5. KLAGER MV.

Prøvedeltageren kan klage til lederen hos den prøveafholdende udbyder og til SIRI.

5.1. Klage til lederen

Prøvedeltageren kan klage til lederen hos den prøveafholdende udbyder over forhold ved prøver, jf. prøvebekendtgørelsens § 55, stk. 1. Det kan dreje sig om prøvegrundlaget, prøveforløbet, herunder eksaminators og censors dispositioner og bedømmelse af prøven. Se om klager over bedømmelserne nedenfor i punkt 5.2.2.

Hvis klagen angår forhold i forbindelse med prøveforløbet, skal klagen indbringes inden fire uger efter, at prøven har fundet sted.

Hvis klagen angår eksaminators og censors afgørelser i forbindelse med prøver, skal klagen indbringes inden fire uger efter, at afgørelsen eller karakteren er meddelt prøvedeltageren. Klagen skal være skriftlig og begrundet.

5.1.1. Lederens første vurdering af klagen

Det fremgår prøvebekendtgørelsens § 56, at lederen hos den prøveafholdende udbyder skal træffe afgørelse om, hvorvidt klagen skal fremmes til enten leders første afgørelse, videresendelse til SIRI eller afvises som åbenbart grundløs.

Det første en leder på et sprogcenter skal gøre, når en prøvedeltager klager, er derfor at vurdere hvorvidt klagen skal fremmes til afgørelse eller afvises som åbenbart grundløs.

Afvisning af klage som åbenbart grundløs:
I forhold til, hvornår en klage er åbenbart grundløs, er det altid en konkret vurdering og ikke muligt at lave en udtømmende liste. Men der skal meget til, før at man kan afvise en klage over bedømmelsen som åbenbart grundløs, og det skal være helt usandsynligt, at der kan være noget relevant indhold i klagen. Eksempelvis såsom at bedømmerne var influeret af fremmede magter, har noget personligt imod vedkommende eller lignende. Hvis ikke argumenterne er åbenbart grundløse, må man lade klageren fremkomme med synspunkterne og så lade klagesagen gå sin gang. Med andre ord: åbenbart grundløs skal fortolkes snævert – hvis der er en mulighed for, at der kan være noget relevant indhold i klagen, så skal den fremmes, så det kan blive belyst.

Lederens afgørelse om afvisning af klage skal følge forvaltningslovens regler, jf. prøvebekendtgørelsens § 61. Det vil blandt andet sige, at en afgørelse om afvisning af en klage skal være skriftlig og begrundet og indeholde en klagevejledning.

Afgørelsen skal endvidere meddeles klager hurtigst muligt og senest to måneder efter at klagen er indgivet til lederen hos den prøveafholdende udbyder,jf. prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 8.

Behandling af klagen:
Såfremt klagen ikke umiddelbart kan afvises som åbenbart grundløs, skal lederen tage sagen til behandling. Hvis klagen vedrører bedømmelsen, skal sagen behandles efter de regler, der er beskrevet nedenfor i punkt 5.2.2.

5.1.2. Lederens afgørelse

Vedrører klagen ikke bedømmelsen, er det herefter lederens opgave at afgøre sagen i første instans efter reglerne beskrevet nedenfor. Lederen kan træffe en af følgende afgørelser:

1) Tilbud om omprøve
2) Ej medhold

Begge typer af afgørelser skal meddeles klager hurtigst muligt og senest to måneder efter at klagen er indgivet til lederen hos den prøveafholdende udbyder.

Ad 1) Omprøve
Træffer lederen hos den prøveafholdende udbyder afgørelse om omprøve, skal lederen sikre, at prøven aflægges snarest muligt.

Klageren skal orienteres om, at omprøve tidligst kan finde sted ved næstkommende prøvetermin, medmindre der er tale om en mundtlig omprøve, der kan afholdes senere i den aktuelle prøvetermin. Klageren skal endvidere orienteres om, at omprøve kan resultere i en lavere karakter, jf. prøvebekendtgørelsens § 59, og lov om danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl., § 20, stk. 3.

Det er alene klageren, der kan acceptere tilbud om en omprøve. Accept af tilbud om omprøve skal ske senest to uger efter lederens meddelelse af tilbuddet til klageren, jf. prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 9. Klageren skal ikke betale et gebyr for deltagelse i omprøve. Det er muligt at aflægge omprøve delvist, dvs. enten den skriftlige eller mundtlige del. I det tilfælde skal det noteres i prøvebeviset, at prøven er aflagt forskudt på baggrund af omprøve. Afgørelsen om omprøve anvendes som dokumentation, når prøvedeltageren melder sig til ved en kommende prøvetermin og ikke skal betale gebyr.

Accepterer klageren tilbuddet om omprøve, udpeger SIRI nye bedømmere, jf. prøvebekendtgørelsens § 58. Antallet af bedømmere skal være det samme som ved den prøve, der er blevet påklaget.

Ad 2) Ej medhold
Lederen kan også træffe en afgørelse om ikke at give klageren medhold. En afgørelse om ikke at give prøvedeltageren medhold skal være skriftligt begrundet og indeholde en klagevejledning, dvs. en vejledning om, at afgørelsen kan påklages til SIRI, jf. prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 5.
Hvordan skrives en afgørelse?
Lederens afgørelser i klagesager skal følge forvaltningslovens regler, jf. prøvebekendtgørelsens § 61. Det vil blandt andet sige, at en afgørelse skal være skriftlig og begrundet og indeholde en klagevejledning.

