



Udlændinge- og
Integrationsministeriet

15. juni 2018

BILAG 1: Rapport om undersøgelse af den administrative tilrettelæggelse af undervisning og prøveaflægning på danskuddannelserne.

1. Baggrund	2
2. Afdækningens tilrettelæggelse og metode	3
3. Brugerundersøgelsen	5
3.1. Hvem er deltagerne i undersøgelsen?	5
3.2. Information om muligheden for at gå til danskuddannelse.....	6
3.3. Information om kravene for at kunne gå til en danskprøve	6
3.4. Information om den tidsmæssige udstrækning af danskundervisning.....	7
3.5. Information om tilmeldingsfrist for at kunne gå til en danskprøve	9
3.6. Information i god tid om prøvetid og prøvested.....	9
3.7. Information om hjælpemidler ved handicap og særlige behov	10
3.8. Undervisningstidspunktet i forhold til mulighed for deltagelse.....	12
3.9. Information om klage over prøvekarakter og forhold på sprogcentret.....	12
3.10. Konklusion på brugerundersøgelse	14
4. Sprogcenterundersøgelsen.....	14
4.1. Information til kursisterne	15
4.2. Information om hjælpemidler til personer med handicap	17
4.3. Retningslinjer for indplacering af kursister	19
4.4. Tilpasning af undervisning og behov for individuelle læringsplaner.....	20
4.5. Samarbejde og indstillingsprocedure ml. sprogcenter og myndighed	23
4.6. Udelukkelse af kursister	24
4.7. Tidspunkter for danskundervisning.....	25
4.8. Samarbejde og opfølgning på tilsyn	26
4.9. Retningslinjer i forhold til udformning af prøvegrundlaget delprøve 1	28
4.10. Vejledning om legitimation og SIRI's telefoniske vejledning	29
4.11. Samarbejde med SIRI ved tilsynsbesøg ifm. prøveafholdelse.....	31
4.12. Reglerne om prøveafholdelse og de tilsynsførendes opgaver	32
4.13. Klagevejledning	34
4.14. Dokumentation	35
4.15. Hvordan fordeler svarene sig på svarmulighederne?	35
4.16. Konklusion på sprogcenterundersøgelsen	37
4. Sammenfatning – den administrative tilrettelæggelse	40

1. Baggrund

Denne rapport indeholder resultaterne af Udlændinge- og Integrationsministeriets afdækning af den administrative tilrettelæggelse af danskuddannelsen. Afdækningen består af to mindre delundersøgelser – en brugerundersøgelse og en sprogcenterundersøgelse.

Baggrunden for undersøgelsen er en opfølgning på den aftale om indfødsret, som regeringspartiet Venstre, Socialdemokraterne, Dansk Folkeparti, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti indgik den 5. oktober 2015.

Det fremgår af præamblen til den politiske aftale af 5. oktober 2015 om indfødsret at:

'Aftaleparterne er endvidere enige om, at det skal undersøges, om den administrative tilrettelæggelse – herunder på sprogcentre – af undervisning og prøveaflægning på danskuddannelserne er hensigtsmæssig. Det gælder bl.a. forhold vedrørende tilmelding til afsluttende prøver, dokumentation for deltagelse i danskuddannelserne og beståede danskprøver, muligheder for udlændinge med særlige behov, klageadgang m.v.'

Regelgrundlaget for danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl. er lov om danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl. (herefter danskuddannelsesloven), bekendtgørelse om danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl. (herefter danskuddannelsesbekendtgørelsen), vejledning om danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl. og bekendtgørelse om prøver inden for danskuddannelse til voksne udlændinge m. fl. (herefter prøvebekendtgørelsen).

Danskuddannelseslovens målgruppe er som udgangspunkt alle udlændinge, der er fyldt 18 år og:

- har opholdstilladelse eller i øvrigt har fast, lovligt ophold i Danmark og er folkeregistreret i en kommune eller
- har fast ophold i medfør af EU-reglerne om ophævelse af indrejse- og opholdsbegrænsninger i forbindelse med arbejdskraftens frie bevægelighed, etablering og udveksling af tjenesteydelser m.v. og har bopæl i kommunen.

Herudover er EU-grænsependlere omfattet af loven. EU-grænsependlere er arbejdstagere, der arbejder i Danmark, eller personer, der har etableret selvstændig virksomhed her i landet, uden at bo her.

Danskuddannelseslovens målgruppe omfatter således både flygtninge, familiesammenførte og indvandrere, herunder arbejdstagere og studerende fra både EU-lande og tredjelande. Udlændinge, der er statsborgere i Finland, Island, Norge og Sverige, er også omfattet af lovens målgruppe, i det omfang de har behov for danskundervisning. Nordiske statsborgere har ret til at opholde sig i Danmark uden opholdstilladelse, det vil sige, at de opfylder betingelsen om at have fast lovligt ophold i Danmark.

Derudover har visse danske statsborgere adgang til danskundervisning. Det drejer sig om:

- grønlændere og færingere over 18 år, som af særlige grunde ikke behersker det danske sprog i et sådant omfang, at de kan fungere i det danske samfund og
- danske statsborgere over 18 år, der på grund af langvarigt ophold i udlandet ikke behersker det danske sprog i et sådant omfang, at de kan fungere i det danske samfund, herunder personer, der er født af danske forældre med bopæl i udlandet.

2. Afdækningens tilrettelæggelse og metode

Ministeriet foretog ved vinterterminen 2016/2017 en mindre brugerundersøgelse blandt prøvedeltagerne i de afsluttende danskprøver, hvor sprogcentrene bistod med hjælp til den praktiske gennemførelse af brugerundersøgelsen, herunder udsendelse af mail og spørgeskema til prøvedeltagerne. Brugerundersøgelsen omfattede bl.a. spørgsmål om, hvorvidt prøvedeltagerne havde modtaget forskellige former for information om danskuddannelsen. I alt 763 prøvedeltagere deltog i spørgeskemaundersøgelsen. Heraf gennemførte 627 spørgeskemaet, mens 136 respondenter afgav nogle svar. Med et samlet antal prøvedeltagere ved vintereksamen 2016/17 på 5.532 dækker undersøgelsen 14 pct. af det samlede antal prøvedeltagere. Dermed udgør undersøgelsen et fyldestgørende grundlag for at afdække den skitserede problemstilling.

Ministeriet foretog derudover i juni 2017 en lidt bredere undersøgelse blandt sprogcentre (udbydere af danskuddannelse), herunder de prøveafholdende udbydere, særligt med henblik på at afdække sprogcentrenes praksis og vurdering af den administrative tilrettelæggelse af undervisning og prøveaflægning på udvalgte områder. Der var bl.a. spørgsmål om sprogcentrenes information til prøvedeltagere, håndtering af prøvedeltagere med særlige behov, muligheder for at søge rådgivning om regelfortolkning, samarbejdet mellem udbydere og kommuner i forbindelse med tilsyn og ministeriets vejledning etc.

I alt 76 sprogcentre deltog i spørgeskemaundersøgelsen. Heraf gennemførte 57 sprogcentre spørgeskemaet, mens 19 sprogcentre afgav nogle svar. På undersøgelsestidspunktet i juni 2017 var der 67 sprogcentre, heraf 53 prøveafholdende og 14 ikke prøveafholdende, der udbød danskuddannelse i Danmark, herunder kommunale sprogcentre og private udbydere. Dermed er svarprocenten på over 120 pct. af det samlede antal sprogcentre, der har besvaret undersøgelsen. Det høje procenttal skyldes, at det grundet spørgeskemaets konstruktion har været muligt for samme respondent at åbne og besvare spørgeskemaet mere end én gang, hvorfor nogle respondenter tilsyneladende har besvaret samme spørgsmål flere gange. Det medfører en vis usikkerhed i den procentvise fordeling af svarene under de enkelte spørgsmål, men eftersom den generelle svarprocent er høj, vurderes denne usikkerhed til at være begrænset.

På trods af denne usikkerhed er alle respondenter (både dem, der har gennemført hele spørgeskemaet, og dem, der kun har afgivet nogle svar) medregnet. Dette skyldes først og fremmest, at det ikke er alle sprogcentre, der afholder prøver, og det

derfor ikke er alle sprogcentre, som har skullet svare på de sidste spørgsmål i undersøgelsen. Hvis de sprogcentre, der kun har afgivet nogle svar, undtages, indebærer det en risiko for, at de sprogcentre, der ikke afholder prøver, og som dermed ikke har svaret på den sidste del af undersøgelsen, undtages. Dette vil føre til en skævvridning af resultaterne, hvorfor alle besvarelser er medtaget i nedenstående analyse til trods for en svarprocent på over 120 pct.

Som opfølgning på sprogcenterundersøgelsen fremsendte Udlændinge- og Integrationsministeriet i januar 2018 yderligere fire supplerende spørgsmål til sprogcentre om dokumentation for deltagelse i danskuddannelse og beståede dansksprøver. Spørgsmålene blev sendt til de 69 sprogcentre, der fremgik af Styrelsen for International Rekruttering og Integrations liste over sprogcentre fra januar 2018. Besvarelsen af disse spørgsmål er dermed – i modsætning til de to øvrige undersøgelser - ikke anonym.

Det bemærkes, at spørgsmålene vedrørende prøveafholdelse og klagevejledning – og svarene herpå - også er relevante i forhold til afholdelse af indfødsretsprøven, da det er de samme regler og retningslinjer, der gør sig gældende i de to prøvebekendtgørelser.

Såvel brugerundersøgelsen som sprogcenterundersøgelsen bestod af spørgeskemaer med faste svarkategorier samt fritekst, hvor deltagerne i undersøgelserne havde mulighed for at komme med uddybende bemærkninger.

I sprogcenterundersøgelsen gjaldt det, at det for hvert spørgsmål kun var muligt at afkrydse én svarkategori ud af de mulige. For udvalgte spørgsmål indgik svarkategorien "eventuelle bemærkninger", som gjorde det muligt for respondenterne at afgive en kommentar. Da en kommentar tæller som en svarkategori i sig selv, betyder det dog, at de respondenter, der har skrevet en kommentar, ikke har haft mulighed for at afkrydse deres holdning, som formidlet i en af de faste svarkategorier. Da det ikke er muligt entydigt at fastslå, hvor de respondenter, der har afgivet en kommentar, vil placere sig selv indenfor de faste svarmuligheder, udgår de derfor af fordelingsanalysen nedenfor. Dette kan potentielt medføre bias i den procentvise fordeling af svar, såfremt det ikke, relativt til respondenternes holdning, er tilfældigt hvem, der har valgt at kommentere på spørgsmålene. Er det eksempelvis kun respondenter, som er utilfredse med et givent spørgsmål, der har afgivet en kommentar, vil denne andel være underestimeret i fordelingsanalysen. Det skal dog bemærkes, at det for de fleste spørgsmål kun er få respondenter (3 pct. - 22 pct.), der har afgivet en kommentar, hvorfor dette forhold vurderes ikke at være af afgørende karakter for resultaternes brugbarhed.

For begge undersøgelser skal man være opmærksom på, at der er en mindre usikkerhed forbundet med undersøgelsens resultat og svarprocent, da deltagelse i undersøgelserne - for at få de mest valide besvarelser var anonym. Det betyder, at der ikke er sikkerhed for, at nogle af deltagerne i undersøgelsen ikke har besvaret undersøgelsen flere gange, ligesom det ikke kan udelukkes, at flere medarbejdere ved samme sprogcenter kan have besvaret undersøgelsen flere gange, f.eks. hvis lederen af sprogcenteret, der typisk har modtaget e-mail med link til undersøgelsen har videregivet e-mailen til flere forskellige medarbejdere, der så hver især har besvaret undersøgelsen i stedet for at lave en indbyrdes koordineret besvarelse.

3. Brugerundersøgelsen

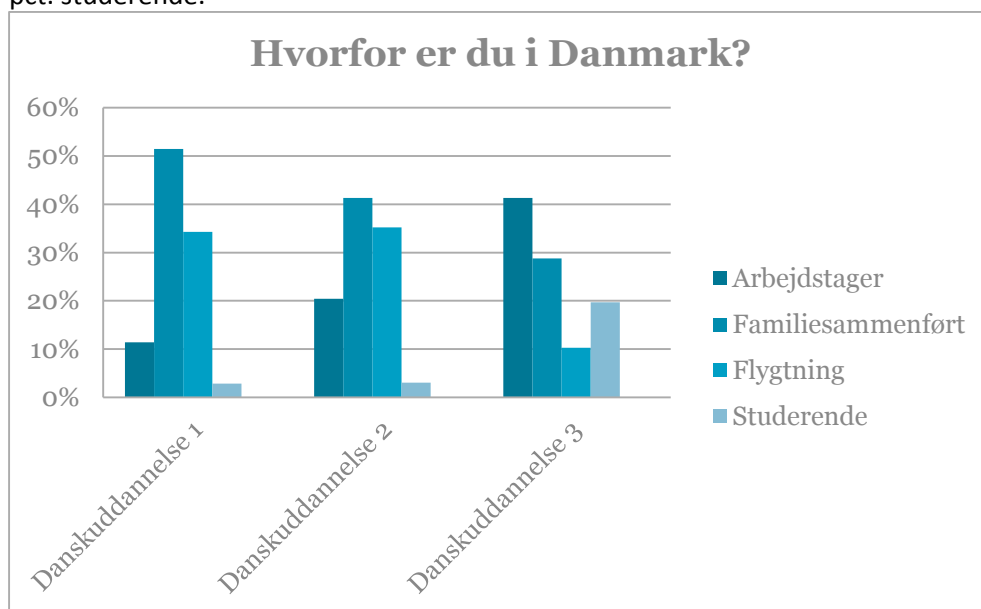
3.1. Hvem er deltagerne i undersøgelsen?

Der er tre forskellige danskuddannelser, der er tilrettelagt for voksne udlændinge afhængig af deres skole- og uddannelsesbaggrund¹.

Det fremgår af figur 1 neden for, at der af de i alt 36 prøvedeltagere på Danskuddannelse 1, som deltog i undersøgelsen, var 11 pct. arbejdstagere, 51 pct. familiesammenførte, 34 pct. flygtninge og 3 pct. studerende.

For så vidt angår Danskuddannelse 2 fordeler de 233 deltagende kursister sig med 20 pct. på arbejdstagere, 41 pct. på familiesammenførte, 35 pct. flygtninge og 3 pct. studerende.

På Danskuddannelse 3 deltog 488 prøvedeltagere i undersøgelsen. Heraf var 41 pct. af kursisterne arbejdstagere, 29 pct. familiesammenførte, 10 pct. flygtninge og 20 pct. studerende.



Figur 1: Deltagernes baggrund for at være i Danmark – fordelt på danskuddannelse.

¹ Danskuddannelse 1 er tilrettelagt for kursister med ingen eller ringe skolebaggrund, som ikke har lært at læse og skrive på deres modersmål.

Danskuddannelse 2 er tilrettelagt for kursister, som normalt har en kort skole- og uddannelsesbaggrund fra hjemlandet og må forventes at have en forholdsvis langsom indlæring af dansk som andetsprog.

Danskuddannelse 3 er tilrettelagt for kursister, som har en mellemlang eller lang skole- og uddannelsesbaggrund og må forventes at have en forholdsvis hurtig indlæring af dansk som andetsprog.

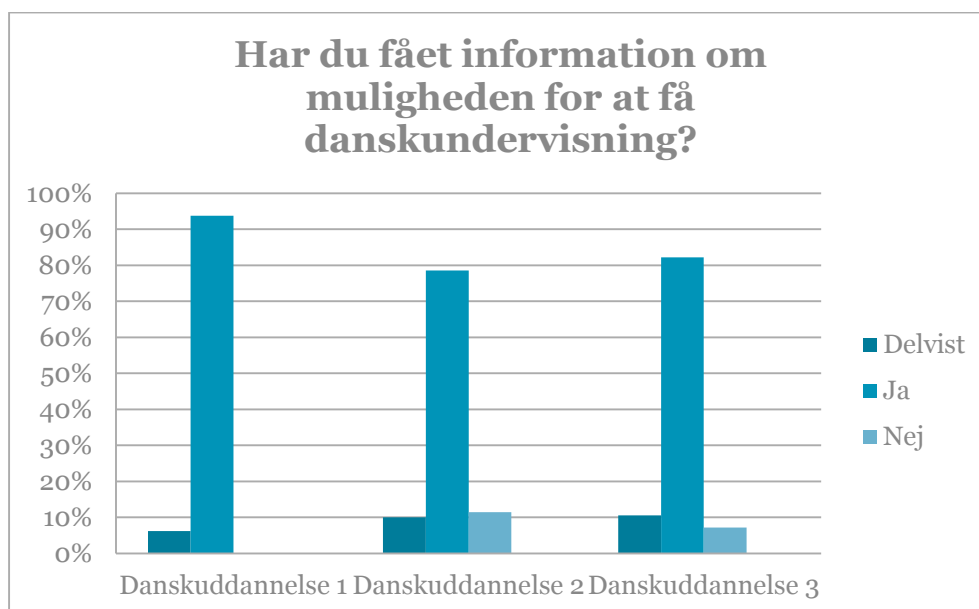
3.2. Information om muligheden for at gå til danskuddannelse

Ifølge danskuddannelsesloven skal kommunalbestyrelsen sørge for, at udlændinge, der er omfattet af danskuddannelsesloven og bosat i kommunen, orienteres om tilbud efter danskuddannelsesloven. Dette kan bl.a. ske ved, at kommunen informerer om danskuddannelsestilbuddet på sin hjemmeside og lignende relevante steder. Hvis der er flere udbydere af tilbud efter danskuddannelsesloven i kommunen eller i nærmeste omegn, bør kommunalbestyrelsen informere om alle de udbydere, der findes inden for det pågældende område.

