



STUDENTERAMBASSADØRENS ÅRSBERETNING

2017



“

Studerterambassadørens formål er at styrke retssikkerheden og vejlede de studerende i deres møde med Københavns Universitet (KU).

”

“

Studerterambassadøren er hele KU's ambassadør. Studenterambassadøren skal bidrage til at styrke dialog og forståelse mellem de studerende og KU.

”

Indhold

1. Indledning og læsevejledning	5
Tak	5
Læsevejledning	5
2. Tre anbefalinger	6
3. Indtryk som underbygger anbefalinger	7
3.1 424 henvendelser i 2017	7
3.2 Indtryk fra dialog med studerende og forvaltning siden april 2017.	13
3.2.1 Studerende og interesseorganisationer	13
3.2.2 Fakulteter, fællesadministration og tværgående samarbejder	14
<i>Indtryk fra besøg på fakulteter</i>	<i>15</i>
<i>Indtryk fra besøg i fællesadministrationen</i>	<i>16</i>
<i>Indblik i tværgående samarbejder</i>	<i>16</i>
3.2.3 Effekter af anbefalinger i årsberetning 2016	17
3.2.4 Beslutninger i paritetiske 12-mandsudvalg 2014 og 2016	17
3.2.5 Anbefalinger i Touch point-analysen	18
3.3 Uddybning af årets mest fremtrædende henvendelsestyper	20
3.3.1 Henvendelser fra studerende som klager over eksamen	20
<i>Udmattende proces for eksamensklager</i>	<i>20</i>
<i>Afslag på imødekommelse af klage over eksamen</i>	<i>22</i>
3.3.2 Tilstrækkelig oplysning af den studerendes situation	23
3.3.3 Afslag til studerende med funktionsnedsættelser	24
3.4 Evaluering og revideret forretningsorden	26
3.5 Københavns Universitets Strategi 2023	27
3.6 National og international bevågenhed om funktionen	28

1. Indledning og læsevejledning

Studererambassadørfunktionen er oprettet af bestyrelsen og rektor i 2013 for blandt andet at skærpe organisationens fokus på studerendes retssikkerhed og styrkelse af dialogen og forståelsen mellem de studerende og organisationen.

Anbefalingerne i studerambassadørens årsberetning for 2017 gives på baggrund af indtryk fra den godt 1% af KU's studerende, som i løbet af året har henvendt sig om igangværende sager, de møder jeg har haft med KU's studenterorganisationer, forvaltning og interesseorganisationer siden april 2017 samt Årsberetning 2016 m.v.

Tak

Tak til både studenterorganisationer, administrationer på fakulteter og institutter, fællesadministration og interesseorganisationer for at byde mig nysgerrigt velkommen og for give mig åbent og direkte indblik i jeres daglige arbejde med at holde fokus på studerendes retssikkerhed og på at styrke dialogen og forståelsen mellem den studerende og KU's forvaltning.

Tak til Tina Kaare, min forgænger i funktionen, for overlevering af status på funktionens arbejde og dens relevans i organisationen gennem Årsberetning 2016 og for at have oparbejdet nogle klare daglige rammer for studerambassadørens arbejde siden igangsættelse af funktionen i 2013.

Desuden tak til universitetets studievejledninger for at deltage i udviklingen og delingen af en facebook-kampagne i oktober og november om studerendes rettigheder og pligter. Et opslag på studerambassadørens facebookside bliver oftest vist mellem 500 og 1.000 gange. De fleste af kampagnens danske opslag blev vist næsten 7.000 gange, hovedsageligt fordi studievejledninger delte opslagene.

Også tak til alle kolleger i European Network of Ombudsmen in Higher Education og det skandinaviske studentombud-netværk for at byde mig varmt velkommen og for at dele den enorme kollektive viden om studerombudsmandsarbejdet i det meste af den vestlige verden i snart 50 år.

Læsevejledning

Beretningen er inddelt i tre anbefalinger (kapitel 2) og indtryk som underbygger anbefalingerne (kapitel 3).

Store dele af kapitlet "Indtryk som underbygger anbefalinger" er i årets beretning af en særlig bredt opsummerende og statusgivende karakter. Derigennem vil jeg gerne forsøge at tydeliggøre for Studerambassadørens interessenter, hvor bredt jeg ser, at organisationen arbejder med at styrke studerendes retssikkerhed og dialogen herom, samt hvor jeg helt konkret ser, at der er fundament for at arbejde videre med yderligere forbedringer. Samtidig vil jeg gerne som ny studerambassadør benytte lejligheden til at samle et nogenlunde fuldt overblik over udgangspunktet for funktionens og organisationens videre arbejde samt give et bredt indblik i de interessenter, min medarbejder og jeg er i dialog med på daglig basis.

Årsberetningen har over tid vist sig at have flere funktioner, og er derfor også skrevet med flere målgrupper for øje. Årsberetningen er i udgangspunktet et oplæg til drøftelse i bestyrelsen samt relevante ledelsesfora og kollegiale organer inden offentliggørelse af beretningen. Fra offentliggørelsen overgår årsberetningen til at være et dokument, som dele af organisationen refererer til i diverse sammenhænge. Ligeledes overgår beretningen til at være dokumentation til organisation og omverden af udgangspunktet for mit arbejde i de følgende år med at bidrage til at styrke dialogen og forståelsen mellem de studerende og KU.

Studererambassadør Bo Gad Køhlert
Januar 2018

2. Tre anbefalinger

Jeg anbefaler, at der i studieåret 2018-2019 sættes fokus på følgende:

1

Hele KUs forvaltning bliver stadigt bedre i stand til at kommunikere klart, korrekt og rettidigt ved behandling af studerendes ansøgninger, klager og disciplinærsager.



2

Alle studienævn, dispensationsudvalg m.v. arbejder videre med at implementere universitetets vejledende retningslinjer om behandling af ansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser.



3

Forvaltningen i alle situationer under anbefaling 1 og 2 arbejder mere med at flytte forvaltningskulturen i retning af større sammenhæng mellem:

1. Den studerendes **retssikkerhed**: At de relevante regler danner grundlag for afgørelsen m.v.
2. Den studerendes **retsfølelse**: At den studerende oplever sig retfærdigt behandlet.
3. Den studerendes **tid** til at gøre sin uddannelse færdig.



Jeg ser frem til ved deltagelse på møder i foråret 2018 med KU's Uddannelsesstrategiske Råd (KUUR) og Det Studieadministrative Koordineringsudvalg (SAK) samt ved møder med ledelsesteams og bestyrelse, at bidrage til drøftelse af eventuelle handlinger i studieåret 2018-2019 på baggrund af disse tre anbefalinger og på baggrund af mine indtryk fra 2017 i det følgende.

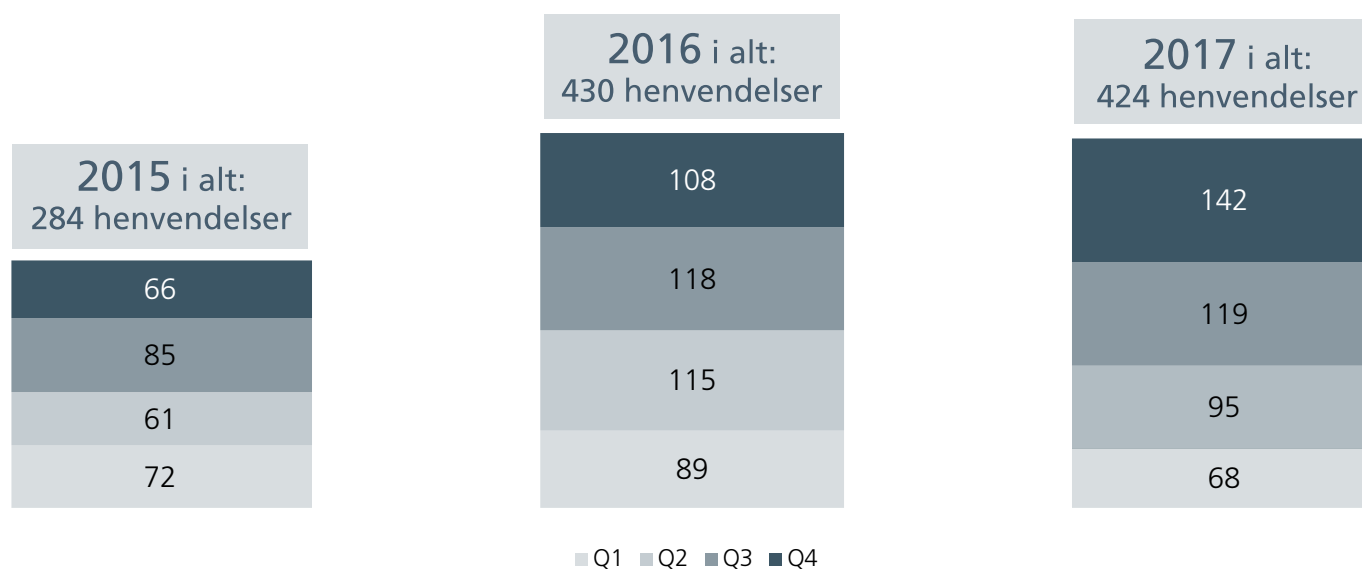
3. Indtryk som underbygger anbefalinger

Alle underkapitler i dette kapitel underbygger og uddyber ovenstående anbefalinger. Indtrykkene er indsamlet i løbet af hele 2017 i forbindelse med studenterambassadørens vejledning af studerende og opsamling fra møder med KU's forvaltning og omverden.

