

ÅRSRAPPORT 2018

STUDENTOMBUDET
USN

Innhold

1. Forord	2
2. Om Studentombudet.....	3
3. Om rapporten.....	3
4. Henvendelser fra studenter.....	4
4.1 Antall henvendelser per fakultet.....	5
4.2 Antall henvendelser per måned	6
4.3 Antall henvendelser per kategori.....	7
5. Innspill til USN	7
6. Profilering av ordningen	8
7. Nettverksbygging eksternt	9
8. Konklusjon	9
Appendix.....	10

1. Forord

Dette er første året Studentombudet ved Universitetet i Sørøst-Norge (USN) har vært i virksomhet et fullt kalender år og det har vært nok å gjøre. Mesteparten av tiden er gått med til å arbeide med henvendelser fra studenter, men jeg har også prioritert å orientere om ordningen i ulike forum og å delta på kurs for å bygge opp egen kompetanse. Blant annet har jeg deltatt på skikkethetsseminar, LMU Forum, seminar med Likestilling- og diskrimineringsombudet og samlinger med nasjonale og internasjonale studentombud.

Jeg opplever det som spennende, lærerikt og tidvis utfordrende å være studentombud. Jeg er takknemlig for all velvilje og informasjon jeg har fått fra ansatte og studenter jeg har vært i kontakt med, som gjør arbeidet mer håndterbart. I tillegg er det godt å ha andre studentombud rundt om i landet å rådføre seg med og få støtte fra når man trenger det.

Som studentombud er jeg opptatt av at studentsaker får en forsvarlig og korrekt saksbehandling, at studenter skal føle at de blir hørt og at prosesser oppleves rettferdig. Min oppfatning, etter halvannet års praksis, er at studentombudsordningen bidrar til at man i høyere grad oppnår dette -og det er det som gjør arbeidet så givende!

Porsgrunn, januar 2019
Cecilie Jurgens
Studentombud

2. Om Studentombudet

Studentombudsordningen er forholdsvis ny i Norge. Først ute var Universitetet i Oslo (UiO) med eget Studentombud i 2013 og siden den gang er stadig nye Studentombud etablert ved høyere utdanningsinstitusjoner rundt om i landet. Styret i HSN (nå USN) vedtok i mars 2017 å opprette Studentombud ved egen institusjon og Studentombudet ved USN har vært i virksomhet siden 7. august 2017. Høsten 2018 sendte Kunnskapsdepartementet ut forslag om lovfesting av studentombud på høring, hvilket gir grunn til å tro at det kan bli enda flere studentombud på landsbasis i årene fremover.

Studentombudet er en frittstående bistandsinstans som skal bidra til at saker løses på lavest mulig nivå, samt påse at studentsaker ved USN blir rettmessig behandlet og at studentenes rettigheter blir ivaretatt. Studentombudet skal fungere for alle studenter ved USN, med noen begrensninger hva angår doktorgradsstudenter da de også er å anse som ansatte.

Studentombudet har ingen vedtaksmyndighet, men er en upartisk person som vil kunne gi studenter råd og veiledning om deres rettigheter og plikter i deres studiesituasjon. Studenter kan også få veiledning om prosessen videre i saker, herunder hvilke dokumentasjon som er relevant og hvordan de bør fremme saken sin.

Det er likevel ikke bare enkeltsaker som ligger innenfor Studentombudet sitt mandat, ombudet kan også fremme saker på eget initiativ til ulike organ med beslutningsmyndighet i USN dersom det anses nødvendig. Det vil særlig være aktuelt ved prinsipielle problemstillinger som har betydning for studentenes rettssikkerhet.

I tillegg til det ovennevnte kan Studentombudet gi opplæring til studenttillitsvalgte og er selv ansvarlig for å gjøre studentombudsordningen kjent.