Kursisterne på Danskuddannelse 1 var den gruppe, som følte sig mest velinformeret om muligheden for at gå til danskundervisning. 94 pct. oplevede at have modtaget informationen, mens 6 pct. af de adspurgte svarede, at de oplevede delvist at have fået information.

På Danskuddannelse 2 oplevede 79 pct. af de i undersøgelsen deltagende kursister, at de havde fået informationen, 11 pct. oplevede at have fået delvis information, mens 11 pct. oplevede, at de ikke havde fået information om muligheden for at gå til danskundervisning.

Af de adspurgte kursister på Danskuddannelse 3 oplevede 82 pct. af kursisterne, at de havde fået informationen, 11 pct. oplevede, at de delvist havde fået informationen, mens 7 pct. oplevede, at de ikke havde fået information om muligheden for at gå til danskundervisning. Det fremgår ikke, hvordan disse kursister har fået information om den danskuddannelse, som de var i gang med, da de deltog i undersøgelsen.



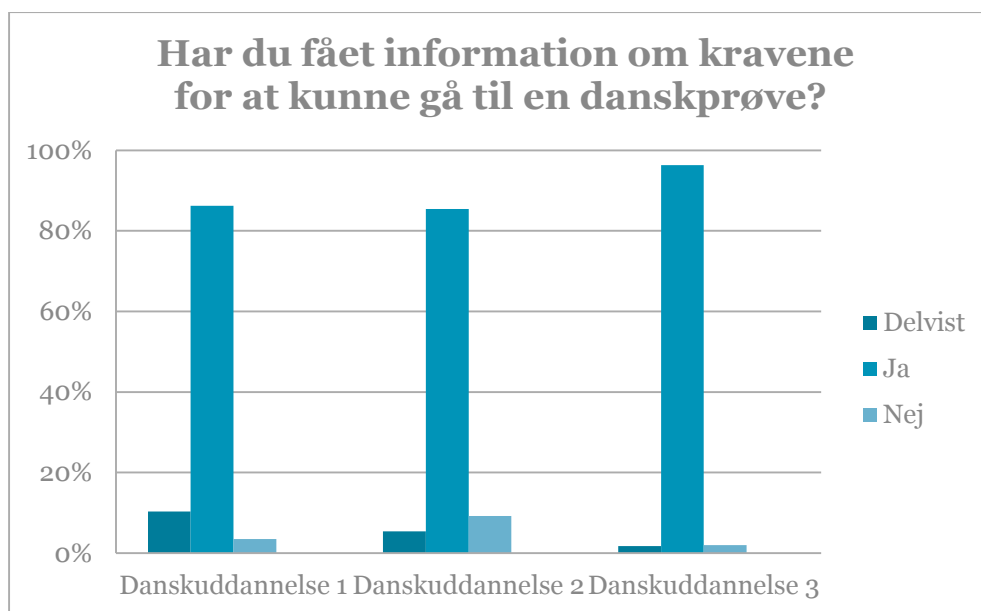
Figur 2: Deltagernes oplevede information om danskundervisning – fordelt på danskuddannelse.

3.3. Information om kravene for at kunne gå til en danskprøve

Det fremgår af prøvebekendtgørelsen, at det prøveafholdende sprogcenter ved tilmelding til prøve udleverer et papir til prøvedeltageren om krav til legitimation i forbindelse med prøvedeltagelse.

I forhold til kravene for at kunne aflægge en afsluttende danskprøve, herunder kravet om fremvisning af gyldig legitimisation med foto, er kursisterne på Danskuddannelse 3 den gruppe, som i højest grad føler sig informerede, idet 96 pct. har svaret ja til at have fået informationen, og 2 pct. har svaret, at de delvist har fået informationen. 2 pct. har angivet ikke at have fået information.

Blandt kursisterne på Danskuddannelse 2 har 85 pct. svaret ja til, at de har fået informationen, og 5 pct. har svaret, at de delvist har fået informationen. 9 pct. angiver ikke at have fået information. På Danskuddannelse 1 gælder det, at 86 pct. af kursisterne har svaret, at de har fået informationen, 10 pct. at de delvist har fået information, mens 3 pct. har svaret, at de ikke har fået informationen. Det er uvist, hvorvidt forhold, at kursisterne på Danskuddannelse 3 er den gruppe, som føler sig bedst informerede om legitimisationskravene, kan skyldes, at det er den gruppe, som både har den længste skole- og uddannelsesbaggrund, og det højeste dansksproglige niveau og derfor har lettest ved at forstå den information, som de modtager fra sprogcentret.



Figur 3: Deltagernes oplevede information om krav for at gå til danskprøve – fordelt på danskuddannelse

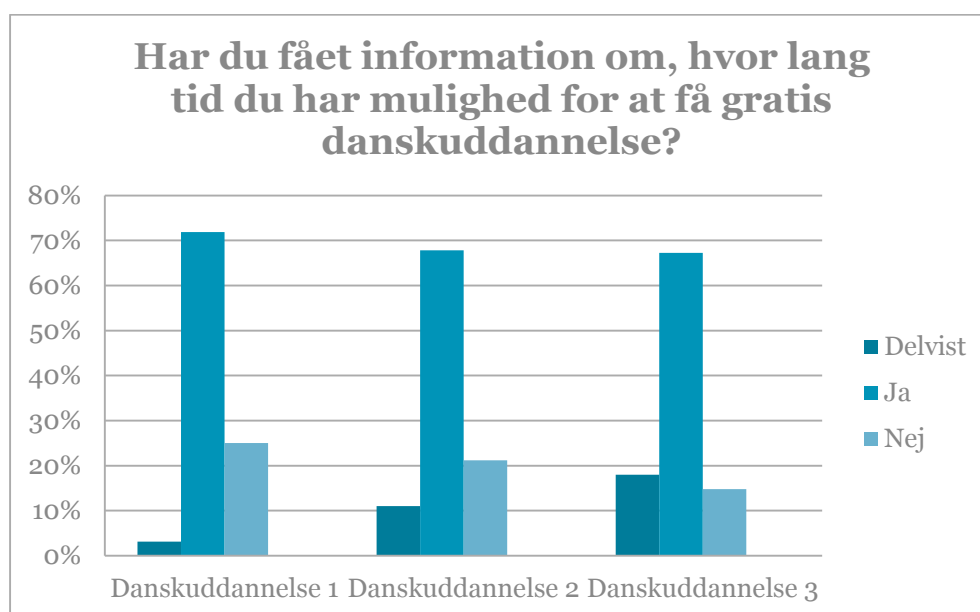
3.4. Information om den tidsmæssige udstrækning af gratis danskundervisning

Længden af uddannelsesperioden er på op til 5 år for både I- og S-kursister^[1] fra det tidspunkt, hvor udlændingen første gang kan påbegynde uddannelsen.

^[1] En udlændings opholdsgrundlag er afgørende for karakteren af det danskuddannelsesstilbud, som kommunen skal give den pågældende. I danskuddannelsesloven sondres der mellem I-kursister og S-kursister, som dog ikke omfatter udlændinge under 18 år og udlændinge, som får deres danskuddannelse forlænget. Ved I-kursister forstås udlændinge, der har fået asyl, humanitær opholdstilladelse eller opholdstilladelse på andet asylrelateret grundlag samt udlændinge, der har fået opholdstilladelse med henblik på familiesammenføring med herboende personer på baggrund af

Efter de på undersøgelsestidspunktet (juni 2017) gældende regler kunne selvforsørgende kursister (nu S-kursister) få op til 250 timers arbejdsmarkedsrettet danskundervisning i løbet af en periode på op til halvandet år. En kursist, der havde gennemført arbejdsmarkedsrettet danskundervisning var i umiddelbar forlængelse heraf berettiget til at deltage i ordinær danskuddannelse i op til tre år. Selvforsørgende kursister havde dermed en samlet danskuddannelsesret på op til 4 ½ år. Flygtninge og familiesammenførte (I-kursister) havde på undersøgelsestidspunktet ret til op til fem års danskuddannelse, hvilket fortsat er gældende ret.

Af de adspurgte kursister oplever flest på Danskuddannelse 1, at de har fået informationen om tidshorizonten for gratis danskuddannelse; 72 pct. har svaret bekræftende på, at de har fået informationen om udstrækningen af gratis danskuddannelse, og 3 pct. har svaret, at de delvist har fået information herom. På Danskuddannelse 2 og 3 har henholdsvis 68 pct. og 67 pct. svaret, at de har fået informationen, mens henholdsvis 11 pct. og 18 pct. har svaret, at de har fået delvis information. Andelen af kursister, der oplever ikke at have modtaget information om, hvor længe de har mulighed for gratis danskuddannelse, fordeles sig for Danskuddannelse 1, 2 og 3 med henholdsvis 25 pct., 21 pct. og 15 pct.



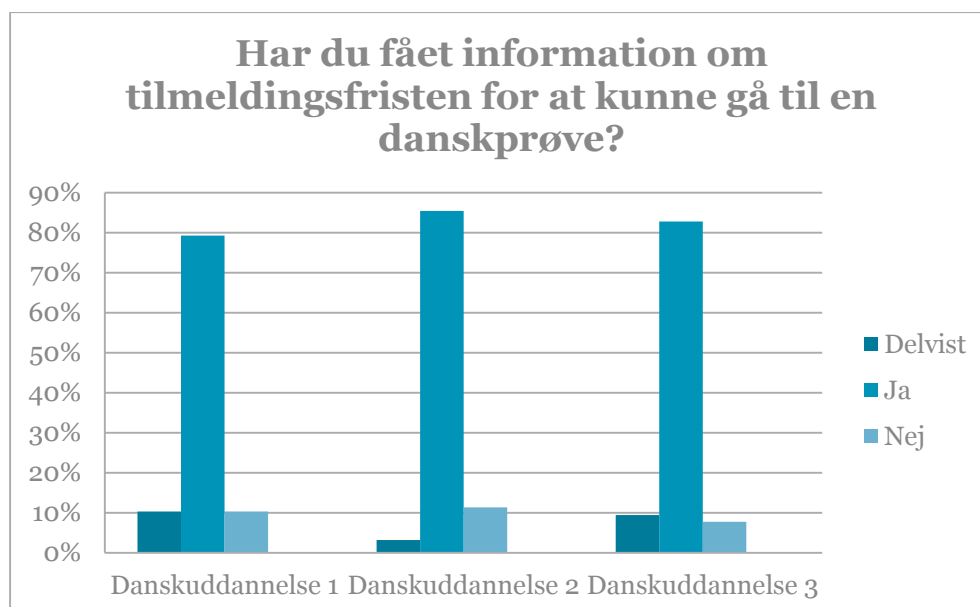
udlændingelovens almindelige regler herom. De pågældende personer skal være henvist til danskuddannelse som led i et integrationsprogram efter integrationslovens § 16. Derimod omfatter bestemmelsen ikke uledsagede mindreårige flygtninge, medmindre de er omfattet af et integrationsprogram. Ved S-kursister forstås udlændinge, der har fået opholdstilladelse med henblik på beskæftigelse, studier, au pair-ophold m.v. efter udlændingelovens regler, medfølgende familiemedlemmer til sådanne udlændinge samt nordiske statsborgere og udlændinge med opholdsret i medfør af de EU-retlige regler. De pågældende personer skal være henvist til danskuddannelse som led i et introduktionsforløb efter integrationslovens § 24 c. Ved en selvforsørgerkursist (S-kursist) i danskuddannelseslovens forstand forstås desuden EU-grænsependlere, der tilbydes danskuddannelse i medfør af lovens § 2 a.

Figur 4: Deltagernes oplevede information om udstrækningen af gratis danskuddannelse – fordelt på danskuddannelse.

3.5. Information om tilmeldingsfrist for at kunne gå til en danskprøve, prøvetidspunkt og prøvested

Lederen af sprogcentret er forpligtet til at sørge for, at kursister og selvstuderende f.eks. gennem opslag i god tid orienteres om tilmeldingsfrister, prøvetidspunkter og prøvested.

Generelt oplever de adspurgte kursister på de tre danskuddannelser, at de har fået information om tilmeldingsfristen for at kunne gå til en afsluttende danskprøve, idet 79 pct. på Danskuddannelse 1 har svaret bekræftende på spørgsmålet, mens andelen er henholdsvis 85 pct. og 83 pct. for kursisterne på Danskuddannelse 2 og 3. Henholdsvis 10 pct., 11 pct. og 8 pct. af kursisterne på Danskuddannelse 1, 2 og 3 har svaret, at de ikke har fået besked om fristen for tilmelding til en afsluttende danskprøve.

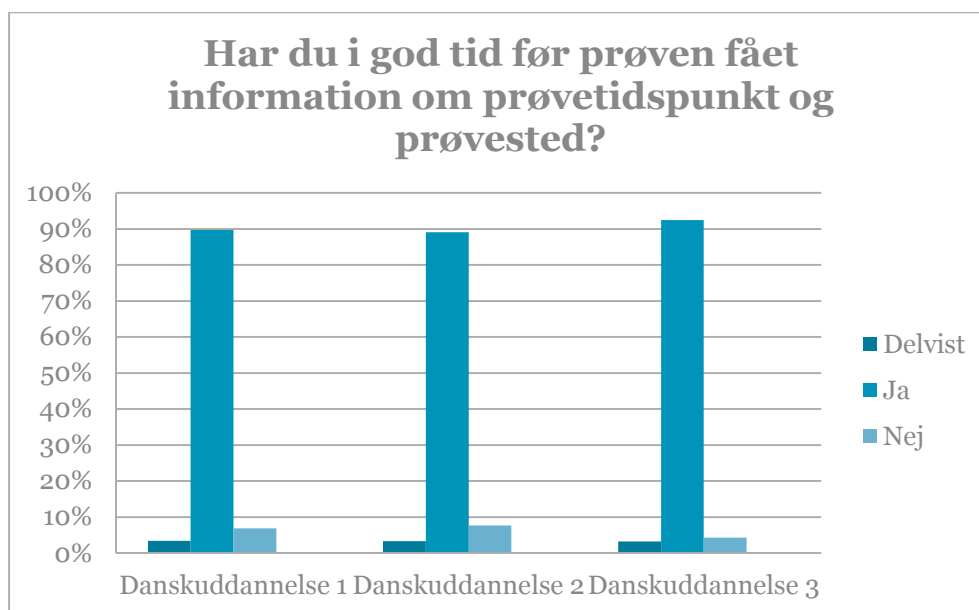


Figur 5: Deltagernes oplevede information om tilmeldingsfrist for at gå til danskprøve – fordelt på danskuddannelse.

3.6. Information i god tid om prøvetid og prøvested

Lederen af sprogcentret er forpligtet til at sørge for, at kursister og selvstuderende f.eks. gennem opslag i god tid orienteres om prøvetidspunkter og prøvested.

Det fremgår af figur 6 neden for, at kursisterne på danskuddannelserne generelt oplever, at de i god tid før prøven har fået information om prøvetid og prøvested, idet henholdsvis 90 pct. af kursisterne på Danskuddannelse 1, 89 pct. på Danskuddannelse 2 og 92 pct. på Danskuddannelse 3 har svaret, at de har fået information om tilmeldingsfristen for at kunne aflægge en afsluttende danskprøve. Andelen af deltagere, som ikke har oplevet at få information om prøvetidspunkt og prøvested i god tid før prøven var 7 pct. på Danskuddannelse 1, 8 pct. på Danskuddannelse 2 og 4 pct. på Danskuddannelse 3. Andelen af deltagere der delvist har oplevet at få information om i god tid før prøven var 3 pct. på alle tre uddannelser.



Figur 6: Deltagernes oplevede information om prøvetidspunkt og prøvested – fordelt på danskuddannelse

3.7. Information om hjælpemidler ved handicap og særlige behov

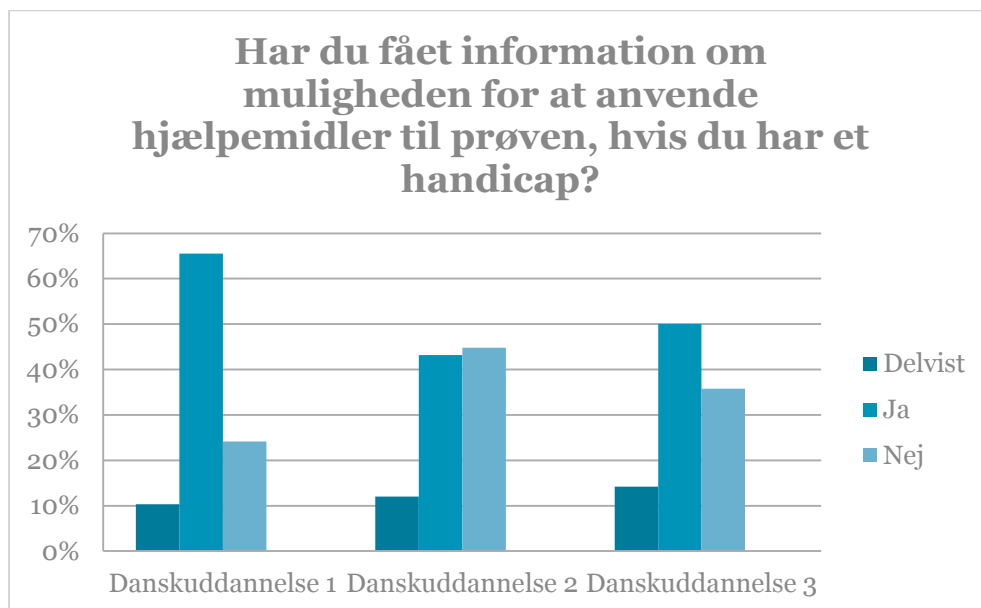
Lederen af et prøveafholdende sprogcenter skal sørge for, at prøvedeltagerne er gjort bekendt med reglerne om hjælpemidler, jf. prøvebekendtgørelsens bilag 3, og at personer med handicap informeres om mulighederne for at anvende hjælpemidler til prøven.