3.1 424 henvendelser i 2017

Der har i 2017 i alt været 424 henvendelser til Studenterambassadøren. Dette svarer til godt 1% af det samlede antal indskrevne studerende¹.

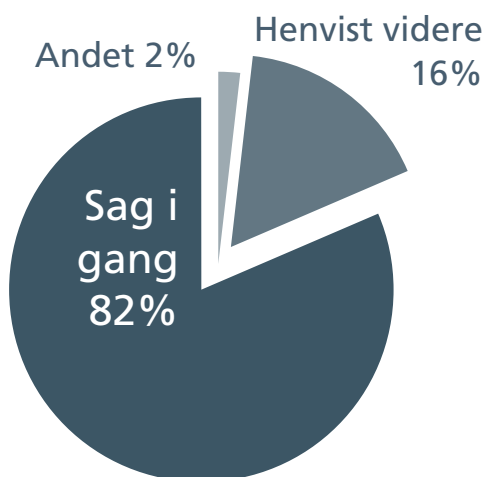
Siden april har vi i studenterambassadørenheden arbejdet på at udvide kategoriseringen af hver henvendelse. Fordi kategoriseringen var mindre detaljeret fra januar til marts, er det i nedenstående opsummering sløret en anelse, hvilke typer studerende vi har fået henvendelser fra, og hvad henvendelserne handler om. Men der kan udledes følgende mønstre af henvendelsesstatistikken:



Figuren ovenfor over antal henvendelser pr. kvartal fra 2015 til 2017 viser umiddelbart, at antallet af henvendelser har været faldende fra 2016 til 2017. Figuren viser samtidig, at hele denne nedgang i antal henvendelser ligger i 1. og 2. kvartal af 2017 (Q1 og Q2). En væsentlig årsag til nedgangen er sandsynligvis, at arbejdet med at synliggøre ambassadørfunktionen blev nedprioriteret ultimo 2016 blandt andet for at afvente ansættelse af ny studenterambassadør pr. 1. april.

Ser man isoleret på 3. og 4. kvartal (Q3 og Q4), kom der samlet set 43 flere henvendelser i 2017 end i 2016. Dette er en forøgelse i antal henvendelser på godt 19%. Og næsten hele stigningen ligger desuden i 4. kvartal. Stigningen må hovedsageligt tilskrives omtaler af ambassadørfunktionen siden april 2017 (ansættelse af ny studenterambassadør, offentliggørelse af årsberetning 2016, ændring af forretningsorden m.v.), invitationer til at holde oplæg ved en håndfuld introarrangementer for nye danske og internationale studerende samt en facebookkampagne i oktober og november om studerendes rettigheder og pligter.

¹ Der er p.t. godt 38.600 indskrevne studerende på KU ifølge velkommen.ku.dk/tal-og-fakta



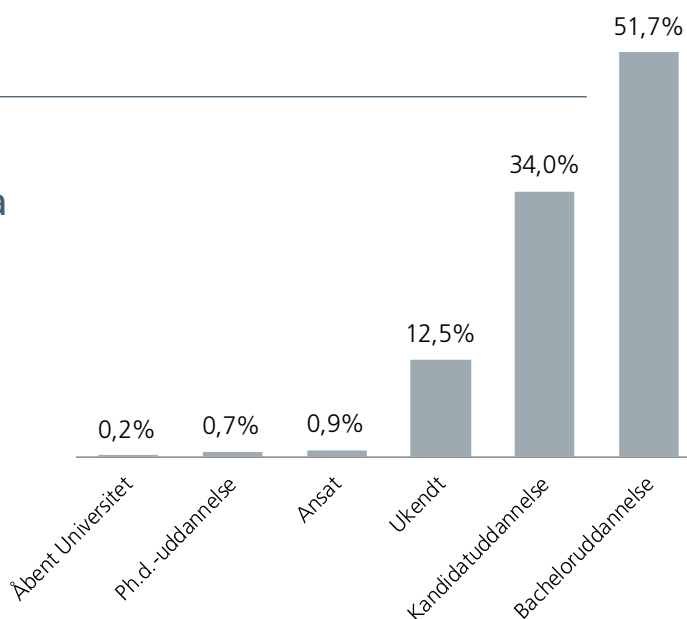
De fleste henvendelser er om igangværende sager. Typisk har den studerende brug for rådgivning om:

- håndtering af en kompleks og meget uvant situation.
- redegørelse for situation af længerevarende karakter og i den forbindelse ofte opsummering af hændelsesforløb i kontakten med studievejledning og studieadministration.

Samtidig beder den studerende om vejledning om forvaltningspraksis og samlæsning af regler, retningslinjer m.m. indenfor et sagsområde ud fra sin specifikke situation.

Studerende henvises som udgangspunkt videre til konkrete vejledningstilbud på institutter, fakulteter og i fællesadministrationen, når deres spørgsmål går på en uddannelsesfaglige elementer, studienævnspraksis, lokale processer og lignende, samt når det viser sig, at studerende har brug for studievejledning.

51,7%
af henvendelserne er fra bachelorstuderende

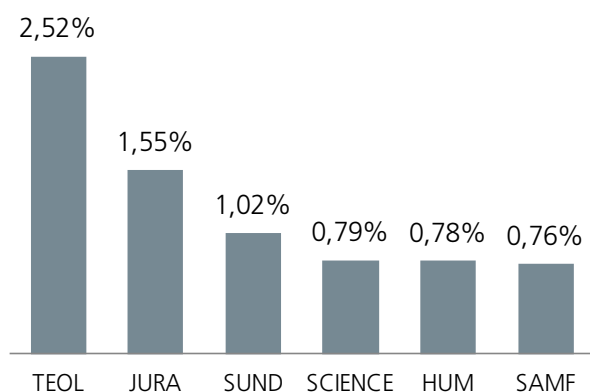


Det er forventeligt, at over halvdelen af alle henvendelser er fra bachelorstuderende. Denne gruppe studerende må som nye i universitetssektoren antages at være mindre fortrolige med regler og rammer m.m. Ses der på de enkelte sagskategorier, underbygges den antagelse særligt i henvendelser om disciplinærsager, hvor omkring 67% af dem er fra bachelorstuderende (se også side 11).

Henvendelser fra ansatte har handlet om håndtering af grupper af studerendes retlige forhold.

Henvendelser fra PhD-studerende har i deres essens drejet sig om ansættelsesretlige forhold. De er derfor blevet henvist videre til mere specialiserede rådgivningstilbud.

Studererambassadørens årsberetning 2017



Sammenholdes mængden af henvendelser fra hvert fakultet med det samlede antal studerende på hvert fakultet, har der i 2017 været det største behov for rådgivning hos studerende fra SUND, JURA og TEOL.

