningsordenen for studenterambassadøren”), hvorfor jeg foreslår dette.

	Rektorsekretariatets forslag i udkast til ny forretningsorden	**Mine kommentarer**
6.	Justering af ordlyden i § 9: ”§ 9. Efter orientering af bestyrelsen offentliggøres årsberetningen på studenterrådgiverens hjemmeside på KUnet.”	Har det været drøftet med alle relevante parter, hvordan en flytning af studenterrådgiverens hjemmeside fra studambassador.ku.dk til KUnet vil indvirke på funktionens synlighed og tilgængelighed for både studerende, optagelsessøgende og udskrevne? Studenterrådgiveren kan ”vejlede universitetets studerende” (§ 2, stk. 1) og ”rådgive andre i spørgsmål vedrørende ind- eller udskrivning af universitetet” (§ 2, stk. 2).
7.	Justering af kapitel 3 (”Iværksættelse af undersøgelse på eget initiativ”)	Dette ser jeg som relevante justeringer ud fra mine to erfaringer med at iværksætte undersøgelser på eget initiativ.
8.	Sletning af § 3, stk. 1-4, i den nugældende forretningsorden: ”§ 3. Studenterambassadøren ansættes og afskediges af et ansættelsesudvalg nedsat af rektor i overensstemmelse med bestemmelserne i stk. 4. Stk. 2. I ansættelsesprocessen skal der tages hensyn til, at studenterambassadøren kan fungere uafhængigt. Stk. 3. Studenterambassadøren skal have kendskab til universitetsforhold, ledelseserfaring og forvaltningsret.	Har det været drøftet med alle relevante parter, hvordan dette forslag til sletning eventuelt vil indvirke på studenterrådgiverens uafhængighed?

	Rektorsekretariatets forslag i udkast til ny forretningsorden	**Mine kommentarer**
	Stk. 4. Rektor nedsætter et ansættelsesudvalg bestående af: • universitetsdirektøren, der konstitueres som formand, • en dekan udpeget af ledelsesteamet, • en repræsentant for de videnskabelige medarbejdere udpeget af de akademiske råd, • en repræsentant for det teknisk-administrative personale udpeget af medarbejderrepræsentanterne i Hovedsamarbejdsudvalget, • to studenterrepræsenter udpeget af den eller de organisationer, der har studenterrepræsentanter valgt til KU's bestyrelse, og • et medlem med juridiske kompetencer udpeget af universitetsdirektøren."	
9.	Sletning af § 5, stk. 3, andet punktum, i den nu gældende forretningsorden: "Studenterambassadøren kan ikke i sin virksomhed fungere som en parallel eller konkurrerende undersøgelsesmyndighed til allerede eksisterende undersøgelsesmyndigheder."	Dette ser jeg som en relevant ændring i samspil med fastholdelsen af § 2, stk. 3, og § 5, stk. 3, i udkastet til ændret forretningsorden.

	Rektorsekretariatets forslag i udkast til ny forretningsorden	**Mine kommentarer**
10.	Sletning af § 5, stk. 6, i den nu gældende forretningsorden: " Stk. 6. Universitetsdirektøren stiller sig til rådighed for studenterambassadøren med henblik på juridisk og faglig rådgivning og kan henvise studenterambassadøren til interne eller eksterne sparringspartnere, i det omfang universitetsdirektøren skønner det nødvendigt."	Har det været drøftet med alle relevante parter, hvordan dette forslag til sletning eventuelt vil indvirke på studenterrådgiverens uafhængighed?
11.	Sletning af kapitel 6 ("Mægling") i den nu gældende forretningsorden.	Dette ser jeg som en relevant justering. Jeg har ikke fået nogen henvendelser fra 2017-2024, hvor det har været relevant at foreslå mægling.
12.	Sletning af kapitel 9 (Vidensdeling) i den nu gældende forretningsorden: "*Kapitel 9 Vidensdeling* § 20. Studenterambassadøren kan vejlede, rådgive og undervise ansatte og studerende på KU med henblik på at undgå klager m.v. eller med henblik på at sikre korrekt sagsbehandling."	Har dette forslag til sletning været drøftet med alle relevante parter? Mit initiativ siden 2021 med at udbyde KU-kursus (i at skrive endnu klarere afgørelser og e-mails til studerende) blev blandt andet rost af bestyrelsesformanden ved bestyrelsesmødet i juni 2024 og har fået høje evalueringer alle år (se årsberetninger for 2021, 2022 og 2023).