Undersøgelsen viser, at det er henholdsvis 66 pct. af de i undersøgelsen deltagende kursister på Danskuddannelse 1, 43 pct. på Danskuddannelse 2 og 50 pct. på Danskuddannelse 3, der oplever, at de har fået besked om muligheden for at anvende hjælpemidler til prøven, hvis de har et handicap. Af kursisterne på Danskuddannelse 1 har 24 pct. svaret, at de ikke har fået informationen, men 45 pct. på Danskuddannelse 2 og 36 pct. på danskuddannelse 3 har svaret det samme.

Det er uvist, om disse resultater kan skyldes, at nogle sprogcentre alene informerer om muligheden for hjælpemidler ved handicap, hvis de vurderer, at den pågældende kursist har et handicap.

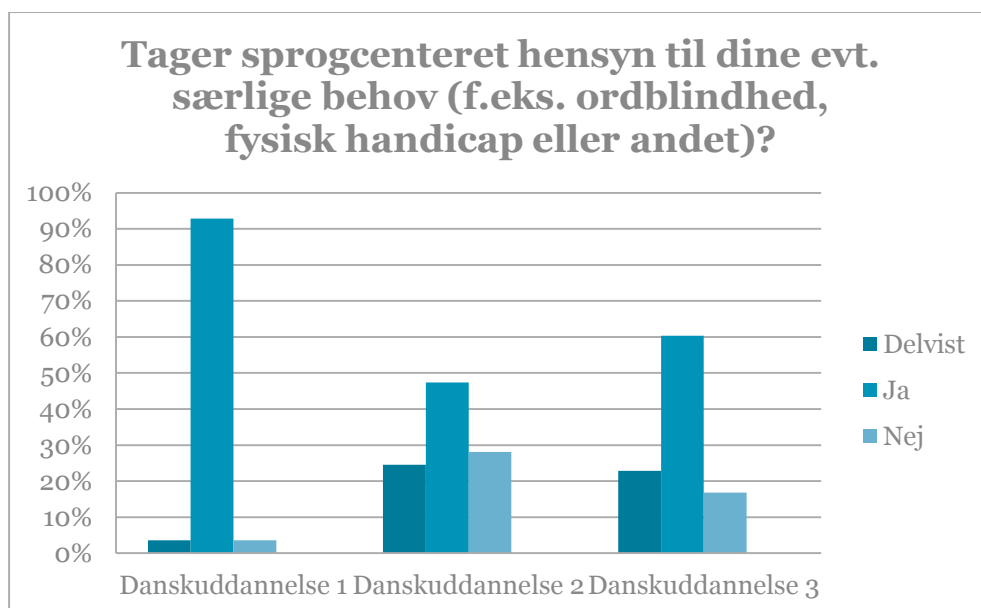
Det fremgår af tekstfeltet til dette spørgsmål i undersøgelsen, at en del personer har skrevet, at de ikke har et handicap og derfor har svaret nej til spørgsmålet om, hvorvidt de har modtaget besked om muligheden for hjælpemidler. Det kan derfor ikke udelukkes, at der er flere brugere, der har svaret nej på spørgsmålet på grund af en sådan misforståelse af spørgsmålet.

Det fremgår også, at kursisterne på Danskuddannelse 1 er den gruppe, hvor flest oplever, at de har fået informationen. Det er uvist, hvorvidt dette kan skyldes, at sprogcenteret har vurderet, at der er flest kursister på dette niveau, der har behov for denne vejledning. I henhold til de gældende regler skal alle kursister have denne vejledning.



Figur 7: Deltagernes oplevede information om muligheden for at anvende hjælpemidler i forbindelse med handicap – fordelt på danskuddannelse

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt sprogskolen tager hensyn til kursisternes særlige behov, herunder ordblindhed, fysisk handicap eller andet, har 4 pct. på Danskuddannelse 1, 28 pct. på Danskuddannelse 2 og 17 pct. på Danskuddannelse 3, svaret, at de oplever, at der ikke bliver taget hensyn. Hovedparten på Danskuddannelse 1 (93 pct.) har svaret, at de oplever, at der bliver taget hensyn, og 4 pct., at der bliver taget delvist hensyn. På Danskuddannelse 2 oplever kun 47 pct., at der bliver taget hensyn til deres særlige behov, mens 25 pct. oplever, at der bliver taget delvist hensyn. På Danskuddannelse 3 har 60 pct. svaret, at de oplever, at der bliver taget hensyn, mens 23 pct. oplever, at der bliver taget delvist hensyn.

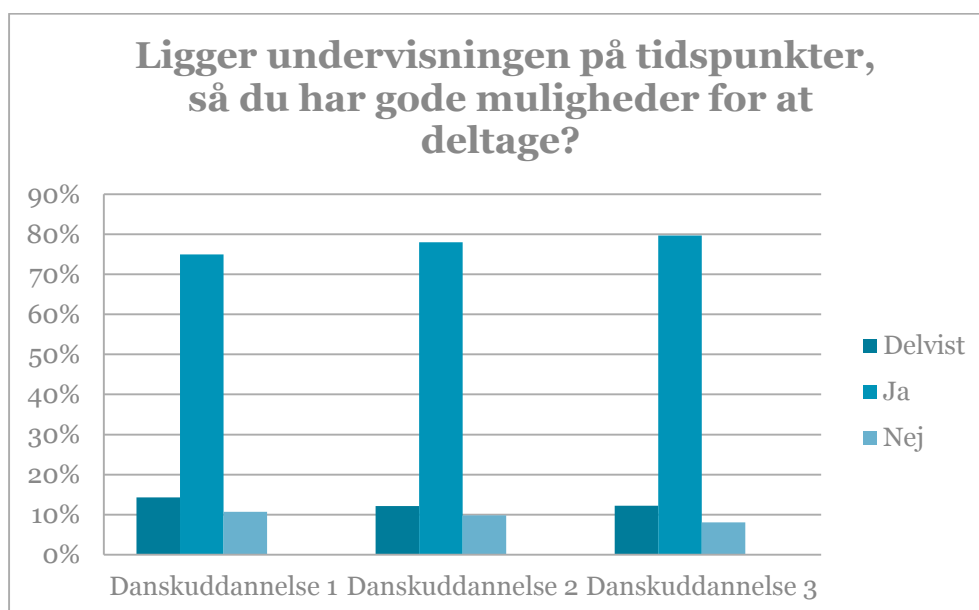


Figur 8: Deltagernes oplevelse af sprogcentrenes hensynstagen til evt. særlige behov – fordelt på danskuddannelse

3.8. Undervisningstidspunktet i forhold til mulighed for deltagelse

Sprogcentrene har pligt til at tilrettelægge danskuddannelserne fleksibelt med hensyn til tid, sted og indhold for at fremme samspillet med kursistens beskæftigelse, aktivering eller uddannelse, jf. danskuddannelseslovens § 3, stk. 9.

Hovedparten af kursisterne oplever, at undervisningen ligger på tidspunkter, hvor de har gode muligheder for at deltage. Kun 11 pct. på Danskuddannelse 1, 10 pct. på Danskuddannelse 2 og 8 pct. på Danskuddannelse 3 har svaret nej til dette spørgsmål. De resterende har svaret, at undervisningen ligger på tidspunkter, hvor de har gode muligheder for at deltage, enten fuldstændigt eller delvist.

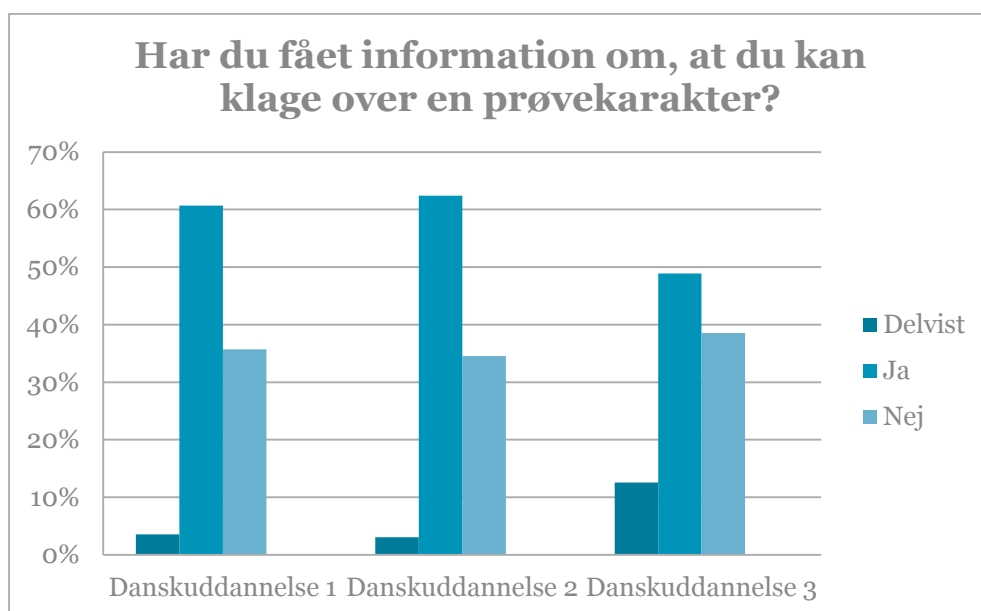


Figur 9: Deltagernes oplevelse af mulighed for deltagelse i danskuddannelse i forhold til tidspunktet for undervisningen – fordelt på danskuddannelse

3.9. Information om klage over prøvekarakter og forhold på sprogcentret

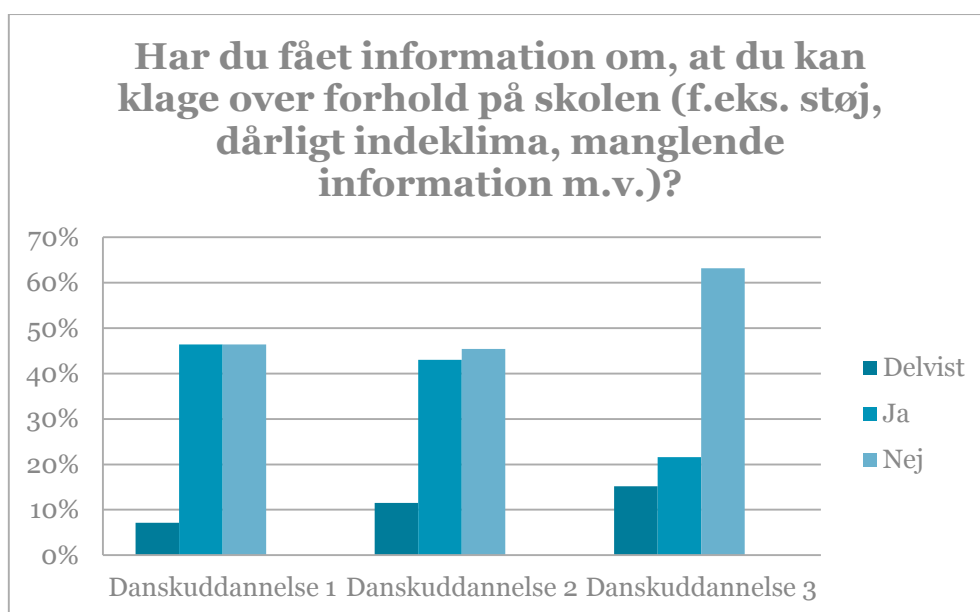
Lederen af sprogcentret skal sørge for, at kursister og selvstuderende f.eks. gennem opslag i god tid orienteres om reglerne for prøver, herunder mulighederne for at klage over prøver, bedømmelse af prøver og forhold i forbindelse med prøveforløbet.

En stor andel af kursisterne oplever, at de ikke har fået information om muligheden for at klage over en prøvekarakter. 36 pct. på Danskuddannelse 1, 35 pct. på Danskuddannelse 2 og 39 pct. på Danskuddannelse 3 har svaret, at de ikke har fået information om muligheden for at klage over en prøvekarakter. Henholdsvis 61 pct. på Danskuddannelse 1, 62 pct. på Danskuddannelse 2 og 49 pct. af kursisterne på Danskuddannelse 3 svarer, at de har fået klagevejledning i forhold til prøvekarakterer. De resterende respondenter for hver danskuddannelse angiver at have fået delvis information om, at en klage skal være skriftlig.



Figur 10: Deltagernes oplevelse af information om muligheden for at klage over en prøvekarakter – fordelt på danskuddannelse

En stor andel af kursisterne oplever ligeledes ikke, at de har fået information om, at de kan klage over forhold på sprogcentret i forbindelse med prøveafholdelsen (f.eks. støj, dårligt indeklima, manglende information m.v.), idet henholdsvis 46 pct. på Danskuddannelse 1, 45 pct. på Danskuddannelse 2 og 63 pct. på Danskuddannelse 3 har svaret, at de ikke har fået information om muligheden for at klage over disse forhold. Blandt kursisterne på Danskuddannelse 1 har 46 pct. svaret, at de har fået information om muligheden for at klage over forhold på skolen, mens 7 pct. har svaret, at de delvist har fået information herom. For Danskuddannelse 2 udgør de tilsvarende andele henholdsvis 43 pct. og 12 pct. og for Danskuddannelse 3 henholdsvis 22 pct. og 15 pct.



Figur 11: Deltagernes oplevelse af information om muligheden for at klage over forhold på skolen – fordelt på danskuddannelse

3.10. Konklusion på brugerundersøgelse

Konklusionen på brugerundersøgelsen er, at langt de fleste kursister på de tre danskuddannelser generelt oplever, at de har fået den nødvendige information om muligheden for at gå til danskundervisning, herunder tilbuddets udstrækning, krav for at kunne gå til danskprøve, tilmeldingsfrist, prøvetid, prøvested osv. Kursisterne på alle tre danskuddannelser oplever også, at undervisningen ligger på et tidspunkt, så de har gode muligheder for at deltage, idet 79 pct. i gennemsnit har svaret bekræftende på spørgsmålet, mens yderligere 12 pct. i gennemsnit har svaret delvist.

Til gengæld har mange kursister på alle tre danskuddannelser en oplevelse af, at de ikke har fået information om muligheden for at anvende hjælpemidler til prøven, hvis de har et handicap. 24 pct. på Danskuddannelse 1 har svaret, at de ikke har fået informationen, mens henholdsvis 45 pct. og 36 pct. på henholdsvis Danskuddannelse 2 og 3 har svaret, at de ikke har fået informationen. Det er således en forholdsvis stor andel af kursisterne, der ikke kender til deres mulighed for at kompensere helt eller delvis for deres handicap ved at have adgang til hjælpemidler. Som tidligere nævnt er der dog en del kursister, der i tekstfeltet har skrevet, at de har svaret nej på spørgsmålet om hjælpemidler, fordi de ikke har særlige behov, herunder handicap. Det er uoplyst, hvor mange af de kursister, der har svaret nej, der tilhører denne gruppe.

Et andet område, hvor kursisterne oplever, at de ikke har fået information, er i forhold til muligheden for at klage. Henholdsvis 36 pct., 35 pct. og 38 pct. af kursisterne på henholdsvis Danskuddannelse 1, 2 og 3 oplever, at de ikke har fået information om, at de kan klage over en prøvekarakter. Det er over en tredjedel af de studerende på alle tre danskuddannelser, der oplever, at de ikke har fået klagevejledning, hvilket kan have stor betydning for deres retssikkerhed i forhold til muligheden for en evt. ombødømmelse af deres prøveaflægning.

I forhold til information om klage over forhold på sprogcentret i forbindelse med prøveafholdelse (f.eks. støj, dårligt indeklima, manglende information m.v.) viser undersøgelsen, at omkring halvdelen eller derover på de tre danskuddannelser oplever, at de ikke har fået information om denne klagemulighed.

4. Sprogcenterundersøgelsen

På undersøgelsestidspunktet i juni 2017 var der 63 sprogcentre, der udbød danskuddannelse i Danmark, herunder kommunale sprogcentre og private udbydere. 53 af disse sprogcentre var prøveafholdende sprogcentre, mens de resterende 14 sprogcentre alene tilbød selve undervisningen.