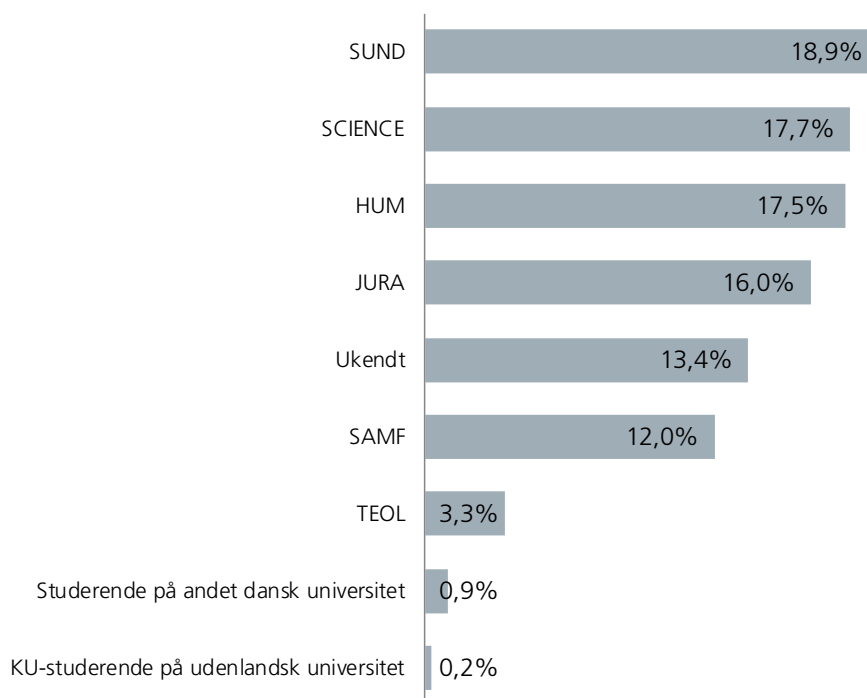
Omkring TEOL skal man dog tage højde for den statistiske skævhed, at én henvendelse procentvist udgør en væsentligt større andel af fakultetets samlede antal studerende end på de andre fakulteter.

SCIENCE, HUM og SAMF ligger under gennemsnittet af henvendelser til studerambassadøren på godt 1% af universitetets samlede antal studerende.

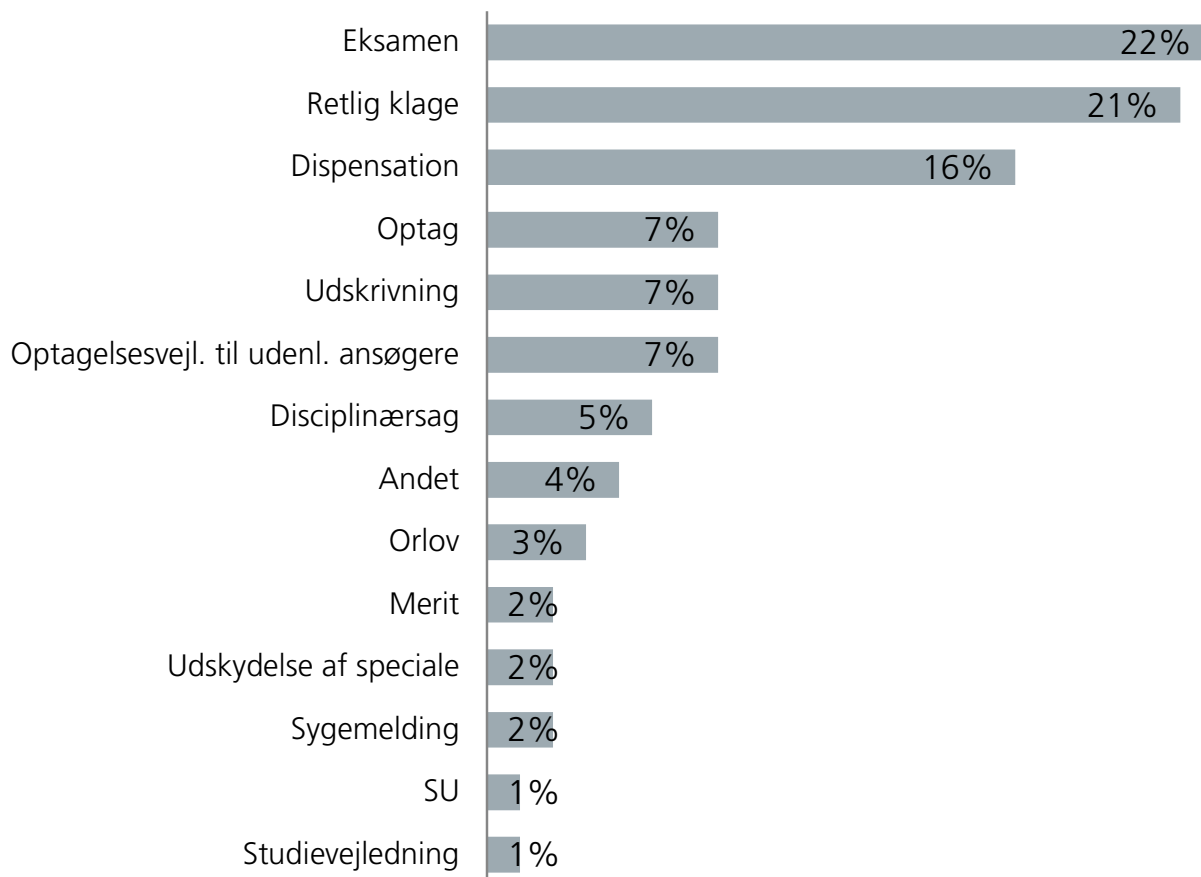
Ser man på fordelingen af det faktiske antal henvendelser, er de fleste forventeligt fra studerende på SUND, SCIENCE og HUM, da disse tre fakulteter har den største studenterpopulation.

De studerende fra andre danske universiteter blev henvist til rådgivningstilbud på deres universitet.

Den KU-studerende på det udenlandske universitet var havnet i retlige vanskeligheder omkring et kursus på sit udvekslingsophold, og det lykkedes at guide den studerende videre til universitetets lokale Student Ombudsman.



De fleste henvendelseskategorier er ikke uventede hverken i indhold eller procentvise fordelinger. Jeg finder i den forbindelse grund til at uddybe følgende kategorier:



Henvendelserne om *eksamen* behandles i kapitlet "3.3.1 Henvendelser fra studerende som klager over eksamen" nedenfor.

Kategorien *Retlig klage* omfatter sager, hvor den studerende argumenterer for, at universitetet har truffet en afgørelse på et forkert eller utilstrækkeligt grundlag. Denne type sager bør der til stadighed arbejdes på at minimere. De korrespondancer og afgørelser, jeg har fået indblik i i denne kategori, indikerer at KU's forvaltning fortsat bør fokusere på at arbejde med disse punkter:

- klar formidling med målgruppen fuldt for øje
- tilstrækkeligt uddybende og relatérbare begrundelser
- begrundelser som tager udgangspunkt i et tilstrækkeligt oplyst grundlag og i alle de love, regler og retningslinjer og den praksis, som sagen berører.
- sammenhængende argumentation (ingen påstande uden klart belæg)
- klare og nemt efterprøvelige henvisninger til love, regler, retningslinjer m.m.

De studerende, jeg har rådgivet om *dispensationssager*, står oftest i mere ualmindelige personlige situationer og studiesituationer, og de beskriver almindeligvis nogle langstrakte hændelses- og sagsforløb. Det er mit indtryk, at forvaltningen håndterer de fleste sager i denne kategori på passende vis. Dog ser jeg indikationer på, at studerendes sager kan oplyses mere fyldestgørende. Dette uddybes i kapitlet "3.3.2 Tilstrækkelig oplysning af den studerendes situation" nedenfor.

Antallet af henvendelser i kategorien *Optag* er forventeligt, da optagelses- og indskrivningsregler er omfattende og komplicerede at navigere i.

Antallet af henvendelser i kategorien *Udskrivning* er også forventeligt. Studiefremdriftsreformerne virker til efterhånden at være fuldt studieadministrativt og systemmæssigt implementeret, og studienævnenes praksis om for eksempel dispensation til mere end tre eksamensforsøg og dispensation til forlængelse af maksimal studietid tydeliggøres gennem behandlingen af ansøgninger. Her ser jeg også eksempler på, at studerendes sager kan oplyses mere fyldestgørende. Dette uddybes i kapitlet "3.3.2 Tilstrækkelig oplysning af den studerendes situation" nedenfor.

Kategorien *Optagelsesvejledning til udenlandske studerende* indeholder henvendelser som alle er blevet henvist videre til universitetets optagelsesvejledninger. Fra april 2017 begyndte antallet af henvendelser at stige fra engelsksprogede studerende om almindelige vejledningsspørgsmål til deres ansøgning om optagelse på KU. I løbet af maj blev jeg opmærksom på, at der på studies.ku.dk/contact blev henvist til studenterambassadørens kontaktoplysninger på en måde, som kunne forstås som det primære kontaktpunkt til den fælles optagelsesvejledning. Henvisningen på websiden blev ændret i starten af september, og der har kun været enkelte henvendelser af den karakter siden udgangen af august.

Min indsigt i behandlingen af *disciplinærsager* viser, at der fortsat bør arbejdes bredt på universitetet med tydeliggørelse af rammer for studielederes indkaldelse af studerende til samtale om anklage for eksamenssnyd samt sprogetonen i den forudgående og efterfølgende skriftlige del af sagsbehandlingen.