Informasjon om Studentombudet ved USN ligger tilgjengelig her:

<https://www.usn.no/om-usn/organisering/rad-og-utvalg/studentombud-article211995-6754.html>

3. Om rapporten

Det følger av mandatet at Studentombudet skal rapportere om sin virksomhet til rektor gjennom årlige rapporter. Årsrapporten skal også legges frem for Universitetsstyret og Utvalg for utdanningskvalitet. Rapporten er forsøkt skrevet i et enkelt og klart språk, med ønske om at den skal oppleves lettlest og forståelig for alle de som leser den.

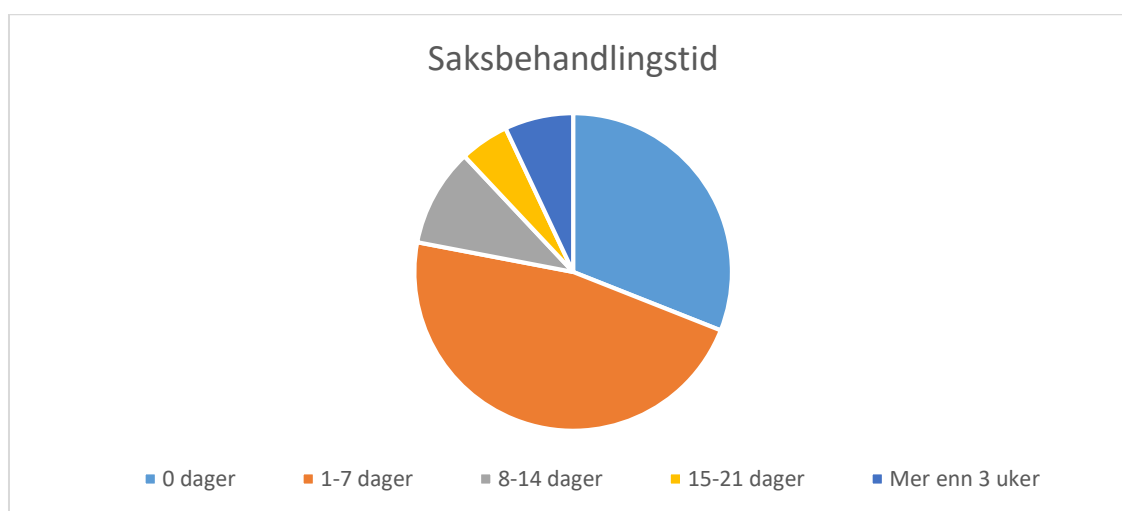
Årsrapporten for 2018 er ombudets andre rapport siden etableringen av Studentombud ved USN i august 2017. Rapporten bygger på modell av Studentombudene ved Universitetet i Oslo og Høgskolen i Oslo og Akershus sine årsrapporter for 2016, og gir en oversikt over henvendelsene Studentombudet har mottatt, studentombudets virke og innspill til USN med ønske om å bidra til å etablere god praksis og øke rettssikkerheten for studentene.

Rapporten gjelder perioden fra 1. januar 2018 til 31. desember 2018.

4. Henvendelser fra studenter

Studentombudet har mottatt 131 henvendelser i perioden. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen eller som kommer fra personer som ikke er studenter ved USN og er utenfor USN sitt ansvarsområde, er ikke medtatt i beregningen av antall henvendelser. Det er heller ikke spørsmål som studentombudet får i møte med studenter i forbindelse med opplæring av studenttillitsvalgte eller under andre typer arrangementer.

Henvendelsene er hovedsakelig mottatt via e-post og telefon. Noen henvendelser lar seg besvare med én e-post eller telefonsamtale, mens andre henvendelser krever mer tid og oppfølging. 31 prosent av henvendelsene ble besvart og avsluttet samme dag som de ble mottatt, men den største andelen av henvendelser ble besvart i løpet av syv dager og alle saker var endelig besvart i løpet av 4,5 måneder. Under vises en oversikt over saksbehandlingstiden, det vil si tiden brukt fra Studentombudet mottok en henvendelse til den ble endelig besvart.