I alt gennemførte 57 sprogcentre spørgeskemaundersøgelsen, mens 19 respondenter afgav nogle svar. Dermed gennemførte 91 pct. af det samlede antal sprogcentre, der udbød danskuddannelse på undersøgelsestidspunktet, spørgeskemaet til ende, hvormed inferensgrundlaget vurderes at være solidt. Da det grundet spørgeskemaets konstruktion var muligt for samme respondent at åbne og besvare spørgeskemaet mere end én gang, indgår respondenter, som kun afgav nogle besvarelser, ikke af ovenstående svarprocent. I analysen nedenfor er alle respondenter dog medregnet, af hensyn til at udelade færrest mulige besvarelser. Det skal således understreges, at

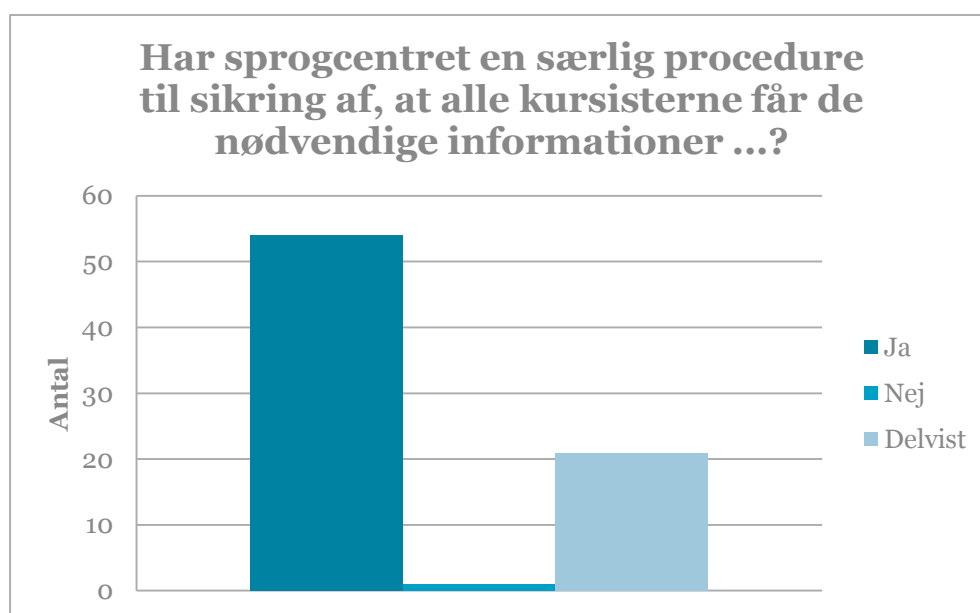
det ikke kan udelukkes, at samme respondent har besvaret samme spørgsmål flere gange. Dette giver potentielt en vis usikkerhed i resultaterne, men påvirkningen vurderes – grundet den generelt høje svarprocent – at være begrænset.

I nedenstående afrapportering af data fra sprogcenterundersøgelsen fremgår resultaterne både som andele og i absolutte tal. Fordelingen er beskrevet som andele i teksten, mens figurerne viser de absolutte værdier. Som redegjort for i afsnit 2 ovenfor, kan der være potentielle fejlkilder i de estimer, der vedrører spørgsmål, hvor svarkategorien "eventuelle bemærkninger" har indgået.

4.1. Information til kursisterne

Der er regler for, hvilke informationer lederne af sprogcentrene skal sørge for bliver videreformidlet til kursister og prøvedeltagere. Der er dog ikke krav om, at sprogcentrene skal følge en særlig procedure til sikring af, at kursister og prøvedeltagere får den krævede information. Der er heller ikke formkrav til, hvordan informationerne skal gives, men opslag nævnes som et eksempel.

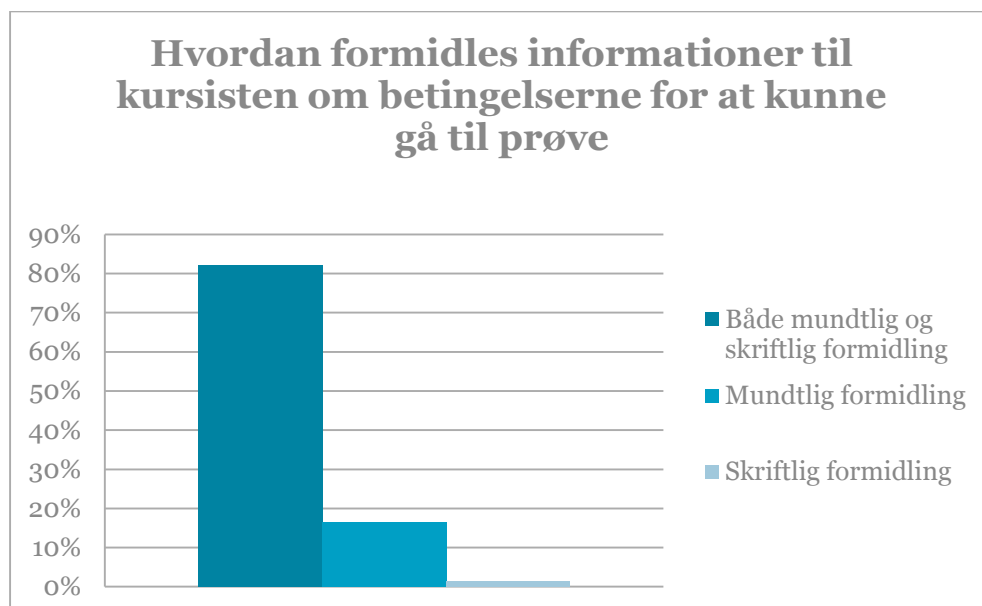
I 71 pct. af besvarelserne bekræfter sprogcentrene, at de har en særlig procedure til sikring af, at alle kursister får den nødvendige information om danskuddannelse, herunder blandt andet om prøver, hjælpemidler og danskuddannelsesretten. 28 pct. har svaret, at de delvist har en særlig procedure, mens 1 pct. har svaret afkræftende på spørgsmålet.



Figur 12: Sprogcentrenes svar på, om de har en særlig procedure til sikring af formidling af relevant information til kursister og prøvedeltagere².

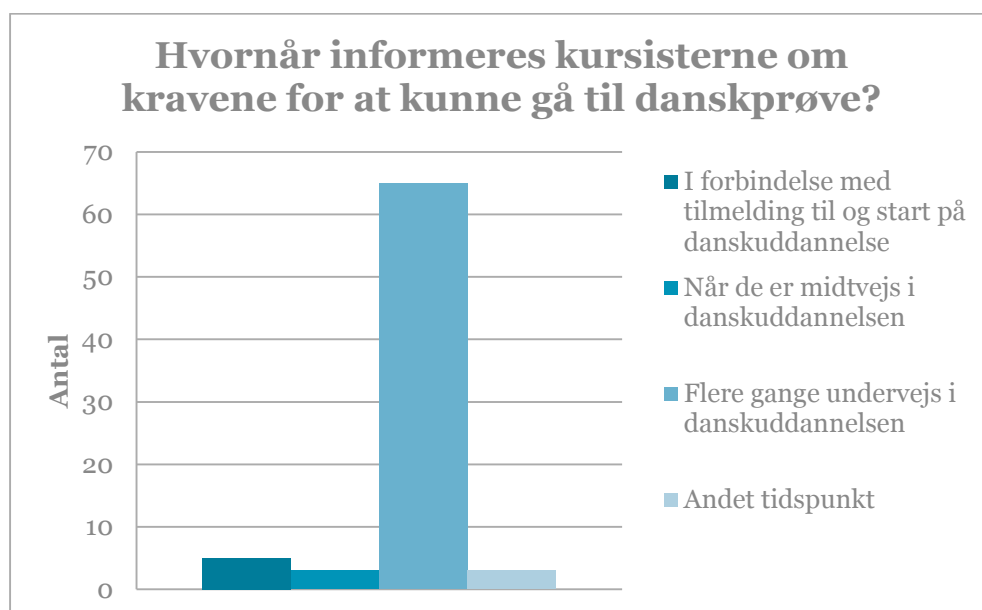
² Den fulde formulering af spørgsmålet er: Har sprogcentret en særlig procedure til sikring af, at alle kursister får den nødvendige information om betingelserne for at kunne gå til prøve, udstrækningen af gratis danskundervisning (uddannelsesretten), tilmeldingsfrist til prøve, tid og sted for prøveafleggelse samt mulighed for at anvende hjælpemidler, hvis den pågældende kursist er handicappet, f.eks. i form af en checkliste?

82 pct. af sprogcentrene har svaret, at de informerer både mundtligt og skriftligt om at kunne gå til prøve, mens 16 pct. har svaret, at de informerer mundtligt. 1 pct. har angivet at de informerer skriftligt.



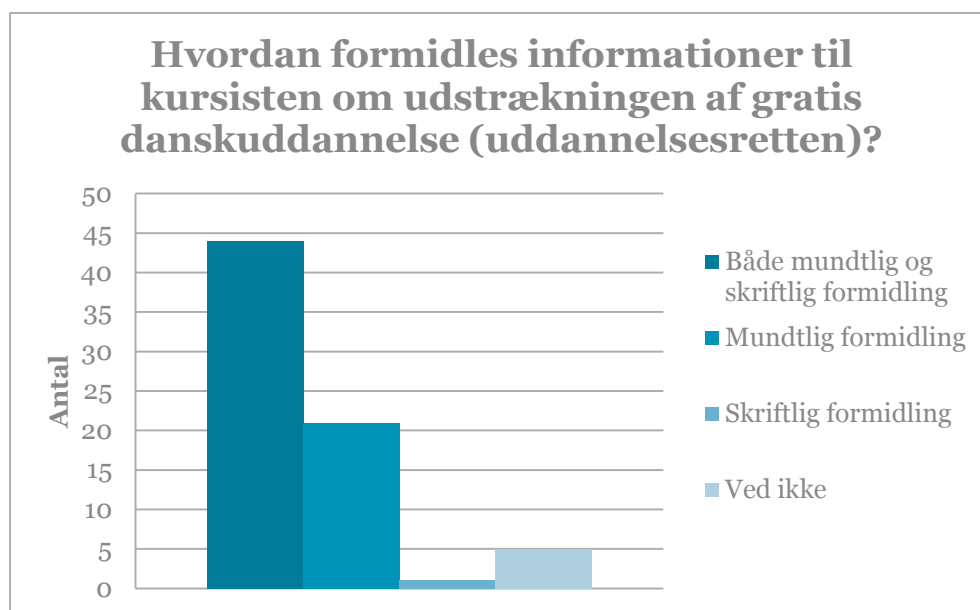
Figur 13: Sprogcentrenes metode for formidling af prøvebetingelser

86 pct. af sprogcentrene har oplyst, at de flere gange i løbet af danskuddannelsen informerer kursisterne om kravene for at kunne gå til danskprøve. 7 pct. har oplyst, at de informerer i forbindelse med tilmelding til og start på danskuddannelsen. 4 pct. har oplyst, at de informerer kursisterne, når disse er midtvejs i danskuddannelsen. Endelig har 4 pct. svaret "Andet tidspunkt", hvoraf 3 pct. har svaret dette, fordi de enten løbende ved behov informerer kursisterne eller informerer kursisterne både ved start og flere gange undervejs.



Figur 14: Tidspunkt for sprogcentrenes formidling af krav for at kunne gå til danskprøve

I forhold til information til kursisterne om udstrækningen af gratis danskuddannelse (uddannelsesretten) har 62 pct. af sprogcentrene svaret, at de formidler både mundtligt og skriftligt, mens 30 pct. formidler denne information mundtligt. 1 pct. formidler informationen skriftligt, og 7 pct. har svaret "Ved ikke".



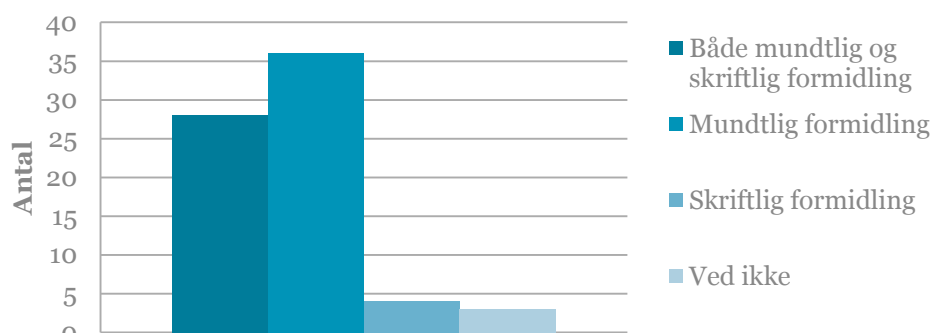
Figur 15: Metode til information om udstrækningen af gratis danskuddannelse.

4.2. Information om hjælpemidler til personer med handicap

Lederen af et prøveafholdende sprogcenter skal sørge for, at prøvedeltagerne er gjort bekendt med reglerne om hjælpemidler, jf. prøvebekendtgørelsens bilag 3, og at personer med handicap informeres om mulighederne for at anvende hjælpemidler.

På spørgsmålet om, hvordan informationer til kursisten om mulighed for at anvende hjælpemidler formidles, hvis den pågældende har et handicap, har 50 pct. af sprogcentrene svaret, at dette formidles mundtligt, 40 pct. har svaret, at det formidles både mundtligt og skriftligt, mens 6 pct. har svaret, at det formidles skriftligt. 4 pct. har oplyst, at de ikke ved det.

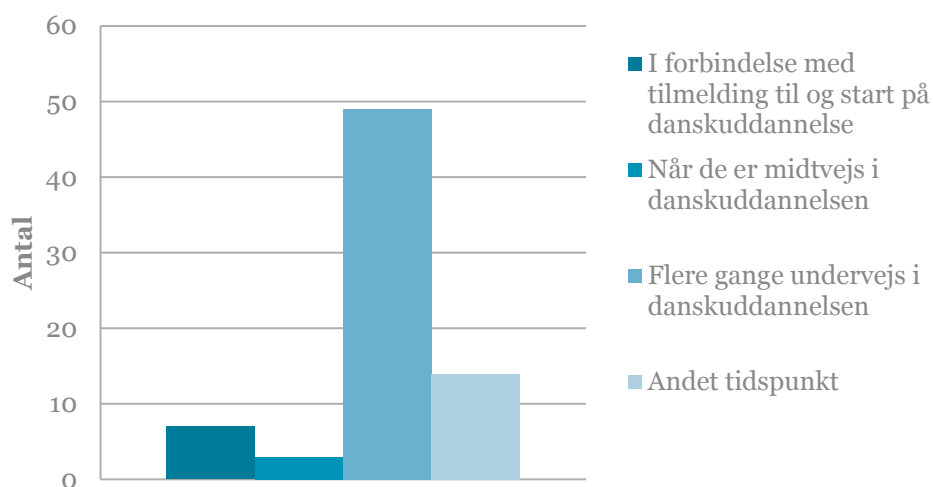
Hvordan formidles informationer til kursisten om mulighed for at anvende hjælpemidler, hvis den pågældende kursist er handicappet?



Figur 16: Metode til formidling af informationer til kursister med handicap kursister om muligheden for at anvende hjælpemidler.

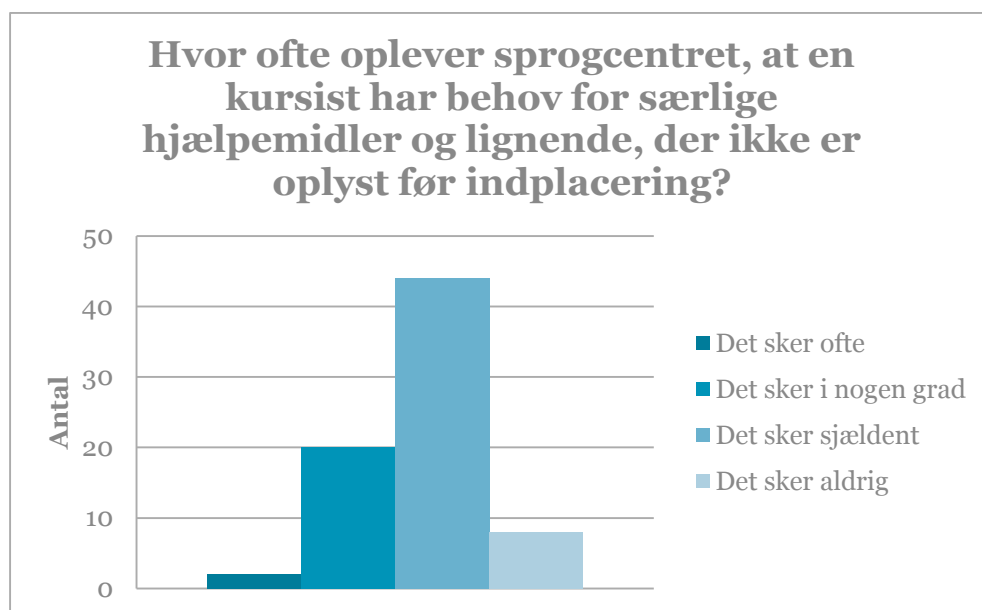
På spørgsmålet om tidspunktet for formidling om mulighed for at anvende hjælpemidler har 67 pct. af sprogcentrene svaret, at de informerer flere gange undervejs i danskuddannelsen, 10 pct. har svaret, at de informerer i forbindelse med tilmelding til og start på danskuddannelsen, 4 pct. har svaret, at de informerer, når kursisten er midtvejs i danskuddannelsen, mens 19 pct. har svaret, at de informerer på et andet tidspunkt.

Hvornår informeres kursisterne om muligheden for at anvende hjælpemidler, hvis den pågældende kursist har et handicap?



Figur 17: Tidspunkt for formidling af informationer til kursister med handicap om muligheden for at anvende hjælpemidler.

I forhold til spørgsmålet om, hvor ofte sprogcentret oplever, at det viser sig, at en kursist har behov for særlige hjælpemidler, der ikke har været oplyst om før indplacering, har 59 pct. af sprogcentrene oplyst, at det sker sjældent, mens 27 pct. har oplyst, at det sker i nogen grad. 11 pct. har oplyst, at det aldrig sker, og 3 procent har angivet, at det sker ofte.