Henvendelser om disciplinærsager



Henvendelserne om disciplinærsager er hovedsageligt fra bachelorstuderende og hovedsageligt i forbindelse med anklager om videnskabelig uredelighed/plagiering. Dette indikerer, at oplysning om og træning i videnskabelig redelighed (herunder korrekt citering, kildeangivelse m.v.) med fordel kunne opprioriteres på bacheloruddannelserne. I de sager, jeg får indblik i, hører jeg, at de fleste studerende oplever sig kommunikeret til, som om de allerede er fundet skyldige, når de indkaldes til samtale med studielederen. Samtidig efterspørger de fleste større klarhed om processen, frem til de modtager universitetets afgørelse.

Kategorien *Andet* dækker over henvendelser om psykosociale forhold, optagelsesvejledning til danske studerende, immaterielle rettigheder, UCPH Housing Foundation, forsikringsforhold, manglende eksamensbevis m.m. Næsten alle disse henvendelser henvises videre til andre rådgivningstilbud. Ligesom alle henvendelserne i kategorien *Studievejledning*.

Kategorien *SU* dækker over et antal spørgsmål om dispensation og retlige forhold relateret til SU-reglerne, herunder et antal studerende med funktionsnedsættelser, som også her havner i vanskelige situationer på grund af forskellene mellem universitetets fremdriftskrav og SU-fremdriftskravene.

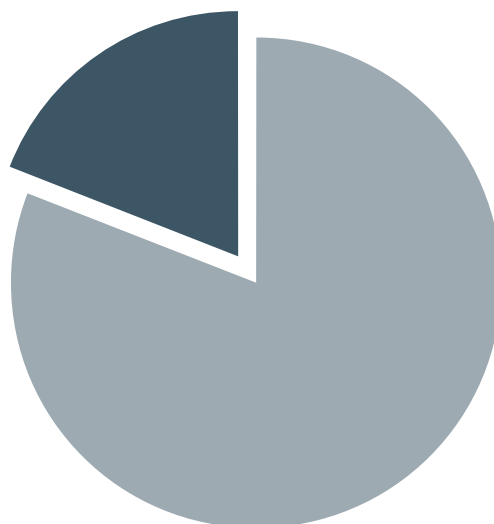
Der er ikke noget særligt at bemærke om de øvrige kategorier *orlov*, *merit*, *udskydelse af speciale* og *sygemelding*.

Studerende med funktionsnedsættelser eller som er ramt af sygdom

En femtedel af henvendelserne til Studererambassadøren er fra studerende med funktionsnedsættelser eller studerende som er i længerevarende og mere end almindeligt indgribende sygdomsforløb. Dette ser ud til at være en markant overrepræsentation, set i forhold til hvor mange denne gruppe samlet udgøres af på universitetet.²

At denne gruppe har et markant større behov for rådgivning, underbygges af indtryk fra konkrete sager. Sagerne viser, at det bliver stadig mere vanskeligt for denne gruppe at få en reel chance for at gennemføre en videregående uddannelse på grund af regel- og praksisstramningerne som følge af studiefremdriftsreformer og SU-fremdriftsreform. Dette er samtidig meget bekymrende set i lyset af bestemmelserne i forskelsbehandlingsloven om direkte og indirekte forskelsbehandling.

Studerende med
funktionsnedsættelser
eller ramt af sygdom
19%



Det anbefales på baggrund af kapitel 3.1, at der i hele forvaltningen drøftes handlinger til udførelse i studieåret 2018-2019, som imødegår problemfelterne ovenfor under kategorierne *Retlig klage*, *Disciplinærsag* og *SU*.

² Baseret på de omkring 250 studerende, der lod sig registrere som studerende med funktionsnedsættelser i forbindelse med deres studiestart efteråret 2017, sammenholdt med de godt 13.000 studerende som blev optaget i 2016 (ifølge tal.ku.dk), burde mængden af henvendelser fra denne gruppe nærmere ligge omkring 3-5%.

3.2 Indtryk fra dialog med studerende og forvaltning siden april 2017

Som baggrund for anbefalingerne ovenfor opsummeres i det følgende de væsentligste indtryk fra den nye studerambassadørs møder og samtaler med studerende og forvaltning siden jobstart 1. april. Alle møder har været omgivet af en positiv stemning og en udbredt vilje til at dele detaljerede indblik i aktiviteter m.v. Jeg har i anbefalingerne i videst muligt omfang forsøgt at bygge oven på de tiltag, som allerede er iværksat på universitetet.

3.2.1 Studerende og interesseorganisationer

Siden ansættelsen i april har jeg som ny studerambassadør fået en række indtryk fra studerende og interesseorganisationer gennem deltagelse på møder i Rektors Dialogforum og Københavns Universitets Uddannelsesstrategiske Råd (KUUR), samtaler med de studerende i universitetets bestyrelse, Studenterrådets forretningsudvalg, formandskaberne i Konservative Jurister, Forende Jurister og MedicinerRådet, samtaler med Studenterhuset, Institutet for Blinde og Svagsynede og foreningen Danske Handicappede og kandidater samt samtaler med de studerende, som dagligt henvender sig direkte til studerambassadøren. Jeg arbejder løbende på at brede kontaktfladen ud til de øvrige studenterpolitiske foreninger på universitetet og andre interesseorganisationer.

I ordvekslingerne ved disse samtaler fremkom der blandt andet ønsker om, at studerambassadøren:

Præger den bureaukratiske gennemskuelighed ved at følge med i og påvirke:

- hvordan der arbejdes på tværs af uddannelser og fakulteter med at harmonisere, hvad forvaltningen vurderer er "særlige forhold".
- hvordan hvert studienævn og sagsbehandlingsenhed sikrer, at den studerendes situation er belyst grundigt nok i forbindelse med en ansøgning eller en klage.
- sagsbehandlingstider.
- den praksis, som forvaltningen opbygger omkring studiefremdriftsreglerne, håndtering af specialeaftaler i forbindelse med tilrettelæggelse af specialeperioden (så kandidatuddannelsen kan afsluttes indenfor 22 måneder) samt meritoverførsel af valgfag på tværs af uddannelser, fakulteter og universiteter.
- studieforholdene for studerende med funktionsnedsættelser, stressdiagnoser m.v.

Tager slagsmål på vegne af studentergrupper og studerende om fortolkninger af "særlige forhold" m.v.

Har den studerendes tarv for øje. Fordi fx afgørelser om udskrivelse af en studerende – og ikke mindst lang sagsbehandlingstid i den forbindelse – kan have fatale konsekvenser for den studerendes livssituation, boligsituation/ret til sin kollegieplads, økonomiske situation m.v.

Udvikler flere vejledninger til studerende.

Forklarer forvaltningens behov og forventninger over for de studerende, som henvender sig til studerambassadøren.

Arbejder på at finde en fysisk placering af studerambassadørens kontorer, som giver adgang til studerende, der kommer direkte ind fra gaden.

Desuden har studerende ved flere samtaler foreslået, at forvaltningen i deres afgørelser:

- henviser til, at den studerende kan få uvildig og anonym vejledning hos studereram-bassadøren i de afgørelser som indeholder et fuldt eller delvist afslag.
- vejleder den studerende i, hvad hun eller han eventuelt har af handlemuligheder, eventuelt konkret skal gøre og eventuelt skal være særligt opmærksom på efterfølgende, når den studerende har modtaget afgørelsen – fx i forbindelse med dispensation til særlige eksamensvilkår, forhåndsmerit som grundlag for ansøgning af udlandsstipendium m.v.

Mine indtryk fra samtaler med studievejleder fra Institut for Blinde og Svagsynede, formanden for Danske Handicappede og kandidater samt studerende med funktionsnedsættelser i konkrete vanskeligheder i deres studiesituation er derudover, at studerende med funktionsnedsættelsers muligheder for at gøre en videregående uddannelse færdig er blevet kraftigt forværrede de seneste år – særligt på grund af studiefremdriftsreformerne og SU-fremdriftsreformen.

Det er derfor glædeligt, at det specifikt er nævnt i folketingets aftale om ny bevillingsstruktur³, at:

- "(32) For at understøtte at alle studerende har et godt studieforløb og har mulighed for at færdiggøre deres uddannelser, er partierne enige om, at hver institution skal have et "tillæg" til den normerede studietid, opgjort på baggrund af andelen af studerende på barsel, studerende med SU-tillægsklip på grund af sygdom og studerende der modtager handicap-tillæg."
- "Derudover vil uddannelses- og forskningsministeren følge op på problemstillinger i forbindelse med institutionernes dispensationspraksis for studerende med handicap og sygdom samt sammenhæng på tværs af uddannelsessystemet med henblik på i dialog med institutionerne at løse eventuelle udfordringer."