Veiledning

I flest tilfeller har studentombudet gitt juridisk veiledning om studentenes rettigheter og plikter i deres studiesituasjon. Det vil si at studentombudet informerer generelt om gjeldende regelverk innenfor det temaet studentens situasjon omhandler, men også prosess og rett tjenestevei. For eksempel kan det være at en student som ikke har bestått eksamen i et emne etter tre forsøk, lurer på hvilke muligheter han/hun har til å fullføre studiet. Studentombudet informerer da om at man i utgangspunktet kan avlegge eksamen i det samme emnet inntil tre ganger, men at det er mulig å søke om et fjerde eksamensforsøk i særlige tilfeller. Deretter forklares litt nærmere hva som forstås med «særlige tilfeller» og hvordan man kan søke om et fjerde eksamensforsøk (hva søknaden bør inneholde og hvor den sendes). Deretter er det opp til studenten selv å vurdere om han/hun ønsker å søke om et fjerde forsøk eller ei. Det er et viktig prinsipp for studentombudet at studentene selv eier saken sin. Dersom henvendelsen gjelder en situasjon der det er flere muligheter, anbefaler i tillegg studentombudet studenten å ta kontakt med studieveileder for veiledning. For eksempel kan det være en student har vært utsatt for en ulykke og midlertidig ikke vil kunne møte opp til obligatorisk studieaktivitet, da informerer studentombudet om regelverk rundt permisjon, fritak og tilrettelegging, og ber

studenten ta kontakt med studieveileder for å finne ut av hva som er praktisk mulig og den beste løsningen i studentens situasjon.

Involvering

I omkring en femtedel av sakene har studentombudet vært i dialog med andre ansatte i USN i forbindelse med en konkret studentsak og i åtte saker har studentombudet kommet med anbefaling om hva USN bør foreta seg i enkeltsaker. Det er viktig at ansatte er kjent med at dersom studentombudet har en formening om hva de burde foreta seg, så vil de få høre det direkte fra studentombudet (ikke via student). Studentombudet kan komme med anbefalinger, men opplyser samtidig at ombudet ikke har noen instruksmyndighet.

Studentombudet har vært med studenter i møte med USN i fire ulike saker. Studentombudets funksjon har da vært å bidra til at konflikter løses på et lavest mulig nivå og å sikre at studentens versjon kommer frem, ved å være til psykisk støtte for studenten. Noen studenter er så nervøse for å møte at de ikke ville møtt uten å ha med seg noen og flere har gitt uttrykk for at det virket betryggende å ha med seg noen i møtet og kunne snakke om møtet i forkant og etterkant. Studentombudet tilbyr å være med i møter mellom student og ansatte dersom det bidrar til å sikre at saken blir best mulig opplyst, og beslutninger dermed tas på et forsvarlig grunnlag. Studentombudets deltakelse i slike møter forutsetter at alle parter synes det er greit at ombudet deltar.

Det er stor variasjon i alvorlighetsgraden på henvendelsene Studentombudet mottar. Noen ganger har studenten misforstått regelverket og saken løser seg ved en nærmere forklaring av reglene og hvilke momenter som er avgjørende for USN sin avgjørelse. Andre ganger foreligger det brudd på studentenes rettigheter. I 2018 var det ti tilfeller der studentombudet konkluderte med brudd på gjeldende regelverk. Seks av tilfellene ble rettet opp i etter at studentombudet hadde gått inn i saken og vært i dialog med USN, et tilfelle er ombudet ikke kjent med hva USN har konkludert med etter søknad fra student, mens i de tre siste tilfellene var det for sent å rette opp i feilen.

Varslingskanal

Studenter kan ta kontakt med Studentombudet dersom de ønsker å varsle om kritikkverdige forhold. I 2018 mottok Studentombudet tre henvendelser fra studenter som ønsket å varsle om ulike kritikkverdige forhold. Studentombudet informerte om prosessen i slike varslingsaker, herunder hvem man kan varsle til. Alle tre valgte i etterkant å varsle USN om forholdene.