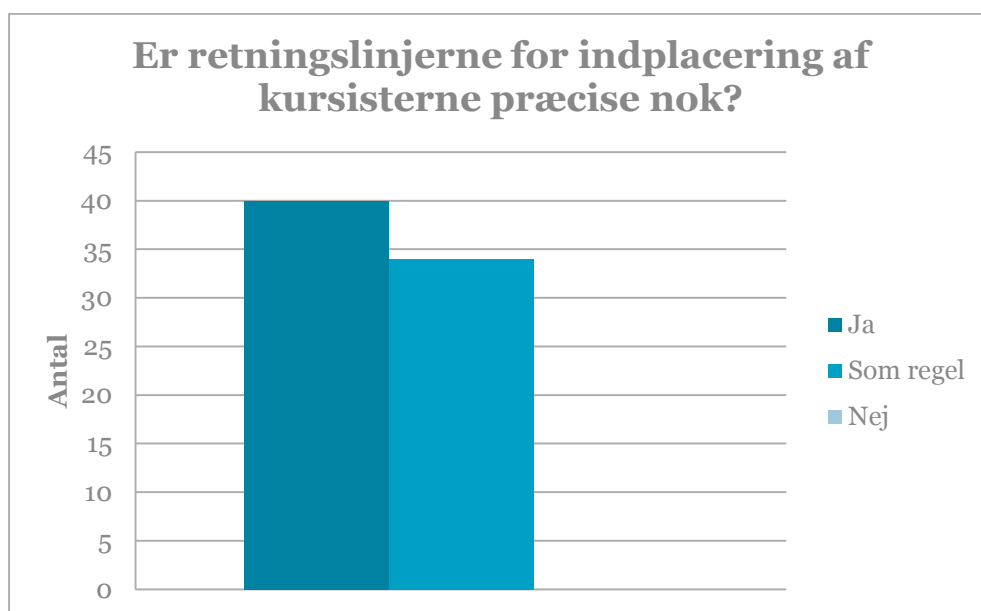


Figur 18: Sprogcentrets oplevelse af, hvor ofte en kursist har behov for særlige hjælpemidler, der ikke er oplyst før indplacering.

4.3. Retningslinjer for indplacering af kursister

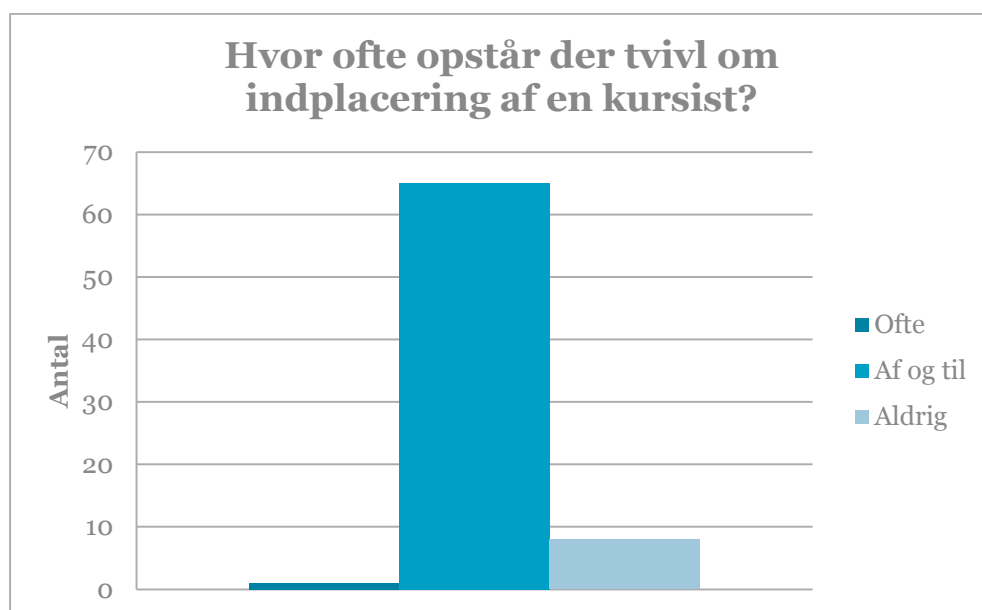
Sprogcentret foretager ved optagelse af kursister til danskuddannelse en pædagogisk vurdering af kursistens forudsætninger, aktuelle dansksproglige niveau og mål med uddannelsen og indplacerer efter aftale med den henvisende myndighed den pågældende udlænding på den uddannelse og det modul, hvor den pågældende forventes at kunne nå de opstillede mål og få det største udbytte af undervisningen.

54 pct. af sprogcentrene har svaret, at retningslinjerne for indplacering af kursisterne er præcise nok, mens 46 pct. har svaret, at de som regel er præcise nok. Ingen har svaret afkræftende på spørgsmålet.



Figur 19: Sprogcentrenes oplevelse af om retningslinjerne for indplacering er præcise nok.

På spørgsmålet om, hvor ofte der opstår tvivl om indplacering af en kursist, har 11 pct. af sprogcentrene svaret, at det aldrig sker, mens 88 pct. har svaret, at det er sket af og til, mens 1 pct. har svaret, at det sker ofte.



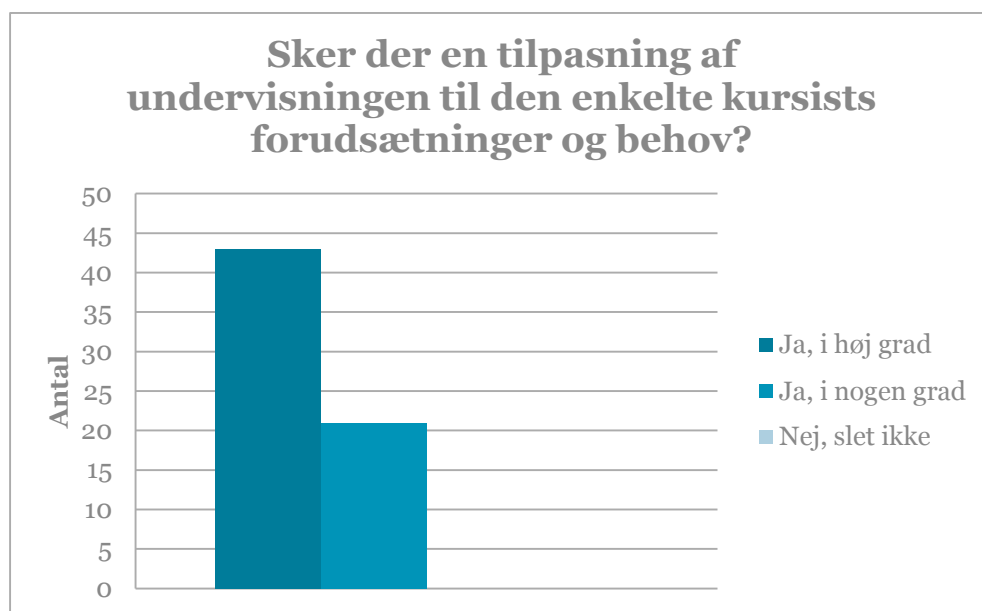
Figur 20: Sprogcentrenes oplevelse af, hvor ofte der opstår tvivl om indplacering af en kursist.

4.4. Tilpasning af undervisning og behov for individuelle læringsplaner

Ifølge reglerne skal undervisningen tilpasses den enkelte kursists forudsætninger og behov og tilrettelægges således, at undervisningen med hensyn til tid, sted og indhold indgår i samspil med og understøtter kursistens beskæftigelse, uddannelse eller øvrige tilbud i forhold til integration og beskæftigelse.

I forbindelse med undervisningen skal sprogcentret endvidere udarbejde en individuel læringsplan for kursistens danskuddannelse, hvis udbyderen vurderer, at der er behov for det.

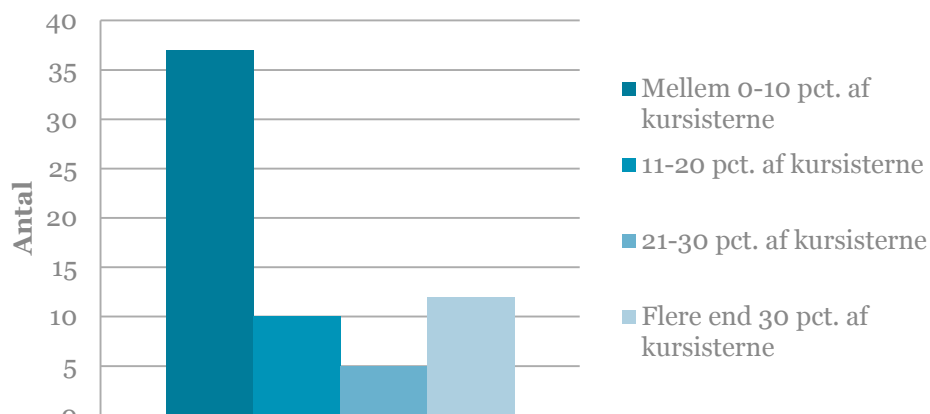
I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt der sker en tilpasning af undervisningen til den enkelte kursists forudsætninger og behov, har 67 pct. svaret, at det sker i høj grad, mens 33 pct. har svaret, at det sker i nogen grad. Ingen har oplyst, at det slet ikke sker.



Figur 21: Sprogcentrenes oplevelse af, hvorvidt undervisningen tilpasses den enkelte kursists forudsætninger og behov.

På spørgsmålet om, hvor stor en del af kursisterne, der har behov for, at der udarbejdes individuelle læringsplaner, har 58 pct. af sprogcentrene svaret, at det gælder for 0-10 pct. af kursisterne, 16 pct. har svaret, at det gælder for 11-20 pct., 8 pct. har svaret, at det gælder for 21-30 pct. af kursisterne, mens 19 pct. har svaret, at det gælder for mere end 30 pct. af kursisterne.

For hvor stor en andel af kursisterne er der behov for at udarbejde individuelle læringsplaner?

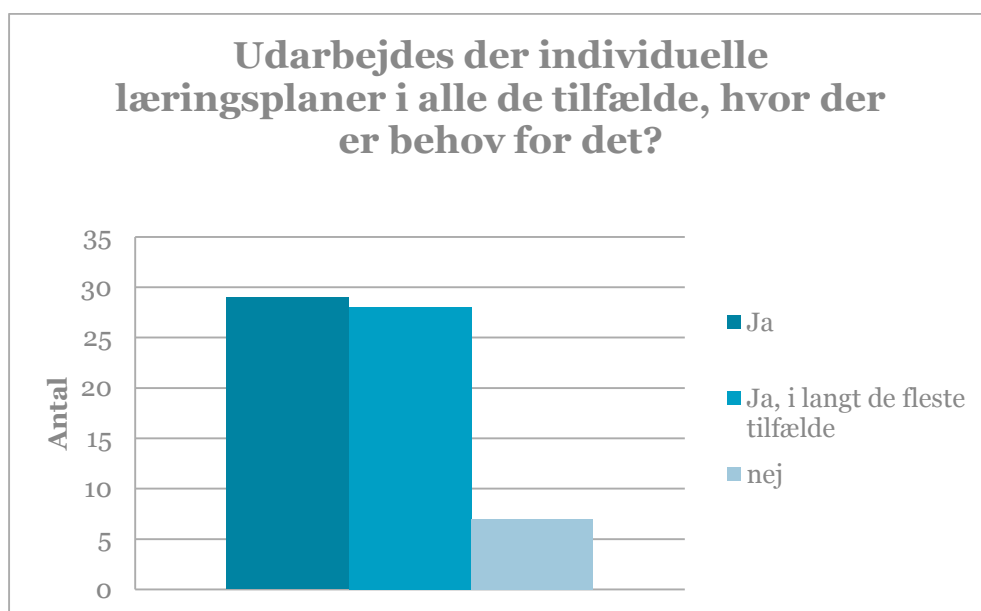


Figur 22: Sprogcentrenes oplevelse af, hvor stor en andel af kursisterne, der har behov for at få udarbejdet en individuel læringsplan.

På spørgsmålet om, hvorvidt der udarbejdes individuelle læringsplaner i alle de tilfælde, hvor der er behov for det, har 45 pct. af sprogcentrene svaret ja, 44 pct. har svaret bekræftende på, at det sker i langt de fleste tilfælde, mens 11 pct. har svaret, at det ikke sker.

Det fremgår af eventuelle bemærkninger, at et sprogcenter har oplyst, at deres undervisningsmateriale er tilpasset deres målgruppe bestående af internationale forskere, og at der derfor ikke er behov for at udarbejde individuelle læringsplaner.

Et andet sprogcenter har oplyst, at de ikke nødvendigvis udarbejder individuelle læringsplaner, men at der kan aftales særlige tiltag med sagsbehandleren, når det er nødvendigt.

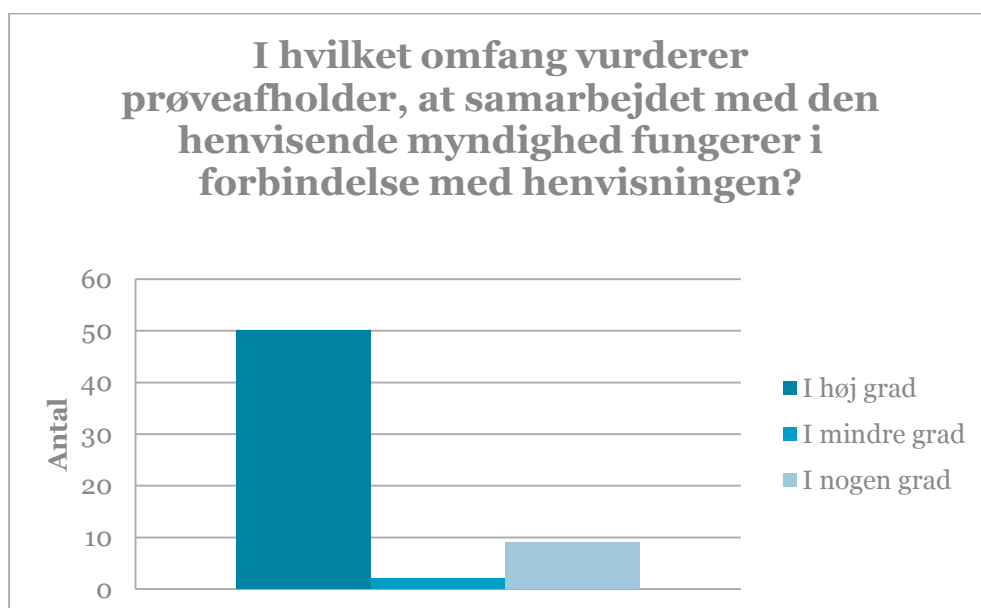


Figur 23: Sprogcentrenes oplevelse af, hvorvidt der udarbejdes individuelle læreplaner i alle de tilfælde, hvor det er behov for det.

4.5. Samarbejde og indstillingsprocedure mellem sprogcenter og henvisende myndighed ved kursisters skift af danskuddannelse

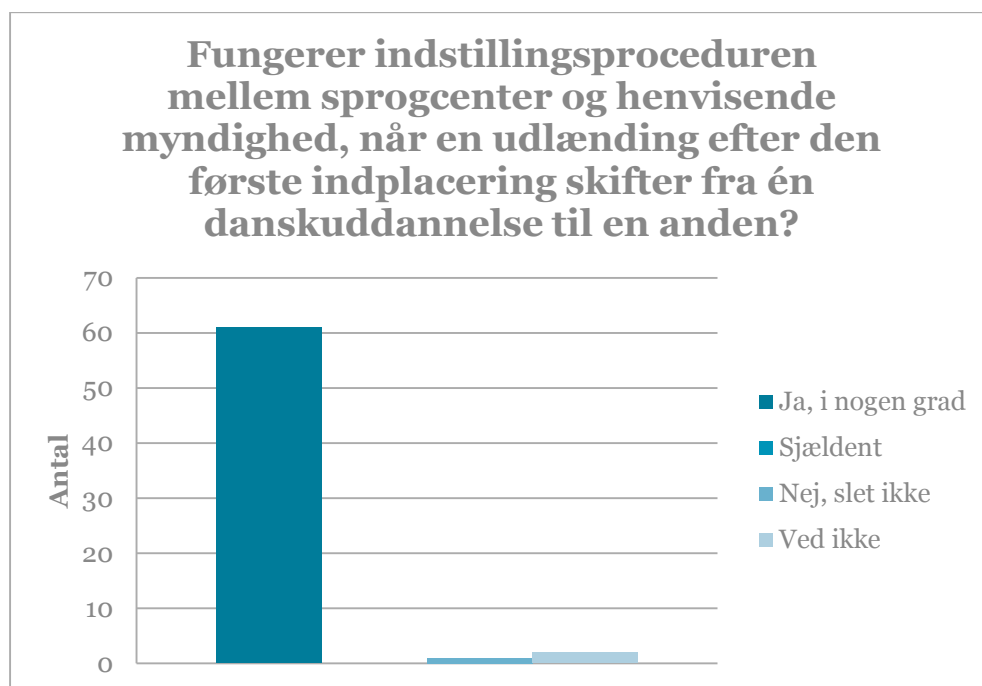
Sprogcentret kan efter reglerne indstille til den henvisende myndighed, at en kursist skifter fra én danskuddannelse til en anden, hvis den oprindelige indplacering efter en pædagogisk vurdering ikke har været hensigtsmæssig, eller hvis kursistens dansk-sproglige udvikling taler for en omplacering.