3.2.2 Fakulteter, fællesadministration og tværgående samarbejder

De mange indtryk fra besøg på fakulteter og i fællesadministrationen siden min ansættelse som ny studereram-bassadør i april tegner et broget men betryggende billede af, at der arbejdes med at styrke de studerendes retssikkerhed og skabe klarhed i de studerendes møde med forvaltningen på en lang række områder.

Sideløbende oplever jeg stor vilje i organisationen til at få tænkt hele vejen rundt om den studerendes retlige situation. Dette viser sig blandt andet ved, at Studereram-bassadøren inviteres med i flere referencegrupper om videreudvikling af rammerne omkring studerendes studier. P.t. deltager jeg i referencegrupper i projekterne "Fra uddannelsessider til studieinformation" og "Fremtidens kvote 2" samt i en referencegruppe på det Juridiske Fakultet om bedre studieadministration.

Indtryk fra besøg på fakulteter

Ud af mange betryggende indtryk træder følgende særligt frem på fakulteterne omkring deres understøttelse og videreudvikling af sagsbehandlings- og vejledningsarbejdet – nogle steder på et enkelt fakultet, andre steder på flere fakulteter på sammenlignelige måder:

Nogle vejlednings- og sagsbehandlingsteams er i løbende dialog om status på studerendes igangværende dispensationsansøgninger m.m. – fx gennem deling af oversigt/fælles system med overblik over igangværende sager.

En del sagsbehandlingsteams registrerer og monitorer fra uge til uge igangværende sager i sagsbehandlingssystemer, ved såkaldte tavlemøder og lignende.

Det er samme sagsbehandlingsteam, der forbereder og færdigbehandler studerendes ansøgninger og klager til flere/alle fakultetets studienævn og underliggende merit- og dispensationsudvalg.

I forbindelse med vejledning omkring maksimal studietid arbejdes der flere steder specifikt på at gøre vejledningen så klar som muligt på trods af et uens regelgrundlag på dette område for den seneste håndfuld års studenterårgange. Og vejledere trænes i at tage udgangspunkt i formuleringerne på KUnet.

Der sættes tid af til, at sagsbehandlere kan arbejde med at blive endnu bedre til at skrive klare afgørelser og begrundelser på medarbejderdage, gennem workshops med kommunikations- og sagsbehandlingsspecialister, ved sidemandsoplæring, læsning af hinandens afgørelser m.m.

Nogle sagsbehandlingsteams har den praksis at ringe til den studerende i tilfælde, hvor sagen virker til at skulle oplyses yderligere.

Studerendes indmeldinger i undervisningsmiljøvurderingerne omsættes til konkrete forbedringer i sagsbehandlingen.

På nogle fakulteter fortælles om lokale sagsbehandlernetværk og koordineringsudvalg, som drøfter vanskelige sager og koordinerer en ensartet sagsbehandlingspraksis.

Der oprettes og deles standardbrevskabeloner, som er med til at understøtte klar formidling af afgørelser, tilstrækkeligt begrundede afslag samt klare og korrekte henvisninger til regelgrundlaget for de afgørelser, studerende modtager.

Flere steder fortælles om gennemgang og justering af sagsgange og brevskabeloner med nedbringelse af sagsbehandlingstider og sikring af grundlæggende forvaltningsprincipper for øje.

Flere steder fortælles også om fast cyklus på rapportering til ledelsen om sagsbehandlingstider, sagsantal m.m.

Nogle steder tilbydes nyvalgte studienævn introduktionskurser i forvaltningsret, behandling af ansøgninger m.m. og nyudnævnte studieledere vejledes i behandling af indberetninger om plagiater, behandling af klager over undervisning og vejledning m.m.

Den enkelte studerende varsles nogle steder op til et år før sandsynlig overskridelse af regler om beståede ECTS-point pr. studieår, maksimal studietid m.v.

Indtryk fra besøg i fællesadministrationen

Blandt tiltag i fællesadministrationen (FA) træder følgende særligt frem i forbindelse med styrkelse af studerendes retssikkerhed:

Udvalgsunderstøttelse og projektledelse af tværgående tiltag på en række områder under KU's Uddannelsesstrategiske Råd (KUUR) og Det Studieadministrative Koordineringsudvalg (SAK):

- SAK og underudvalgene SAK-jura, SAK-vejledning, SAK-kvalitetssikring, SAK-uddannelses-sider, SAK-proces og SAK-international
- årlig konference for medlemmer af alle studienævne
- videreudvikling af fælles kommunikationsplatforme (fx "KUnet 2"),
- videreudvikling af fælles informations- og kommunikationsstrukturer (fx "Fra uddannelses-sider til studieinformation")
- videreudvikling af fælles systemer til digital understøttelse af sags- og arbejdsgange (fx KU-forms, Digital Eksamen, erstatning for STADS, system til tjek af studiefremdrift).

Genbesættelse over det seneste år af to stillinger i Rektorsekretariatet blandt andet med fokus på sagsbehandling af disciplinærsager på trods af vanskelig rekrutteringssituation, som i en periode førte til stigende sagsbehandlingstider for denne type sager.

Klart organisatorisk ophæng for behandlingen af klager til rektor over retlige spørgsmål samt ansættelse af endnu en juridisk medarbejder i Sektion for Strategi & Politik til behandling af denne type sager.

Indblik i tværgående samarbejder

Af tværgående samarbejder mellem fakulteter og fællesadministrationen træder følgende særligt frem:

Det Studieadministrative Koordineringsudvalg (SAK) og de underliggende udvalg drøfter på månedlig basis tværgående studieadministrative samarbejder og ensartet behandling af studerende mellem fakulteterne og mellem fakulteterne og Uddannelsesservice.

Der er udarbejdet og besluttet fælles fortolkning og kompetencefordeling mellem studienævnet og administrationen på hvert fakultet ved behandling af merit- og dispensationssager i henhold til adgangsbekendtgørelserne, uddannelsesbekendtgørelsen og eksamensbekendtgørelsen.

Uddannelsesservice har de seneste år inviteret alle studienævnmedlemmer til en årlig såkaldt studienævnskonference. Ved hver konference sættes der både fokus på et aktuelt tema og drøftes et antal sagsbehandlingssager – i 2017 fx ansøgninger om mere end tre eksamensforsøg og ansøgninger om særlige prøvevilkår.

Der er implementeret strategi for understøttelse af studerende med funktionsnedsættelse på KU gennem Handleplan 2016 til 2018 – herunder etablering af Team Særlig Studiestøtte i Uddannelsesservice (US) og udarbejdelse af "Guide om love, regler og sagsbehandling vedr. studerende med funktionsnedsættelse" til studienævn og ansatte på Københavns Universitet.

Videreudvikling af hver studerendes uddannelses-side på KUnet i projektet "Fra uddannelsessider til studieinformation".

Vi oplever generel åbenhed om at dele det gode eksempel – fx brevs-kabeloner – og vilje til at hjælpe hver studerende på bedst mulige måde.

3.2.3 Effekter af anbefalinger i årsberetning 2016

Anbefalingerne i Studenterambassadørens årsberetning for 2016, og det arbejde i organisationen som er udgået fra dem, er naturligvis også en del af det grundlag, som anbefalingerne i årsberetningen for 2017 er baseret på. KU's forvaltning blev anbefalet følgende i årsberetning 2016:

1. Fokus på rettigheder for studerende med funktionsnedsættelse
2. Bedre vejledning og hurtigere sagsbehandling i disciplinærsager
3. Bedre begrundelser i afgørelser
4. Bruge studenterambassadøren

Det ses i ovenstående opsamling fra mine besøg på fakulteter og i Fællesadministrationen, at organisationen har taget anbefalingerne til sig. Samtidig afspejler både anbefalinger og indtryk i denne årsberetning for 2017 at der fortsat bør arbejdes ud fra anbefalingerne i årsberetning 2016.

De studerende blev i årsberetning 2016 anbefalet at:

5. Bruge deres eksamensforsøg og muligheden for at sygemelde sig

De mest konkrete udløbere af anbefalingen til de studerende er en række synlighedstiltag siden april blandt andet ved studiestartsarrangementer for studerende, studenterforeningers møder for studerende og nye medlemmer af studienævn m.m. samt en facebookkampagne om studerendes rettigheder og pligter i oktober og november.

I forbindelse med synlighedstiltagene har jeg haft særligt fokus på at få understreget, at man bør bruge sine eksamensforsøg med omtanke. Samtidig ser tiltagene ud til at have resulteret i et stigende antal henvendelser til Studenterambassadøren resten af året.