4.1 Antall henvendelser per fakultet

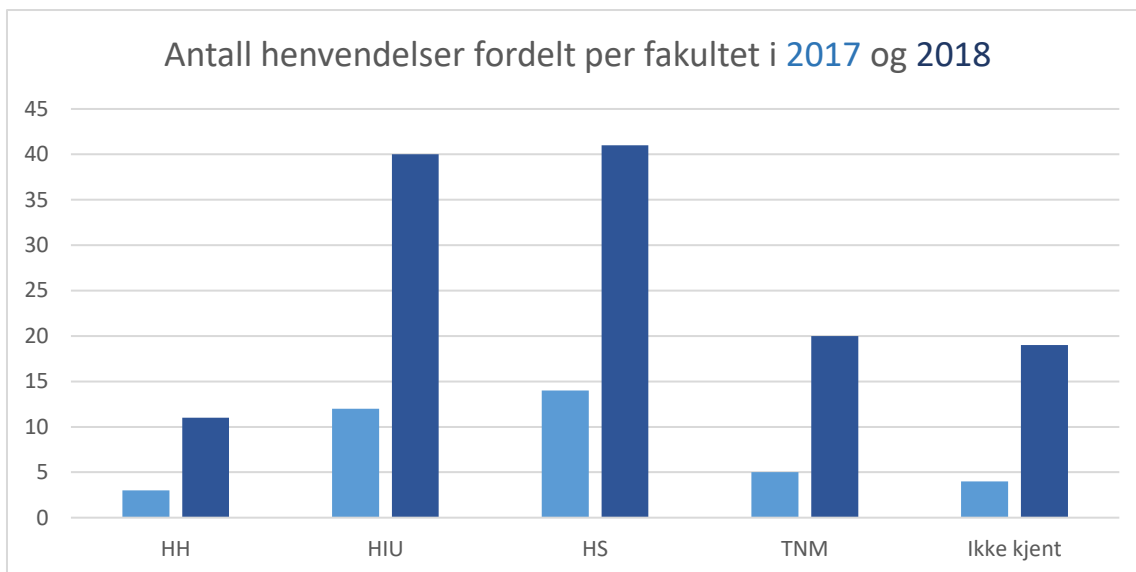
Studentombudet ber ikke om å få opplyst hvilket fakultet studenter som kontakter ombudet tilhører med mindre det er nødvendig for saken og derfor er fakultet-tilhørighet ukjent i 19 av henvendelsene. I figuren under er de ulike fakultetene ved USN forkortet som følger;

Handelshøyskolen: HH

Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap: HIU

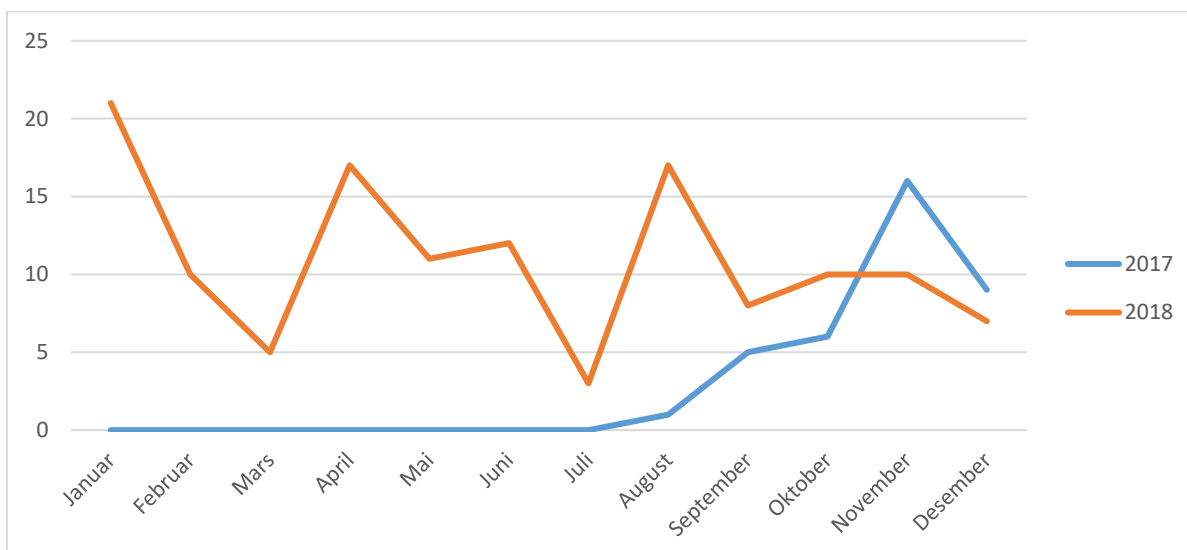
Fakultet for helse- og sosialvitenskap: HS