På spørgsmålet om, i hvilket omfang samarbejdet fungerer mellem sprogcenter og henvisende myndighed, har 82 pct. af sprogcentrene oplyst, at det fungerer i høj grad, mens 15 pct. har oplyst, at det fungerer i nogen grad, og 3 pct. har oplyst, at det fungerer i mindre grad.



Figur 24: Det prøveafholdende sprogcenters oplevelse af samarbejdet med kommunen i forbindelse med henvisningen.

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt indstillingsproceduren fungerer mellem sprogcenter og henvisende myndighed, når en udlænding efter den første indplacering skifter fra en danskuddannelse til en anden, har 95 pct. svaret, at det fungerer i nogen grad, som er den mest positive svarmulighed, mens 2 pct., angiver at det slet ikke fungerer. 3 pct. ved det ikke.



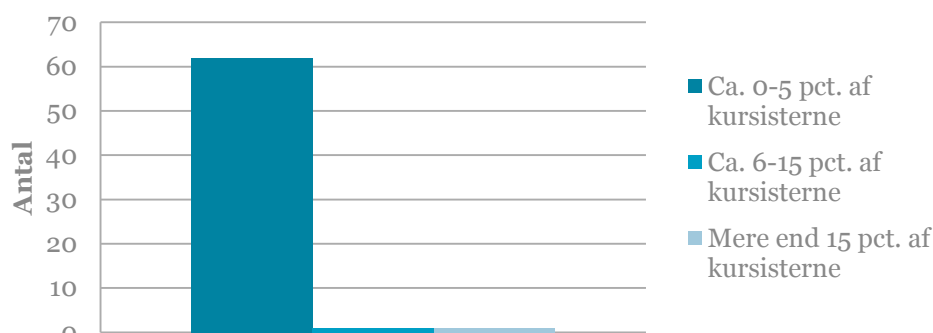
Figur 25: Sprogcentrenes oplevelse af, hvorvidt indstillingsproceduren mellem myndighed og sprogcenter, når kursister skifter fra en danskuddannelse til en anden.

4.6. Udelukkelse af kursister

Det følger af reglerne, at sprogcentret kan udelukke en kursist fra at deltage i undervisningen på sprogcentret, eventuelt for en periode, hvis den pågældende har været til væsentlig gene for undervisningen eller for de ansatte eller andre kursister.

97 pct. af sprogcentrene har svaret, at det kun er 0-5 pct. af kursisterne, hvor der er behov for at udelukke kursisterne fra undervisningen, fordi de pågældende er til gene for undervisere og de øvrige kursister. 2 pct. har svaret, at det er nødvendigt at udelukke 6-15 pct. af kursisterne, og 2 pct. har oplyst, at det er mere end 15 pct. af kursisterne.

For hvor stor en andel af kursisterne er der behov for at udelukke kursister fra undervisningen, fordi de pågældende er til gene for undervisere og de øvrige kursister?



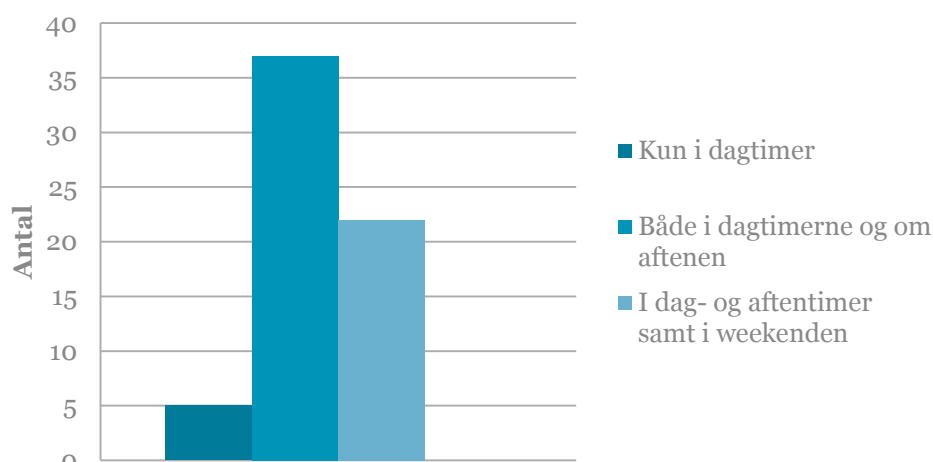
Figur 26: Sprogcentrenes oplevelse af, hvor stor en del af kursisterne, der er behov for at udelukke på grund af gene.

4.7. Tidspunkter for danskundervisning

Danskuddannelserne skal efter reglerne tilrettelægges fleksibelt med hensyn til tid, sted og indhold for at fremme samspillet med kursistens beskæftigelse, aktivering eller uddannelse.

På spørgsmålet om, på hvilke tidspunkter sprogcentret tilbyder danskundervisning, har 8 pct. af sprogcentrene svaret, at de kun har undervisning i dagtimerne, 58 pct. har svaret, at de tilbyder undervisning i både dag- og aftentimer, mens 34 pct. har angivet at de tilbyder undervisning både i dag-, aftentimer samt i weekenden.

På hvilke tidspunkter tilbyder sprogcentret danskundervisning?



Figur 27: Sprogcentrets oplysninger om tidspunkter for danskundervisning.

I forhold til spørgsmålet om, i hvor høj grad sprogcentret selv vurderer at dække kursisternes behov for undervisning på særlige tidspunkter af døgnet, så hensynet til kursisternes beskæftigelse og uddannelse tilgodeses, har 83 pct. af sprogcentrene svaret, at det sker i høj grad, mens 17 pct. har svaret, at det sker i nogen grad. Ingen har angivet, at kursisternes behov for undervisning på særlige tidspunkter slet ikke tilgodeses.



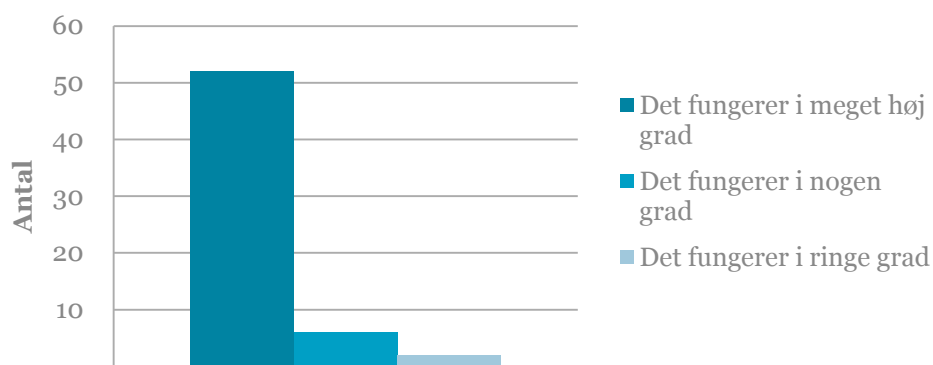
Figur 28: Sprogcentrenes oplevelse af i hvor høj grad kursisternes behov for undervisning på særlige tidspunkter tilgodeses.

4.8. Samarbejde og opfølgning på tilsyn

Kommunalbestyrelsen fører et administrativt, økonomisk og pædagogisk tilsyn med de sprogcentre, der er indgået en driftsaftale med, for at sikre, at danskuddannelserne gennemføres efter reglerne i danskuddannelsesloven.

87 pct. af sprogcentrene har oplyst, at de i meget høj grad oplever, at samarbejdet mellem udbyder og kommunen fungerer, 10 pct. har oplyst, at det fungerer i nogen grad, mens 3 pct. har oplyst, at det fungerer i ringe grad.

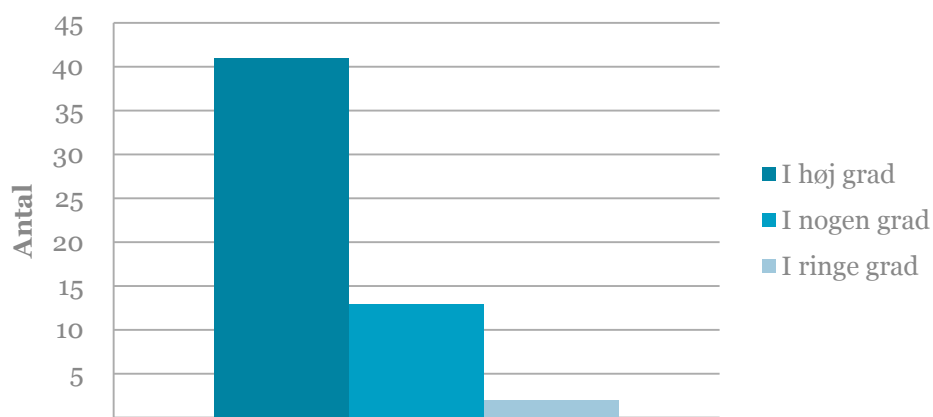
Hvordan fungerer samarbejdet mellem udbyder og kommunen om gennemførelse af tilsyn?



Figur 29: Sprogcentrenes oplevelse af, hvordan samarbejdet med kommune fungerer i forbindelse med gennemførelse af tilsyn.

På spørgsmålet om, hvorvidt der er et tilstrækkeligt samarbejde mellem udbyder og kommunen om opfølgning på tilsyn, har 73 pct. af sprogcentrene oplyst, at det fungerer i høj grad, 23 pct. at det fungerer i nogen grad og 4 pct. at det fungerer i ringe grad, det vil sige, at to respondenter har svaret, at det fungerer i ringe grad.

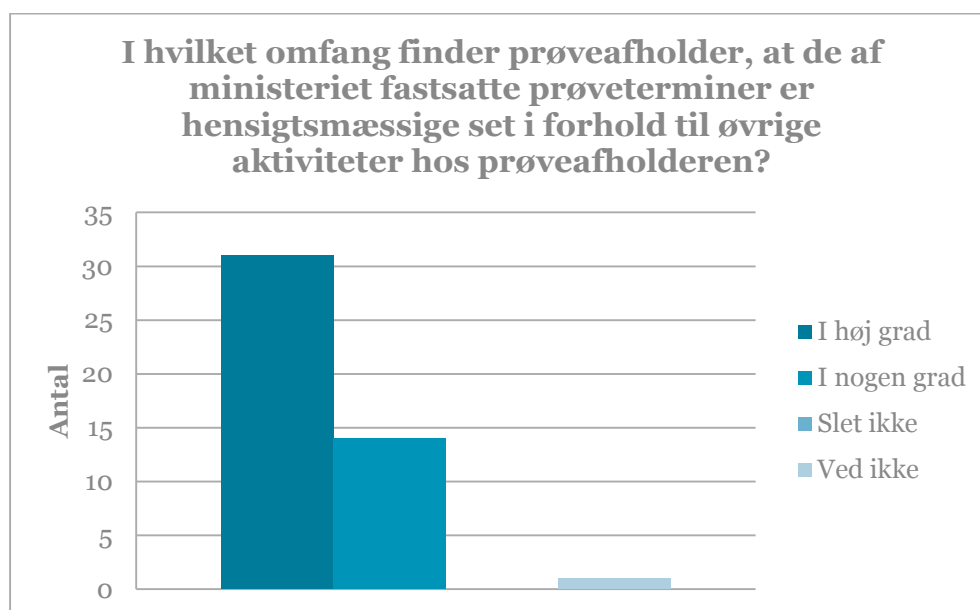
Er der tilstrækkeligt samarbejde mellem udbyder og kommunen om opfølgning på tilsyn?



Figur 30: Sprogcentrenes oplevelse af, om der er et tilstrækkeligt samarbejde mellem sprogcenter og kommune om opfølgning på tilsyn.

For så vidt angår spørgsmålet om de fastsatte prøveterminer, fremgår det blandt andet af en af bemærkningerne til spørgsmålet, at der er ønske om, at indfødsretsprøven og medborgerskabsprøven kunne afholdes tidligere eller i forlængelse af Prøve i Dansk 1, hvor der er lokaler og tilforordnede klar, mens et andet sprogcenter har bemærket, at prøverne ikke bør falde sammen.

På spørgsmålet om, i hvilket omfang prøveafholder finder, at de fastsatte prøveterminer er hensigtsmæssige set i forhold til øvrige aktiviteter hos prøveafholderen, har 67 pct. af sprogcentrene svaret "I høj grad", mens 30 pct. har svaret "I nogen grad". 2 pct. har svaret, at de ikke ved, om datoerne for prøveterminerne er hensigtsmæssige. Som en bemærkning har et af sprogcentrene angivet, at man tilpasser sine øvrige aktiviteter til ministeriets prøveterminer.



Figur 31: De prøveafholdende sprogcentres oplevelse af, hvorvidt de af ministeriet fastsatte prøveterminer er hensigtsmæssige i forhold til øvrige aktiviteter hos prøveafholderen.

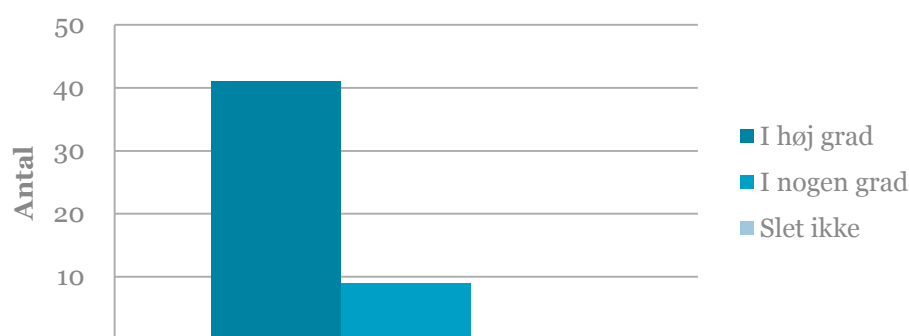
4.9. Retningslinjer i forhold til udformning af prøvegrundlaget delprøve 1 (mundtlig prøve)

Det fremgår af reglerne, at delprøve 1 på de tre danskuddannelser udformes decentralt på baggrund af ministeriets retningslinjer herfor.

82 pct. af de deltagende sprogcentre har svaret, at de oplever, at Udlændinge- og Integrationsministeriets retningslinjer i forhold til den decentrale udformning af prøvegrundlaget til delprøve 1 (mundtlig prøve) i høj grad fungerer, 18 pct. oplyser, at de oplever det i nogen grad. Ingen oplever, at retningslinjerne slet ikke fungerer.

Af bemærkningerne til spørgsmålet fremgår det blandt andet, at der indimellem opleves emner på Prøve i Dansk 1 som er svære for kursisterne at forholde sig til, hvis det ikke har været et emne undervejs i undervisningen. Der bliver nævnt et eksempel med kæledyr og fritidsjobs, hvor kæledyr ikke havde været en del af undervisningen og heller ikke fritidsjobs, som voksne mennesker i mindre grad er målgruppen for.

Fungerer Udlændinge- og Integrationsministeriets retningslinjer i forhold til den decentrale udformning af prøvegrundlaget til delprøve 1 (mundtlig prøve)?



Figur 32: Sprogcentrets oplevelse af, hvordan Udlændinge- og Integrationsministeriets retningslinjer for den decentrale udformning af prøvegrundlaget til delprøve 1 fungerer.

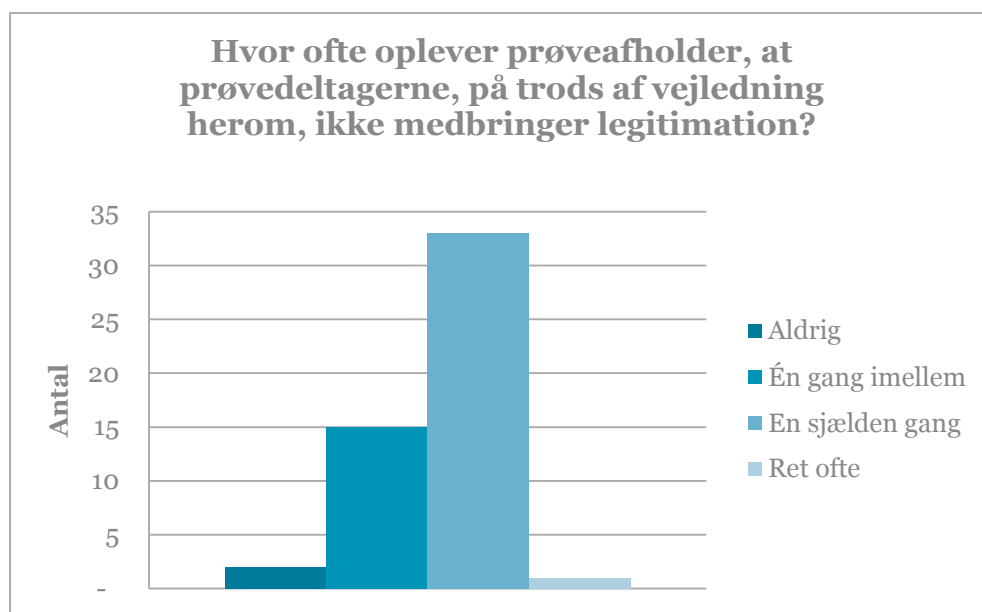
4.10. Vejledning om legitimation og SIRI's telefoniske vejledning på prøvedagen

Det fremgår af reglerne, at når en prøvedeltager tilmelder sig prøven, så udleverer det prøveafholdende sprogcenter et papir om krav til legitimation. Det fremgår præcist af reglerne, hvilken form for legitimation, der er gyldig til forevisning ved prøveaflægningen. På spørgsmålet om, hvor ofte det prøveafholdende sprogcenter oplever, at prøvedeltagerne på trods af vejledning herom ikke medbringer legitimation, har 2 pct. af de deltagende prøveafholdende sprogcentre oplyst, at det sker ret ofte, 29 pct. har oplyst, at det sker en gang imellem, 65 pct. har oplyst, at det sker en sjælden gang, og 4 pct. har oplyst, at det aldrig sker.