3.2.4 Beslutninger i paritetiske 12-mandsudvalg 2014 og 2016

Mine anbefalinger på baggrund af indtryk fra 2017 synes også at være i tråd med, hvad de såkaldt paritetiske 12-mandsudvalg i 2014 og 2016 anbefalede.

Det paritetiske 12-mandsudvalg i 2014 blev blandt andet enige om, at der:

- "[...] fastsættes en fælles vejledende sagsbehandlingstid på maksimalt seks uger for merit- og dispensationssager (med mindre at sagens karakter tilsiger et behov for længere eller kortere sagsbehandlingstider)." ⁴
- "[...] iværksættes en tværgående kvalitetssikring med fokus på gennemsigtighed og videndeling om den administrative sagspraksis. Fx i form af en årlig konference eller et møde med deltagelse af studienævnformændene og næstformændene internt på fakulteterne og på tværs af Københavns Universitet, hvor praksis og afgørelsesvirksomheden for behandlingen af de enkelte typer af merit- og dispensationssager kan drøftes og sammenholdes." ⁵

4 Rapport februar 2014, s. 12

5 Rapport februar 2014, s. 12

Det paritetiske 12-mandsudvalg i 2016 konstaterede i deres rapport fra maj 2016, at der er sat initiativer i gang på baggrund af ovenstående to punkter – herunder to gennemførte studienævnskonferencer i 2015. Samtidig opsummerede udvalget blandt andet disse punkter fra Ledelsesteamet på Københavns Universitets handlingsplan på baggrund af touch point-analysen (uddybet nedenfor):

- Uddannelsessider version 2.0 (som i 2017 er sat i gang i projektet "Fra uddannelsessider til studieinformation")
- Studiebeskeder med udgangspunkt i den studerendes situation ("Studiebeskederne på KUnet skal gøres mere modtagelige og handlingsorienterede." ⁶)
- Proaktiv sagsbehandling ("Studerende skal have klart og hurtigt svar på deres henvendelser til studieadministrationen – og den tid, administrative medarbejdere bruger på sagsbehandlingen, skal minimeres" ⁷)
- Studenten i centrum – certificering af studieadministrative medarbejdere ("De studieadministrative medarbejders viden om den studerendes hverdag, oplevelser og udfordringer skal styrkes, og medarbejderne skal sættes i stand til at effektivisere processerne." ⁸)

Mine indsigter i 2017 viser, at det vil være vigtigt at arbejde videre med at brede disse elementer ud.

3.2.5 Anbefalinger i Touch point-analysen

Formidlingen af de fleste af de studentersager, jeg har fået indblik i i løbet af 2017, kunne styrkes betragteligt ved at der arbejdes specifikt videre ud fra den såkaldte touch point-analyses tre udviklingsspor (foråret 2015). Undersøgelsens formulering af de tre udviklingsspor (se figur nedenfor) kan ud fra mine indsigter i 2017 reformuleres på følgende måde ind i en retlig kontekst:



- Nær interaktion: Opbyg en afgørelse med lydhørt udgangspunkt i den studerendes perspektiv
- Konstruktiv kontakt: Skriv enkelt og handlingsorienteret
- Stabil relation: Når en studerende henvender sig, fordi der er sket en fejl, møder forvaltningen hende eller ham med en omhyggelig og engageret opfølgning

Figur fra Touch point-analysen, 2015

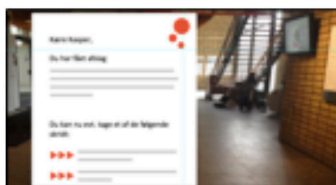
6 Rapport 2016, s. 13
7 Rapport 2016, s. 13
8 Rapport 2016, s. 14

To af touch point-analysens 10 idéer til bedre kommunikation mellem studerende og KU er også direkte overførbare til de udviklingsbehov, jeg ser på baggrund af henvendelser til Studenterambassadøren i 2017.

Jeg har set enkelte eksempler på, at idéen "Studiebeskeder med udgangspunkt i den studerendes situation" desværre nok også bør udvides til "Studiebeskeder med udgangspunkt i den studerendes situation og rettigheder".

Studiebeskeder kan få karakter af en afgørelse, når der udmeldes en tolkning af paragraffer i love, studieordning m.v., der har direkte og begrænsende indvirkning på konkrete studerendes studiesituation. I sådanne studiebeskeder ser jeg behov for, at der tilføjes klarere vejledning om dispensations- og klagemuligheder.

Modtagerrettet administration og sagsbehandling



Svar, der peger fremad



Studiebeskeder med udgangspunkt i den studerendes situation

Figur fra Touch point-analysen, 2015



Det anbefales på baggrund af kapitel 3.2, at der drøftes handlinger til udførelse i studieåret 2018-2019, som fastholder og forfiner eksisterende indsatser lokalt og tværgående.

3.3 Uddybning af årets mest fremtrædende henvendelsestyper

Som det fremgår af kapitlet "424 henvendelser i 2017" ovenfor, uddybes i det følgende nogle af de mest fremtrædende henvendelsestyper i år: henvendelser om eksamen, dispensation, udskrivning og studerende med funktionsnedsættelser. I disse typer sager ses i særlig grad potentialer for at styrke mange studerendes retssikkerhed og retsfølelse.

3.3.1 Henvendelser fra studerende som klager over eksamen

Mere end en fjerdedel af henvendelserne til Studerterambassadøren i 2017, er fra studerende, som er i gang med at klage over en eksamen. Langt de fleste af henvendelserne (81%) drejer sig om skriftlige eksamener. Samtidig ses en række eksempler på, hvordan den klagebehandlingsproces, som er foreskrevet i eksamensbekendtgørelsen, medfører, at studerende må finde overskud ved siden af studierne til at stå klageforløb igennem af mere end et halvt års varighed.

Disse observationer er baggrunden for, at det anbefales, at der i studieåret 2018-2019 på den enkelte uddannelse sættes flere initiativer i gang omkring feedback til studerende i forbindelse med de skriftlige eksamener, samt at der på tværs af organisationen ses nærmere på behandlingen af klager over eksamener.

Udmattende proces for eksamensklager

I nedenstående skema skitseres processen for, hvordan en studerende kan klage over sin eksamen og derigennem eventuelt få tilbud om ombedømmelse eller omprøve.

Når den studerendes klage og eventuelle efterfølgende anke er behandlet, er det ikke unormalt, at der er gået 3-4 måneder. Hele nedenstående proces, inklusive eventuel klage over retlige spørgsmål, tager minimum 4-7 måneder.

Varigheden af sagsbehandlingsprocessen ses desuden som særligt problematisk i de tilfælde, hvor en studerende ikke har bestået sin eksamen og undervejs i klageprocessen skal beslutte, om hun eller han vil melde sig til reeksamen i samme eksamenstermin, for eksempel hvis (og vel oftest når) bedømmerne ved reeksamen er de samme personer som ved den oprindelige eksamen.

Sådan fulde klageforløb har jeg fået indblik i en håndfuld gange i løbet af 2017.

Får den studerende ikke medhold i sin retlige klage, kan sagen også klages videre til styrelsen. I de sager jeg har fået indblik i i løbet af 2017, hvor det i mine øjne kunne have været relevant at klage til styrelsen over retlige spørgsmål, har de studerende valgt ikke at klage til styrelsen, fordi de har følt sig for udmattede af den forudgående klageproces.

Procesbeskrivelsen nedenfor tager udgangspunkt i den detaljerede klageramme, som fremgår af eksamensbekendtgørelsen ⁹.

Studenterambassadørens årsberetning 2017

Procesdel	Tidsestimat	Beskrivelse af procesdel
Klage over eksamen	Denne del af sagsbehandlingsprocessen tager i bedste fald 4-6 uger.	<p>Når universitetet modtager klage over en eksamen, skal eksaminator og censor have klagen til kommentering, og derefter skal fakultetet træffe afgørelse om, om den studerende skal have tilbud om ombedømmelse, tilbud om omprøve eller om den studerende ikke får medhold i klagen.</p> <p>Ombedømmelse og omprøve skal altid foretages af nye bedømmere.</p>
Anke af klage over eksamen	<p>Denne del af sagsbehandlingsprocessen tager også i bedste fald 4-6 uger, hvis fakultetet har et fast ankenævn.</p> <p>Hvis ankenævnet skal nedsættes til lejligheden, er det ikke unormalt, at sagsbehandlingstiden forlænges med yderligere en måned eller mere på grund af de praktiske vanskeligheder der er med at sammensætte et ankenævn.</p>	<p>Får den studerende ikke medhold i klagen, kan hun eller han anke fakultetets afgørelse. Den studerende kan blandt andet anke, hvis hun eller han mener, at eksaminator og censor i deres kommentering ikke redegør tilstrækkeligt for, hvorfor de mener, at den studerende skal have en lavere karakter, end den karakter som den studerende mener at kunne argumentere for ud fra kursets læringsmål og karakterbekendtgørelsen.</p> <p>Når fakultetet modtager anke af en eksamensklage, skal fakultetet nedsætte et ankenævn. Ankenævnet skal bestå af to eksterne censorer, en eksaminationsberettiget underviser og en studerende inden for fagområdet.</p> <p>Ankenævnet skal træffe afgørelse om, om den studerende skal have tilbud om ombedømmelse, tilbud om omprøve eller om den studerende ikke får medhold i klagen – ligesom fakultetet skal ovenfor.</p> <p>Tilbuddet om ombedømmelse eller omprøve skal også i denne forbindelse altid foretages af nye bedømmere.</p>
Klage over retlige spørgsmål	Retlige klager ses i øjeblikket typisk behandlet inden for 1-3 måneder på forskellige niveauer af organisationen.	Får den studerende heller ikke medhold i anken, kan den studerende klage over såkaldt retlige spørgsmål, fx hvis den studerende kan argumentere for, at klagen eller anken er blevet behandlet på et forkert eller utilstrækkeligt grundlag.