Fakultet for teknologi, naturvitenskap og maritime fag: TNM



Som figuren viser er det kommet inn henvendelser fra samtlige fakultet ved USN. Antallet henvendelser fra de ulike fakultetene trenger ikke bety at studentenes rettssikkerhet er ivaretatt bedre ved et fakultet enn ved et annet. Antallet studenter tilhørende HS og HIU, praksis, eller at det avholdes flere eksamener og fattes flere vedtak rettet mot studenter ved disse fakultetene, er nok årsaken til at flest henvendelser er kommet fra studenter ved HS og HIU. Antallet kan også skyldes at studentombudsordningen er mer kjent blant studenter ved disse fakultetene.

4.2 Antall henvendelser per måned

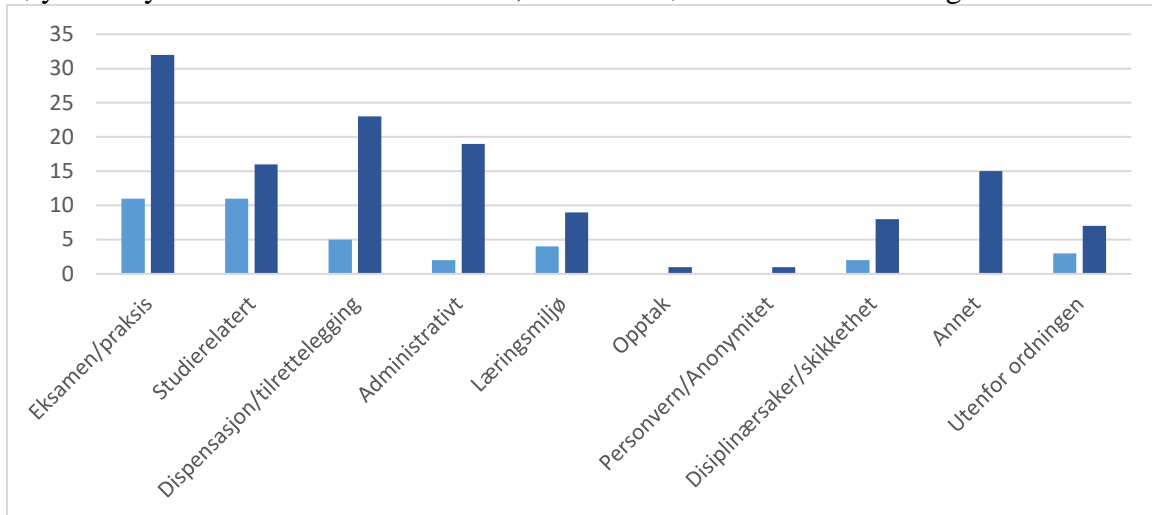


Det er dato for når Studentombudet mottok henvendelsene som registreres, ikke når saken er avsluttet. Mens antall henvendelser økte gjennom høstsemesteret i 2017, med unntak av desember, har det vært en mer ujevn fordeling av antall mottatte henvendelser i de ulike månedene i 2018. I 2017 skyldtes nok den økningen av antall henvendelser utover i semesteret at studentombudsordningen var relativt ukjent ved oppstarten i august, men ble kjent blant stadig flere studenter og ansatte utover i semesteret. I 2018 har det vært flest

henvendelser i forbindelse med semesterstart og i april. I forbindelse med semesterstart er tilrettelegging og eksamensrelaterte problemstillinger temaer som ofte går igjen i henvendelsene Studentombudet mottar.