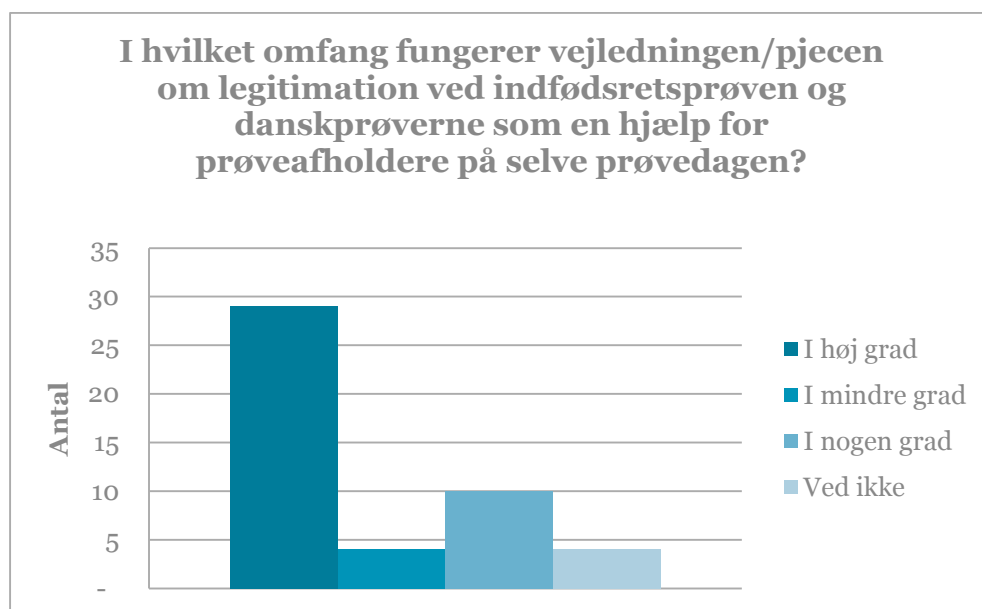
I forhold til spørgsmålet om, i hvilket omfang vejledningen/pjecen om legitimation ved indfødsretsprøven og danskprøverne fungerer som en hjælp for prøveafholdende sprogcentre på selve prøvedagen, har 62 pct. af de prøveafholdende sprogcentre oplyst, at de oplever, at den i høj grad fungerer, 21 pct. har oplyst, at de oplever, at den i nogen grad fungerer, 9 pct. har oplyst, at den i mindre grad fungerer, mens andre 9 pct. har oplyst, at de ikke ved, om den fungerer.

Det fremgår bl.a. af bemærkningerne til spørgsmålet, at vejledningen/pjecen er udformet i et svært forståeligt kancellisprog med et højt lix tal, og at den er umulig for prøvedeltagere på Danskuddannelse 1 og 2 at forstå, og at der på den baggrund er behov for en udgave, der er lettere at læse og forstå. Det fremgår endvidere, at den korte version på informationspapiret er bedre, men at der er et behov for en ny udgave, der er lettere at læse og forstå.

På spørgsmålet om, i hvilket omfang den vejledning og rådgivning, som SIRI giver telefonisk til prøveafholdere på selve prøvedagen, fungerer, har 65 pct. af de prøveafholdende sprogcentre oplyst, at det i høj grad fungerer, 8 pct. oplever, at det i nogen grad fungerer, mens 27 pct. har oplyst, at det ikke har været aktuelt. Ingen af sprogcentrene har oplyst, at det fungerer i mindre grad.

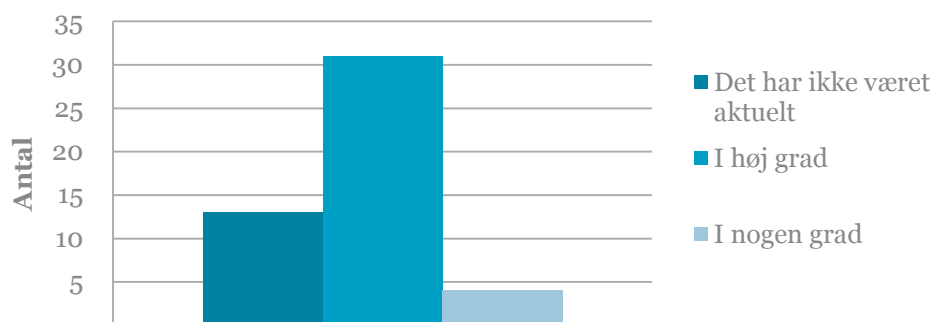


Figur 33: Det prøveafholdende sprogcenters oplevelse af, hvor ofte prøvedeltagere ikke medbringer legitimation på trods af vejledning.



Figur 34: Det prøveafholdende sprogcenters oplevelse af i hvilket omfang vejledningen om legitimation ved indfødsretsprøven og danskprøverne som en hjælp for dem på selve prøvedagen.

I hvilket omfang fungerer den vejledning og rådgivning, som Styrelsen for International Rekruttering og Integration giver til prøveafholdere på prøvedagen i forbindelse med telefoniske henvendelser?



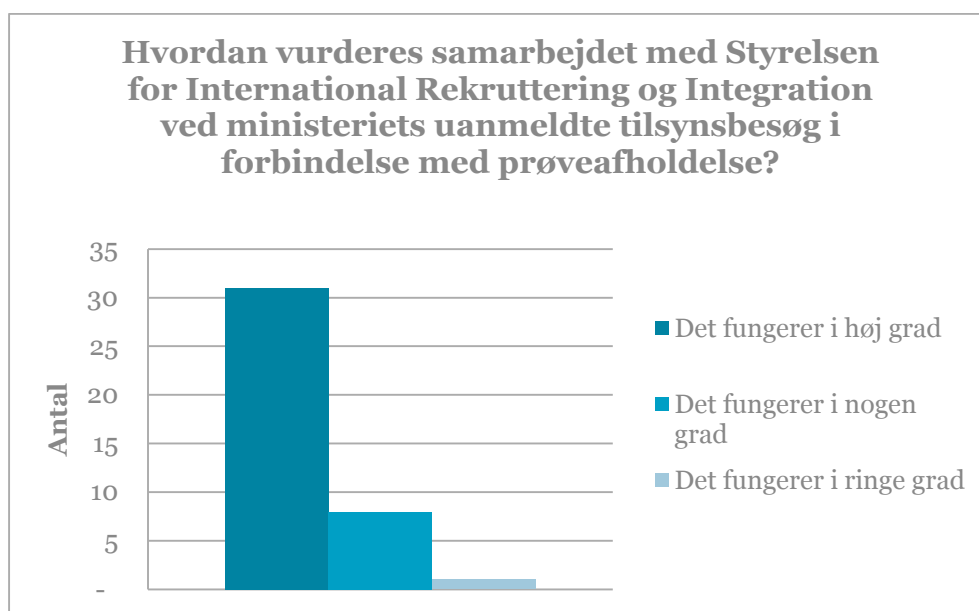
Figur 35: Det prøveafholdende sprogcenters oplevelse af, i hvilket omfang den vejledning, som SRI giver telefonisk på prøvedagen, fungerer.

4.11. Samarbejde med SRI ved tilsynsbesøg i forbindelse med prøveafholdelse

SRI fører tilsyn med de afsluttende prøver på de ordinære danskuddannelser og kan kræve alle nødvendige oplysninger fra kommunalbestyrelsen og det prøveafholdende sprogcenter. SRI fører tilsyn med prøvernes indhold, kvalitet og praktiske gennemførelse, herunder resultatet af prøverne gennem de prøveafholdende udbyderes indberetninger. Ved hver prøvetermin aflægges SRI uanmeldte tilsynsbesøg hos en række prøveafholdende udbydere over hele landet, hvor SRI overværer prøveafholdelsen. Endelig fører SRI tilsyn gennem SRI's behandling af klager over forhold i forbindelse med prøveforløbet.

77,5 pct. af de deltagende prøveafholdende sprogcentre har oplyst, at de vurderer, at samarbejdet med SRI ved ministeriets uanmeldte tilsynsbesøg i forbindelse med prøveafholdelse i høj grad fungerer, 20 pct. har oplyst, at det i nogen grad fungerer, mens 2,5 pct. har oplyst, at det i ringe grad fungerer.

Af bemærkningerne fremgår, at en del prøveafholdende sprogcentre oplever, at de i en del år ikke har haft uanmeldte tilsynsbesøg.



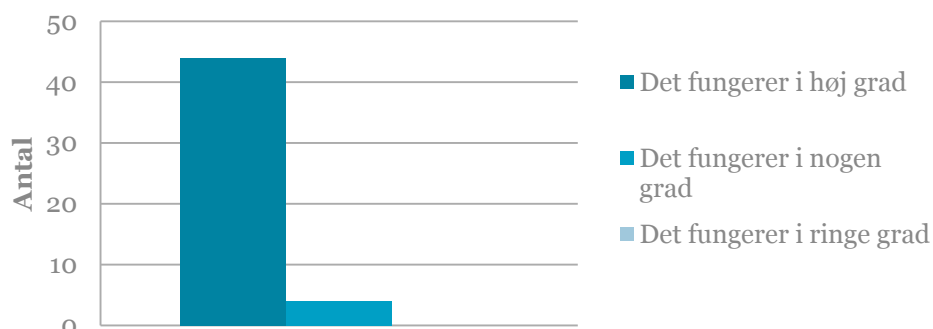
Figur 36: Det prøveafholdende sprogcenters oplevelse af, hvordan samarbejdet med SIRI fungerer ved ministeriets uanmeldte tilsynsbesøg i forbindelse med prøveafholdelse.

4.12. Reglerne om prøveafholdelse og de tilsynsførendes opgaver

Lederen af det prøveafholdende sprogcenter skal efter reglerne udpege tilsynsførende til de skriftlige prøver. Lederen skal sørge for, at prøvedeltagere og tilsynsførende er gjort bekendt med reglerne om hjælpemidler og tilladelser, der er givet til handicappede. Prøvedeltagerne skal sidde i en afstand, så de ikke kan røre ved hinanden. De tilsynsførende uddeler opgavesæt og skal attestere, at opgaven er afleveret, at antallet af ark svarer til det anførte, at arkene er udfyldt med oplysninger om kursisten, og at prøvedeltageren har afleveret en besvarelse.

Der spørges til, hvorvidt det prøveafholdende sprogcenter vurderer, at reglerne om skriftlige prøver, herunder placering af prøvedeltagere og tilsynsførendes opgaver under prøven, er hensigtsmæssige og tilstrækkelige i forhold til prøvens sikkerhed og konkrete afholdelse. 92 pct. af de prøveafholdende sprogcentre har svaret, at de oplever, at reglerne i høj grad fungerer, mens 8 pct. har oplyst, at det i nogen grad fungerer. Ingen har svaret, at det fungerer i ringe grad.

I hvilket omfang vurderer prøveafholder, at reglerne i prøvebekendtgørelsen om skriftlige prøver, er hensigtsmæssige og tilstrækkelige set i forhold til prøvens sikkerhed og konkrete afholdelse?

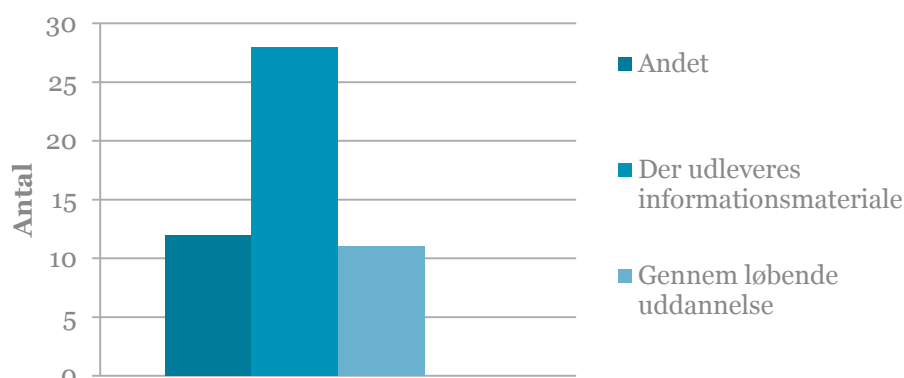


Figur 37: Det prøveafholdende sprogcenters oplevelse af om reglerne om skriftlige prøve er hensigtsmæssige og tilstrækkelige set i forhold til prøvens sikkerhed og konkrete afholdelse.

På spørgsmålet om, hvordan det sikres, at de tilsynsførende kan håndtere de mange krav i forbindelse med prøveafholdelse, har 22 pct. af de deltagende prøveafholderne sprogcentre oplyst, at det sker gennem løbende uddannelse, 55 pct. at der udleveres informationsmateriale, og 24 pct. at det sker på anden måde.

Af bemærkningerne til spørgsmålet fremgår det bl.a., at der udleveres informationsmateriale, holdes orienteringsmøder, at der briefes umiddelbart inden prøveafholdelsen, og at det sikres, at der altid er en af de tilsynsførende, der har flere års erfaring.

Hvordan sikres det, at de tilsynsførende kan håndtere de mange krav i forbindelse med prøveafholdelse?



Figur 38: Det prøveafholdende sprogcenters oplysninger om, hvordan det sikres, at de tilsynsførende kan håndtere de mange krav i forbindelse med prøveafholdelse.

4.13. Klagevejledning

Det fremgår af reglerne, at lederen skal sørge for, at kursister og selvstuderende, f.eks. gennem opslag i god tid orienteres om reglerne om prøver, herunder muligheden for at klage over prøver og bedømmelse af prøver.

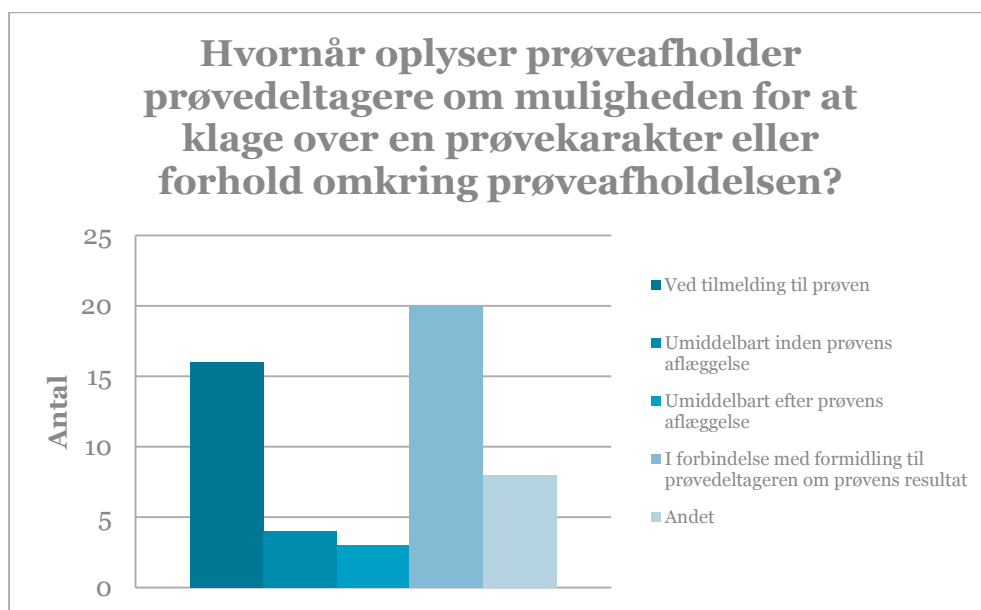
I forhold til spørgsmålet om, hvordan sprogcentrene vejleder om muligheden for at klage over en prøvekarakter, har 46 pct. af sprogcentrene svaret, at de giver mundtlig vejledning til prøvedeltagere om muligheden for at klage, 8 pct. giver skriftlig vejledning, mens 40 pct. oplyser, at de giver både mundtlig og skriftlig vejledning. 6 pct. angiver, at der ikke gives vejledning.



Figur 39: Sprogcentrets oplysning om, hvordan de vejleder prøvedeltagere om muligheden for at klage over en prøvekarakter.

På spørgsmålet om, hvornår det prøveafholdende sprogcenter vejleder prøvedeltagerne om muligheden for at klage over en prøvekarakter eller forhold omkring prøveafholdelsen, har 31 pct. oplyst, at de vejleder ved tilmelding til prøve, 8 pct. har oplyst, at de vejleder umiddelbart inden prøvens aflæggelse, 6 pct. har oplyst, at de vejleder umiddelbart efter prøvens aflæggelse, mens 39 pct. har oplyst, at de vejleder i forbindelse med formidling til prøvedeltageren om prøvens resultat.

16 procent har benyttet tekstfeltet "andet". Det fremgår bl.a. af bemærkningerne til spørgsmålet, at ikke alle prøvedeltagere får klagevejledning i forhold til prøvekarakter eller forhold omkring prøveafholdelsen. Det fremgår endvidere, at prøvedeltagere, der er utilfredse med resultatet, oplyses om klagemuligheder, mens det fremgår af en anden kommentar, at der vejledes inden prøven og umiddelbart efter, hvis nogen er utilfredse med noget. Af en af kommentarerne fremgår det, at eksterne prøvedeltagere får vejledning ved et informationsmøde, og at sprogcentrets egne hold får klagevejledning af lærerne.