Afslag på imødekommelse af klage over eksamen

I et antal klager over eksamen, som jeg har fået indsigt i, ses det samtidig, at argumentationen i eksaminators og censors kommentering af den studerendes klage overvejende har karakter af påstande, som ikke er underbygget med konkrete faglige argumenter for, hvorfor den studerendes karakter er berettiget og hvorfor den studerende derfor ikke skal have tilbud om ombedømmelse eller omprøve. Mere stiliseret beskrevet kan en del bedømmernes kommentarer opsummeres til: "Du skal ikke have en højere karakter, fordi vi siger at du ikke skal have en højere karakter".

I de samme klager ses det, at fakultetet beslutter ikke at imødekomme klagen begrundet i at bedømmernes kommentarer vejer tungere i afgørelsen end den studerendes argumentation.

Det fremgår af eksamensbekendtgørelsen at: "Universitetet træffer afgørelse [...] på grundlag af bedømmernes udtalelse og klagerens kommentarer til udtalelsen." (§ 35, stk. 3).

Af organisationens skriftlige opfølgning på Studerterambassadørens årsberetning 2016 (6. april 2017), fremgår det, at universitetet har afklaret med Styrelsen for Uddannelse og Forskning, at det er retligt i orden at lade bedømmernes kommentarer veje tungere i forbindelse med fakultetets og ankenævnets behandling af en studerendes klage over sin eksamen.

At denne praksis tilsyneladende ser ud til at medføre, at ikke-underbyggede argumenter i kommentarerne fra bedømmere lægges til grund for både fakultetets og ankenævns afvisning af imødekommelse af en studerendes ønske om en ombedømmelse eller omprøve ved nye bedømmere, synes at tilsidesætte den studerendes krav på en tilstrækkelig begrundelse for afvisningen af sin klage.

Dette står samtidig i kontrast til, at man i vejledninger til studerende på flere fakulteters uddannelsessider kan læse, at fakultetet kan afvise behandlingen af en studerendes klage over en eksamen, hvis den er ubegrundet, utilstrækkeligt begrundet eller utilstrækkeligt fagligt begrundet.

Det anbefales derfor, at der i løbet af studieåret 2018-2019 skabes et mere klart og tværorganisatorisk overblik over, hvor udbredt denne praksis er, som basis for videre drøftelser af praksissen. Studerterambassadøren deltager meget gerne i afdækningsarbejdet og drøftelserne.



Det anbefales på baggrund af kapitel 3.3.1, at universitetets praksis vedrørende behandling af klager over eksamen afdækkes nærmere i studieåret 2018-2019 (fx ved drøftelser af bedømmernes argumentation i deres kommentarer, drøftelser af fakulteternes begrundelser i afgørelser, drøftelser af statistikker over eksamensklager m.v.).

3.3.2 Tilstrækkelig oplysning af den studerendes situation

I mange af de dispensationssager, sager om udskrivning m.m., som jeg får indblik i, oplever jeg, at den studerendes sag kunne have været oplyst bedre. Glædeligvis ses det i en række tilfælde, at studerende, som genindsender ansøgning om dispensation, hvor de vedlægger en mere udførlig beskrivelse af hændelsesforløb m.v., får omgjort afslag på dispensation til imødekommelse af deres ansøgning.

Desværre ses det også, at studienævn, dispensationsudvalg m.fl. baserer afslag på ansøgninger om mere end tre eksamensforsøg (og dermed samtidig udskriver den studerende fra uddannelsen) på et grundlag, som kunne have været nuanceret betydeligt. Dette ses fx i tilfælde, hvor den studerendes samlede studieforløb og personlige situation kunne siges at indeholde tilstrækkeligt særlige omstændigheder til at give dispensation sammenlignet med andre studerende.

Det synes for eksempel at føre til en uforholdsmæssigt indgribende og uigenkaldelig sanktion, når det i nogle udskrivningssager ses, at man blandt andet har lagt til grund, at et prøveforsøg er blevet registreret som brugt, fordi en lægeerklæring ikke har været indleveret rettidigt, når en efterfølgende lægeerklæring klart dokumenterer, at den studerende ikke kunne have været til stede af meget konkrete fysiske eller psykiske grunde.

Grundlaget for en tilstrækkelig oplysning af den studerendes sag kunne for eksempel have været hentet i registreringer om den studerende i universitetets studieadministrative systemer, eksamenssystemer og læringssystemer og være sammenholdt med journaliserede sagsakter om den studerendes sygemeldinger og anden kommunikation i forbindelse med mere alvorlig sygdom, udtalelser fra eksamensvagter m.v. Ligeledes kunne man have gjort mere ud af at bede den studerende om i oversigtsform at beskrive og dokumentere så konkret som muligt samtlige de hændelser, den studerende har været igennem, som har ført frem til den studerendes behov for at søge om dispensation.

Ansvar for at oplyse en sag tilstrækkeligt påhviler både den studerende og forvaltningen. Derfor anbefales det, at der ovenstående veje arbejdes videre med at sikre, at en studerendes situation er tilstrækkeligt oplyst, inden der træffes en afgørelse.



Det anbefales på baggrund af kapitel 3.3.2, at der i de relevante dele af KU's forvaltning drøftes handlinger til udførelse i studieåret 2018-2019, som tydeliggør processerne yderligere omkring studerendes indsendelse af meritansøgninger, dispensationsansøgninger og klager.

3.3.3 Afslag til studerende med funktionsnedsættelser

Ingen af de afgørelser om helt eller delvist afslag på ansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser, som jeg har set fra studienævn eller studieadministrative enheder i løbet af 2017, indeholder oplysninger, der indikerer at man har forholdt sig til lov om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet m.v. (forskelsbehandlingsloven) i forbindelse med at træffe afgørelsen. De fleste begrundelser i afslagene indikerer desværre også, at dette sandsynligvis ikke er sket.

Det anbefales derfor, at alle studienævn, dispensationsudvalg, relevante studieadministrative enheder m.v. i relevante afgørelser til studerende med funktionsnedsættelser (og andre studerende, hvis studiesituationer er indbefattet af bestemmelserne) inddrager forskelsbehandlingslovens bestemmelser i behandlingen, samt at studienævn m.v. lader dette fremgå tydeligt af begrundelserne i afgørelserne (fx i afgørelser truffet på baggrund af eksamensbekendtgørelsens § 7 om særlige prøvevilkår). Det kan udledes fra de indledende paragraffer i [Forskelsbehandlingsloven](#) at:

1. Alle der driver uddannelsesvirksomhed har forbud mod at forskelsbehandle. (udledt af § 3, stk. 2)
2. En offentlig uddannelsesvirksomhed skal træffe de foranstaltninger, der er hensigtsmæssige ud fra personens konkrete behov, for at give en person med handicap adgang til uddannelse, således at en arbejdsgiver kan træffe foranstaltninger, som giver en person med handicap adgang til beskæftigelse, til at udøve beskæftigelse og til at have fremgang i beskæftigelse. (udledt af § 2 a)
3. Forskelsbehandling må hverken finde sted direkte eller indirekte (gennem en bestemmelse, et kriterium eller en praksis, som tilsyneladende er neutral). (Udledt af § 1, stk. 2 og 3)

Forskelsbehandlingsloven:

§ 1, stk. 2 Der foreligger direkte forskelsbehandling, når en person på grund af race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse behandles ringere end en anden bliver, er blevet eller ville blive behandlet i en tilsvarende situation.