Afgørelsen skal endvidere meddeles klager hurtigst muligt og senest to måneder efter at klagen er indgivet til lederen hos den prøveafholdende udbyder, jf. prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 8.

5.2. Klage til SIRI

5.2.1. Klage over lederens afgørelse
Lederens afgørelse om at afvise en klage efter reglen i prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 1, kan påklages til SIRI, jf. prøvebekendtgørelsens § 60.

Lederens afgørelse om ikke at give prøvedeltageren medhold i medfør af prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 4, nr. 2, kan også påklages til SIRI.

I begge tilfælde indgives klagen af prøvedeltageren til lederen hos den prøveafholdende udbyder, der sammen med sin udtalelse i sagen videresender klagen til SIRI vedlagt sagens akter.

Fristen for indbringelse af klage er to uger fra den dag, afgørelsen er meddelt klageren, jf. prøvebekendtgørelsens § 60, stk. 2.

5.2.2. Klager over bedømmelsen
Fremmes klagen, og vedrører denne bedømmelsen eller eksaminators og censors dispositioner, forelægger lederen hos den prøveafholdende udbyder klagen for bedømmerne, der inden for en frist på 14 dage skal afgive en udtalelse.

Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor lederen anmoder om udtalelsen. Lederen hos den prøveafholdende udbyder kan bestemme, at bedømmerne kan få en længere frist. I beregning af fristen indgår juli måned ikke, jf. prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 2.

Lederen hos den prøveafholdende udbyder forelægger udtalelserne for klageren, der inden for en frist på normalt en uge har mulighed for at komme med sine kommentarer, jf. prøvebekendtgørelsens § 56, stk. 3.

Klager over bedømmelsen, der indsendes til styrelsen, skal indeholde alle relevante bilag i sagen, og på den baggrund træffer styrelsen afgørelse efter reglerne i prøvebekendtgørelsens § 57.

Sagen omfatter selve klagen, samtlige udtalelser og lederens udtalelse. Vedrører klagen bedømmelsen af en skriftlig opgavebesvarelse, omfatter sagen også en kopi af opgavebesvarelsen. I sager, hvor klagen vedrører bedømmelsen af en prøve, træffer SIRI afgørelse om enten

1) Tilbud om ombedømmelse, dog ikke ved mundtlige prøver
2) Tilbud om omprøve
3) Ej medhold

Afgørelse om ombedømmelse forudsætter, at der ved prøvens afholdelse eller bedømmelsen er forekommet væsentlige mangler, eller at der foreligger andre særlige omstændigheder, der giver anledning til berettiget tvivl om bedømmelsen, jf. prøvebekendtgørelsens § 57, stk. 2.

SIRIs afgørelse skal være skriftlig og begrundet. Afgørelsen meddeles hurtigst muligt klageren med en orientering om, at tilbuddet om en omprøve eller en ombedømmelse kan resultere i en lavere, en højere eller en fastholdelse af den givne karakter, jf. § 20, stk. 3, i lov om danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl. Det er alene klageren, der kan acceptere tilbud om omprøve eller ombedømmelse, jf. prøvebekendtgørelsens § 57, stk. 3.

Accept af tilbud om ombedømmelse eller omprøve skal ske senest to uger efter SIRIs meddelelse af tilbuddet til klageren, jf. prøvebekendtgørelsens § 57, stk. 3. Ombedømmelse eller omprøve skal finde sted snarest muligt, jf. prøvebekendtgørelsens § 57, stk. 4. Tilbydes der omprøve, skal klageren orienteres om, at omprøve tidligst kan finde sted ved næstkommende prøvetermin, medmindre der er tale om en mundtlig omprøve, der kan afholdes senere i den aktuelle prøvetermin. Klageren skal ikke betale et gebyr for deltagelse i omprøve, jf. prøvebekendtgørelsens § 57, stk. 6.

Accepterer klageren tilbuddet om omprøve eller ombedømmelse, udpeger SIRI nye bedømmere, jf. prøvebekendtgørelsens § 58. Antallet af bedømmere skal være det samme som ved den prøve, der er blevet påklaget. Bedømmerne skal have forelagt sagens akter, herunder opgaven, besvarelsen, klagen, de oprindelige bedømmeres udtalelser med klagers bemærkninger hertil, samt lederen hos den prøveafholdende udbyders udtalelse i sagen. Bedømmerne skal ved ombedømmelsen træffe afgørelse om karakterfastsættelse og angive begrundelsen herfor. Bedømmernes virke er omfattet af forvaltningsloven, herunder reglerne om inhabilitet og tavshedspligt. Karakterfastsættelsen ved ombedømmelsen samt begrundelsen herfor meddeles lederen hos den prøveafholdende udbyder.

5.3. Generelle regler

I forbindelse med en eventuel klage over prøver har en prøvedeltager ret til vederlagsfrit at få udleveret en kopi af prøvegrundlaget og sin skriftlige opgavebesvarelse.

Hvis SIRI træffer afgørelse på grund af mangler ved en prøve, har afgørelsen virkning for alle prøvedeltagere, hvis prøve lider af samme mangel.

Hvis der under eller efter en prøve konstateres overtrædelse af regler i prøvebekendtgørelsen eller karakterbekendtgørelsen indberetter lederen det straks til SIRI og orienterer straks skriftligt de prøvedeltagere, som har deltaget i prøven.