Figur 40: Sprogcentrets oplysninger om, hvornår de giver prøvedeltagere oplysninger om muligheden for at klage over en prøvekarakter eller forhold omkring prøveafholdelsen.

4.14. Dokumentation

Supplerende spørgsmål til sprogcentrene om dokumentation for deltagelse i dansk-uddannelse og beståede danskprøver.

De fire supplerende spørgsmål lød:

1. Hvor ofte oplever sprogcentret, at kursister anmoder om dokumentation for deltagelse i danskuddannelse/udstedelse af modultestbevis?
2. Udarbejder sprogcentret automatisk modultestbeviser til kursisterne, er det kun efter anmodning, eller laver sprogcentret ikke udskrifter af modultestbeviser til kursisterne?
3. Hvordan fungerer reglerne vedr. opbevaring af prøveprotokoller i 30 år?
4. Hvor ofte oplever sprogcentret at få anmodninger fra tidligere prøvedeltagere om udstedelse af attesteret kopi af prøvebevis eller prøveprotokol, fordi det originale prøvebevis er bortkommet?

4.15. Hvordan fordeler svarene sig på svarmulighederne?

På spørgsmålet om, hvor ofte sprogcentret oplever, at kursister anmoder om dokumentation for deltagelse i danskuddannelse/udstedelse af modultestbevis, fordeler svarene sig på følgende vis blandt de 32 sprogcentre, der har besvaret spørgsmålene:

- 4 sprogcentre (11 %) har svaret, at de ofte oplever det
- 22 sprogcentre (59 %) har svaret, at de oplever det 'af og til'
- 11 (30 %) sprogcentre har svaret, at de 'sjældent' sjældent oplever det
- Ingen sprogcentre har svaret, at de aldrig oplever det

Nogle af sprogcentrene bemærker under eventuelle bemærkninger, at det oftest er kommunen eller tidligere kursister, der kontakter sprogcentret i forbindelse med sprogcenterskift, flytning eller arbejde for at anmode om dokumentation.

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt sprogcenteret automatisk udarbejder modultestbeviser til kursisterne, fordeler svarene sig på følgende måde blandt de sprogcentre, der har besvaret spørgsmålene:

- 13 sprogcentre (41 %) har svaret, at de automatisk udarbejder modultestbeviser til kursisterne
- 22 sprogcentre (59 %) svarer, at de gør det efter anmodning
- Ingen sprogcentre har svaret, at de ikke laver udskrifter af modultestbeviser til kursisterne

På spørgsmålet om, hvordan sprogcentrene oplever, at reglerne vedr. opbevaring af prøveprotokoller i 30 år fungerer, fordeler svarene sig på følgende måde blandt de sprogcentre, der har besvaret spørgsmålene:

- 28 sprogcentre (76 %) har oplyst, at de oplever, at det i høj grad fungerer
- 4 sprogcentre (11 %) har oplyst, at de oplever, at det i nogen grad fungerer
- 2 sprogcentre (5 %) har oplyst, at de oplever, at det slet ikke fungerer
- 3 sprogcentre (8 %) har oplyst, at de har angivet andre svar eller ikke besvaret spørgsmålet

Flere sprogcentre har under eventuelle bemærkninger til spørgsmålet blandt andet anført, at det kan opleves som en udfordring, at protokollerne skal opbevares lokalt i 30 år under de nuværende omstændigheder med hyppige kommunale udbud og deraf følgende opstart og nedlukning af sprocentre, samt at der ikke er efterspørgsel efter oplysningerne, at protokollerne fylder meget og samler støv, og at de kan erstattes af digitalisering eller et krav om opbevaring i kortere tid, f.eks. fem-ti år.

Med den nye bekendtgørelse om prøver inden for danskuddannelse til voksne udlændinge m.fl., der trådte i kraft den 2. marts 2018, er det ikke længere et krav, at sprogcentrene opbevarer prøveprotokollerne i fysisk form, men at opbevaringen kan være elektronisk.

På spørgsmålet om, hvor ofte sprogcentrene oplever at få anmodninger fra tidligere prøvedeltagere om udstedelse af attesteret kopi af prøvebevis eller prøveprotokol, fordi det originale prøvebevis er bortkommet, fordeler svarene sig således:

- 6 sprogcentre (16 %) har oplyst, at de oplever det ofte
- 15 sprogcentre (41 %) har oplyst, at de oplever det af og til
- 13 sprogcentre (35 %) har oplyst, at de oplever det sjældent
- 2 sprogcentre (5 %) har oplyst, at de aldrig oplever det
- 1 sprogcenter (3 %) har angivet et femte svar

Et sprogcenter har under eventuelle bemærkninger til spørgsmålet blandt andet anført, at også kursister, der har gennemført deres danskuddannelse for 15-20 år siden,

henvender sig og anmoder om dokumentation, hvilket hænger sammen med muligheden for at have dobbelt statsborgerskab og behovet for at kunne dokumentere sit dansksproglige niveau. Sprogcentret har tilføjet, at tidligere kursister ikke altid er klar over, om de faktisk tog en afsluttende prøve, eller om de blot bestod en intern test i sin tid, hvilket giver sprogcentret en del ekstra administration. Det blev i den forbindelse bemærket, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis kursisterne selv kunne tilgå deres prøveprotokoller på www.borger.dk.

4.16. Konklusion på sprogcenterundersøgelsen

Konklusionen på sprogcenterundersøgelsen er, at sprogcentre i forhold til information oplever, at information til kursister og prøvedeltagere om betingelserne for at gå til afsluttende danskprøve og udstrækningen af adgangen til gratis danskuddannelse prioriteres højt og er sat i system, og i høj grad foregår både mundtligt og skriftligt.

50 pct. af de sprogcentre, der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, har i forhold til information om hjælpemidler til handicappede oplyst, at de informerer mundtligt om hjælpemidler til en handicappet kursist, mens 40 pct. har oplyst, at de informerer både mundtligt og skriftligt, 6 pct. har oplyst, at formidlingen herom er skriftlig, mens 4 pct. ikke har svaret på spørgsmålet. Under eventuelle bemærkninger har flere af de deltagende sprogcentre oplyst, at de informerer, så snart de bliver bekendt med, at der er et handicap, herunder f.eks. i forbindelse med screening for ordblindhed, og flere sprogcentre har oplyst, at de endnu ikke har haft kursister med handicap.

De sprogcentre, der har besvaret spørgeskemaet, oplever overordnet, at retningslinjerne for indplacering af kursisterne er præcise nok.

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt der sker en tilpasning af undervisningen til den enkelte kursists forudsætninger og behov, har 67 pct. af de deltagende sprogcentre svaret, at det sker i høj grad, mens 33 pct. har svaret, at det sker i nogen grad.

I forhold til spørgsmålet om behovet for individuelle læringsplaner har 58 pct. af de deltagende sprogcentre svaret, at 0-10 pct. af kursisterne har behov for en individuel læringsplan, 16 pct. har svaret, at det gælder for 11-20 pct. 8 pct. har svaret, at det gælder for 21-30 pct. af kursisterne, mens 19 pct. har svaret, at det gælder for mere end 30 pct. af kursisterne. Der er således en stor spredning i opfattelsen af behovet for individuelle læringsplaner, men det kan skyldes, at der også kan være en stor spredning i kursistgrundlaget imellem sprogcentre.

På spørgsmålet om, hvorvidt der udarbejdes individuelle læringsplaner i alle de tilfælde, hvor der er behov for det, har 11 pct. af de deltagende sprogcentre svaret, at det ikke sker, mens henholdsvis 45 pct. og 44 pct. har svaret, "Ja" eller "Ja, det sker i langt de fleste tilfælde". Generelt er der således i væsentlig grad en oplevelse af, at der udarbejdes individuelle læringsplaner efter behov.

I forhold til fleksibel tilrettelæggelse af undervisningen har 8 pct. af de deltagende sprogcentre svaret, at de kun har undervisning i dagtimerne, 58 pct. af de tilbyder undervisning i både dag- og aften timer, mens 34 pct. har angivet, at de tilbyder undervisning i både dag- aften timer og i weekenden. 83 pct. af de deltagende sprogcentre

tre vurderer, at de i høj grad dækker kursisternes behov for undervisning på særlige tidspunkter, mens 17 pct. har svaret, at det sker i nogen grad. Sprogcentre oplever således selv, at de i vidt omfang opfylder behovet/reglerne om en fleksibel tilrettelæggelse af undervisningen.

I forhold til samarbejdet om tilsyn mellem kommune og sprogcenter er der generelt en oplevelse af, at det i høj grad fungerer, idet 87 pct. af de deltagende sprogcentre har oplyst, at de oplever, at samarbejdet i meget høj grad fungerer, mens 10 pct. har oplyst, at det fungerer i nogen grad, og 3 pct. har oplyst, at det kun fungerer i ringe grad. Omkring samarbejdet i forhold til selve opfølgningen på tilsynet, har 73 pct. af sprogcentrene oplyst, at det fungerer i høj grad, mens 23 pct. har oplyst, at det fungerer i nogen grad, og 4 pct. har oplyst, at det kun fungerer i ringe grad.

Der er generelt hos de prøveafholdende sprogcentre en oplevelse af, at samarbejdet med SIRI ved ministeriets uanmeldte tilsynsbesøg i forbindelse med prøveafholdelse i høj grad fungerer, idet 77,5 pct. af de deltagende prøveafholdende sprogcentre har oplyst, at de vurderer, at samarbejdet med SIRI ved ministeriets uanmeldte tilsynsbesøg i forbindelse med prøveafholdelse i høj grad fungerer, mens 20 pct. har oplyst, at det i nogen grad fungerer, og 2,5 pct. har oplyst, at det i ringe grad fungerer.

For så vidt angår SIRI's telefoniske vejledning på selve prøvedagen er der en oplevelse af en høj grad af tilfredshed; 65 pct. af de prøveafholdende sprogcentre, der har svaret, har angivet, at det i høj grad fungerer, 8 pct. oplever, at det i nogen grad fungerer, mens 27 pct. har oplyst, at det ikke har været aktuelt.

De fleste sprogcentre – 67 pct. af de deltagende prøveafholdende sprogcentre – finder, at de af ministeriet fastsatte prøveterminer er hensigtsmæssige, mens 30 pct. finder, at de i nogen grad er hensigtsmæssige set i forhold til øvrige aktiviteter hos prøveafholderen. De resterende har svaret, at de ikke ved det.

92 pct. af de prøveafholdende sprogcentre har angivet, at reglerne i prøvebekendtgørelsen om prøveafholdelse af skriftlige prøver i høj grad fungerer, herunder placering af prøvedeltagere og tilsynsførendes opgaver under prøven i forhold til prøvens sikkerhed og konkrete afholdelse, mens 8 pct. har oplyst, at det i nogen grad fungerer.

Det er meget forskelligt, hvordan de tilsynsførende ved de skriftlige prøver bliver klædt på til opgaven; 22 pct. af de prøveafholdende sprogcentre har oplyst, at det sker gennem løbende uddannelse, 55 pct. at der udleveres informationsmateriale, mens 24 pct. har oplyst, at det sker på anden måde.

82 pct. af de deltagende prøveafholdende sprogcentre har svaret, at de oplever, at de af ministeriet fastsatte retningslinjer for den decentrale udformning af prøvegrundlaget til delprøve 1 (mundtlig prøve) i høj grad fungerer, men 18 pct. har svaret, at de fungerer i nogen grad.

I forhold til kravet om, at kursisterne skal medbringe legitimation til prøver, oplever de fleste af de deltagende prøveafholdende sprogcentre kun sjældent, at kursister på

trods af forudgående vejledning herom, ikke medbringer legitimation, men knap en tredjedel oplever det en gang imellem.

62 pct. af de deltagende prøveafholdende sprogcentre oplever, at vejledningen/pjecen om legitimation ved indfødsretsprøven og danskprøverne fungerer som en hjælp for prøveafholdere på selve prøvedagen, mens 21 pct. oplever, at det fungerer i nogen grad, 9 pct. oplever, at det fungerer i mindre grad, og 9 pct. har svaret, at de ikke ved det.

Under eventuelle bemærkninger har sprogcentre anført bemærkninger som f.eks., at de savner information om informationernes/vejledningens gyldighed, at der er anvendt et svært forståeligt kancellisprog i vejledningen med et højt lix-tal, at vejledningen er umulig for prøvedeltagere på Danskuddannelse 1 og 2 at forstå. Det er endvidere anført, at informationspapiret er bedre, men at der absolut er behov for en mere let læselig/let forståelig version.

I forhold til sprogcentrenes klagevejledning vedrørende prøvekarakterer er det forskelligt, hvordan man vejleder; 46 pct. af sprogcentrene har svaret, at de giver mundtlig vejledning, 8 pct. giver skriftlig vejledning, men 40 pct. giver både mundtlig og skriftlig vejledning.

Det fremgår ligeledes af undersøgelsen, at der er forskelle på, hvornår sprogcentrene vejleder om klagemuligheder i forhold til prøvekarakterer eller forhold i forbindelse med prøveaflæggelsen; 31 pct. har oplyst, at de vejleder ved tilmelding til prøve, 8 pct. har oplyst, at de vejleder umiddelbart inden prøvens aflæggelse, 6 pct. har oplyst, at de vejleder umiddelbart efter prøvens aflæggelse, mens 39 pct. har oplyst, at de vejleder i forbindelse med formidling til prøvedeltageren om prøvens resultat.

Det fremgår bl.a. af bemærkningerne, at ikke alle prøvedeltagere får klagevejledning i forhold til prøvekarakter eller forhold i forbindelse med prøveafholdelsen, at prøvedeltagere, der er utilfredse med resultatet, oplyses om klagemuligheder, mens det fremgår af en anden kommentar, at der vejledes inden prøven og umiddelbart efter, hvis nogen er utilfredse med noget. Af en af kommentarerne fremgår det, at selvstuderende prøvedeltagere får vejledning ved et informationsmøde, og at sprogcentrets egne hold får klagevejledning af lærerne.

Der blev per e-mail efter spørgeskemaundersøgelsen stillet fire supplerende spørgsmål til sprogcentrene om dokumentation for deltagelse i danskuddannelse og beståede danskprøver.

Besvarelserne af disse spørgsmål viser, at kursisterne har et vist behov for at kontakte sprogcentret for at få dokumentation for deltagelse i danskuddannelse/udstedelse af modultestbevis; 59 pct. af de sprogcentre, der har svaret oplyser, at de oplever det af og til, mens 11 pct. ofte oplever det, og 30 pct. har svaret, at de sjældent oplever det.

41 pct. af de sprogcentre, der har besvaret spørgsmålet, udarbejder automatisk modultestbeviser til kursisterne, mens 59 pct. svarer, at de gør det efter anmodning.

76 pct. af sprogcentrene har oplyst, at de oplever, at reglerne om, at prøveprotokoller skal opbevares i 30 år, i høj grad fungerer, 11 pct., at de i nogen grad fungerer, 5 pct. har oplyst, at de oplever, at det slet ikke fungerer, mens de resterende sprogcentre ikke har svaret, eller har angivet andre svar.

Tidligere prøvedeltagere har jævnligt behov for at få udstedt en attesteret kopi af deres prøvebevis eller prøveprotokol, fordi deres originale prøvebevis er bortkommet; 16 pct. af sprogcentrene har oplyst, at de oplever det ofte, 41 pct. oplever det af og til, 35 pct. har oplyst, at de sjældent oplever det, mens 5 pct. aldrig oplever det.

4. Sammenfatning – den administrative tilrettelæggelse

Begge undersøgelser viser, at informationen fra sprogcenteret til kursister og prøvedeltagere overordnet er meget velfungerende. Der er dog mange kursister på alle tre danskuddannelser, der har en oplevelse af, at de ikke har fået information om muligheden for at anvende hjælpemidler som handicappede.

Der er en meget forskellig praksis for formidlingen af information om hjælpemidler til handicappede; idet 50 pct. af de deltagende sprogcentre har oplyst, at de informerer mundtligt om hjælpemidler til en handicappet kursist, mens 40 pct. har oplyst, at de informerer både mundtligt og skriftligt, 6 pct. har oplyst, at formidlingen herom er skriftlig, mens 4 pct. ikke har svaret på spørgsmålet.

Under eventuelle bemærkninger har flere af de deltagende sprogcentre oplyst, at de informerer, så snart de bliver bekendte med, at der er et handicap, herunder f.eks. i forbindelse med screening for ordblindhed, og flere sprogcentre har oplyst, at de endnu ikke har haft kursister med handicap.

Et andet punkt, hvor kursisterne oplever, at de ikke har fået information er i forhold til klagemuligheder, hvor mere en tredjedel af prøvedeltagerne på alle tre danskuddannelser oplever, at de ikke har modtaget klagevejledning i forhold til muligheden for at klage over en prøvekarakter. Færre kursister – omkring halvdelen – oplever, at de har fået klagevejledning omkring muligheden for at klage over forhold på sprogcentret i forbindelse med prøveafholdelse (f.eks. støj, dårligt indeklima, manglende information m.v.).

Prøvedeltagernes oplevelse af manglende klagevejledning afspejles bl.a. i bemærkningerne fra sprogcentrene til spørgsmålet om klagevejledning om prøvekarakterer. Det fremgår her, at ikke alle prøvedeltagere får klagevejledning i forhold til prøvekarakter eller forhold omkring prøveafholdelsen, at prøvedeltagere, der er utilfredse med resultatet, oplyses om klagemuligheder, mens det fremgår af en anden kommentar, at der vejledes inden prøven og umiddelbart efter, hvis nogen er utilfredse med noget.