§ 2 a Arbejdsgiveren skal træffe de foranstaltninger, der er hensigtsmæssige i betragtning af de konkrete behov for at give en person med handicap adgang til beskæftigelse, til at udøve beskæftigelse eller have fremgang i beskæftigelse, eller for at give en person med handicap adgang til uddannelse. Dette gælder dog ikke, hvis arbejdsgiveren derved pålægges en uforholdsmæssig stor byrde. Lettes denne byrde i tilstrækkeligt omfang gennem offentlige foranstaltninger, anses byrden ikke for at være uforholdsmæssig stor.

§ 1, stk. 3 Der foreligger indirekte forskelsbehandling, når en bestemmelse, et kriterium eller en praksis, der tilsyneladende er neutral, vil stille personer af en bestemt race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering eller national, social eller etnisk oprindelse eller med en bestemt alder eller med handicap ringere end andre personer, medmindre den pågældende bestemmelse, betingelse eller praksis er objektivt begrundet i et sagligt formål og midlerne til at opfylde det er hensigtsmæssige og nødvendige, jf. dog § 2 a. [...]

§ 3 En arbejdsgiver må ikke forskelsbehandle ansatte, for så vidt angår adgang til erhvervsvejledning, erhvervsuddannelse, erhvervsrettet videreuddannelse og omskoling.

§ 3, stk. 2 Forbuddet mod forskelsbehandling gælder tillige enhver, der driver vejlednings- og uddannelsesvirksomhed som nævnt i stk. 1, og enhver, der anviser beskæftigelse.



Det anbefales på baggrund af kapitel 3.3.3, at der i studieåret 2018-2019 i relevante fora og forvaltningsenheder følges op på studienævnenes implementering af universitetets vejledende retningslinjer om behandling af ansøgninger fra studerende med funktionsnedsættelser.

3.4 Evaluering og revideret forretningsorden

I foråret 2017 gennemførte en evalueringsgruppe nedsat af bestyrelsen en evaluering af Studenterambassadøren. Evalueringsgruppens arbejde mundede ud i en rapport med forslag til ændringer af forretningsordenen for studenterambassadørfunktionen.

På baggrund af gruppens rapport besluttede bestyrelsen ved deres møde i oktober at ændre forretningsordenen på følgende områder:

- Det er nu blevet muligt for studenterambassadøren at "deltage i møder mellem studerende og forvaltningen som neutral tredjepart med taleret". Bevæggrundene for at tilføje denne kompetence er, at "sikre at information fra forvaltningen forstås korrekt af de studerende" og at indsamle "erfaring til brug for studenterambassadørens løbende generelle vejledning" ¹⁰.

Af evalueringsgruppens rapport fremgår det i den forbindelse i øvrigt, at: "Studerterambassadøren kan ikke deltage i møder som de studerendes partsrepræsentant. Det skal understreges, at muligheden for at medbringe studenterambassadøren som neutral tredjepart ved møder ikke ændrer på de studerendes mulighed for tillige at medbringe en bisidder/partsrepræsentant." ¹¹

- Studenterambassadøren ansættes og afskediges fremover af et ansættelsesudvalg nedsat af rektor og med universitetsdirektøren som formand. Tidligere blev studenterambassadøren ansat og afskediget af KU's bestyrelse.
- I den nye forretningsorden er det desuden blevet præciseret, at studenterambassadøren refererer til universitetsdirektøren. Studenterambassadøren er dog fortsat uafhængig af bestyrelsen, rektor og forvaltningen i forhold til udøvelsen af hvervet.

Studerterambassadørfunktionen er beskrevet i KU's vedtægt, og den er derfor også blevet justeret. Bestyrelsen behandlede alle ændringsforslag til KU's vedtægt den 11. december 2017, og ministeriet har efterfølgende godkendt vedtægten.



Det anbefales på baggrund af kapitel 3.4, at de relevante fora og studenterambassadøren i forbindelse med drøftelse af denne årsberetning også drøfter udmøntningen af den nye bestemmelse i forretningsordenen om, at studenterambassadøren kan deltage som "neutral tredje part med taleret" ved møder mellem studerende og universitetet.

10 Forretningsordenen, § 5, stk. 4

11 Evalueringsgruppens rapport, marts 2017, s. 20

3.5 Københavns Universitets Strategi 2023

Anbefalingerne i denne årsberetning kan bruges som udgangspunkter for forvaltningens målsætninger under disse to fokusområder i KU's Strategi 2023 og seks af de underliggende punkter:



Ét samlet og fokuseret universitet

- Styrke den tværgående ledelses- og medarbejderudvikling
- Videreudvikle samarbejdsformer, der understøtter studerendes og medarbejders medinddragelse og medbestemmelse
- Øge fokus på ligestilling og mangfoldighed
- Understøtte, at administrative og organisatoriske ændringer kan blive gennemført så smidigt som muligt
- Optimere digital understøttelse af forskning, uddannelse, administration og service for at forbedre brugeroplevelsen og skabe større sammenhæng



Samarbejde og samfundsengagement – nationalt og globalt

- Styrke de studerendes muligheder for at få en tværfaglig kompetenceprofil ved at fjerne strukturelle barrierer samt øge det tværgående uddannelsessamarbejde



Det anbefales på baggrund af kapitel 3.5, at denne årsberetning giver anledning til, at de relevante forvaltningsenheder overvejer at sætte mål under Strategi 2023 omkring styrkelse af studerendes retssikkerhed samt styrkelse af dialog med og forståelse af de studerende. Det anbefales desuden, at der ved alle igangværende og kommende indsatser for at øge digitalisering af uddannelse, administration og service (fx digitalisering af sagsgange m.v.) sættes endnu mere fokus på, at studerendes adgang til at kommunikere og dokumentere særlige situationer er tilstrækkelig.

3.6 National og international bevågenhed om funktionen

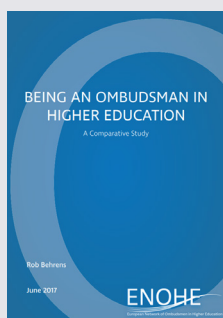
Københavns Universitets fortsatte arbejde med at styrke studerendes retssikkerhed synes også at være mere og mere relevant, både når der skeles til en stigende national interesse for at udbrede studenterambassadørfunktionen til andre uddannelsesinstitutioner, og når der skeles til de endnu mere etablerede rammer for studenterombud på universiteter og andre videregående uddannelsesinstitutioner i Norden, Europa, USA, Canada, Sydamerika og Australien. Jeg tager med fra disse indsigter i 2017, at studerendes retssikkerhed også styrkes gennem at kommunikere om ambassadørfunktionen og at prioritere tid til udadvendte aktiviteter.

Det væsentligste i 2017 internationalt og nationalt har været:

SOMMER OG EFTERÅR 2017

Erklæring om Ombudsman in higher education til EU: På den årlige konference i European Network of Ombudsmen in Higher Education blev det vedtaget at sende en erklæring til EU-ministermøde og Bologna Forum 2018 i Paris med forslag om, at "ombudsman in higher education"-funktionen føjes ind i EU-landenes lovgivning om videregående uddannelser.

Rapport om studenterombudsfunktionen i Norden, Europa, USA, Canada, Sydamerika og Australien:



Ved samme konference præsenterede formanden for netværket, Rob Behrens, rapporten "[Being an Ombudsman in Higher Education](#)". Rob Behrens er Englands nuværende "folketingets ombudsmand" og tidligere ombudsman in higher education. I rapporten berører han blandt andet betydningen af studerendes engagement i forbindelse med udbredelse af ombudsmandsfunktionen på videregående uddannelser rundt i verden samt fordele og ulemper ved de kendte typer organiseringer af ombudsmandsfunktionen. Rapporten er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt alle netværkets medlemmer i 2015 og en række uddybende interviews i løbet af 2016.

Lovforslag om studenterombud i Norge: Norges folketing, Stortinget, har i løbet af året behandlet et første lovforslag om at indføre studentombud i den nationale uddannelseslovgivning. Der er i dag allerede studentombud på de fleste norske videregående uddannelser.

Det første studentombud i Norge blev etableret på Universitetet i Oslo i 2013.

National interesse for funktionen: I løbet af efteråret har der været følgende direkte efterspørgsler på viden om studenterambassadørens arbejde fra:

- De Studerendes Akkrediteringsråd (STAR)
- DM Studerendes bestyrelse
- Studenterforum UC (landsdækkende sammenslutning for de ca. 70.000 studerende på professionshøjskolerne, etableret 2016)
- Studenterrådet på Roskilde Universitet

“ Vi er ikke venner med nogen.
Men vi er venlige overfor alle.”

Sagt på European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) conference 2017