4.3 Antall henvendelser per kategori

Søylene i lys blå illustrerer tall fra 2017, mens de mørkeblå viser fordelingen i 2018.



Henvendelser som omhandler flere av kategoriene er plassert i den kategorien hovedproblemstillingen omhandler. Nærmere forklaring på hvilke sakstyper som faller inn under de ulike kategoriene er å finne til slutt i rapporten (Appendix).

5 Innspill til USN

Ved håndtering av enkelthenvendelser fra studenter ser studentombudet at det er noen temaer som er gjentakende og som ombudet ønsker å trekke frem i årsrapporten, slik at USN kan vurdere om det bør iverksettes noen tiltak.

Læringsmiljø i veiledet praksis

Studentombudet har mottatt flere henvendelser fra studenter som føler læringsmiljøet i praksis/arbeidsmiljøet er en psykisk belastning. Det kan være at de føler seg latterliggjort foran andre ansatte eller tredjeparter, at de føler seg hakket på eller ignorert, og at denne behandlingen strekker seg over lengre tid. En student hadde tatt det opp med lærerveileder fra USN, som hadde vært tilstede ved praksisstedet og var enig i studentens opplevelse, men ble da bedt om å bare holde ut de sist ukene som var igjen av praksisperioden. Andre studenter opplever å bli godt ivaretatt når de sier fra og at det avholdes møte med alle involverte parter der de får snakket ut. Det som er felles for studentene er at de til studentombudet gir uttrykk for at de er redde for å si fra om det de opplever som urimelig behandling, fordi de er redde for gjengjeldelse. Studentombudet er ikke kjent med hvilke informasjon studenter gis i forkant av praksis, men tenker at det kanskje bør tydeliggjøres bedre hva studentene skal kunne forvente i forhold til veiledning og praksisgjennomføring, og når og hvordan USN ønsker at studenter skal si fra dersom deres berettigede forventninger blir brutt.

Manglende studentfokus i endringsprosesser

Flere studenter har kontaktet studentombudet og gitt uttrykk for fortvilelse på grunn av at de ikke har vært involvert/blitt hørt eller fått mangelfull og sen informasjon i forbindelse med at det skal skje eller er skjedd endringer i deres studier. Noen studenter hadde ønsket å avlegge ny eksamen ved neste ordinære gjennomføring for å forbedre karakter, men mistet muligheten da emnet ble besluttet nedlagt og det kun var de som ikke hadde bestått emnet som fikk mulighet til å avlegge ny eksamen i samme semesteret som studentene ble kjent med nedleggelsen av emnet. Disse studentene har ingen rett til å få avlegge nytt eksamensforsøk, men USN bør kanskje vurdere om man likevel vil tilrettelegge for at studenter i denne situasjonen likevel får mulighet til å avlegge et siste eksamensforsøk. Man bør også sørge for likebehandling av studenter som ved ulike studier er i denne situasjonen. I et annet tilfelle var studenten tatt opp til et studie ved et gitt Campus, men ble ved studiestart informert om at det var blitt gjort noen endringer slik at undervisningen ville foregå ved flere ulike Campus. Dette medfører ulemper for studentene og misnøye. Studentombudet vil anbefale USN å se på egne rutiner og arbeidsbeskrivelser i forbindelse med slike endringer i studier, og se om man bør legge inn noen frister for å orientere studenter og hvordan dette gjøres, slik at deres interesser kan ivaretas bedre.

Identifisering av hva saken gjelder

I flere saker opplever studentombudet at USN ikke har forstått hva det egentlig er studenten har bedt om eller klaget på. Det er problematisk med tanke på at man ikke følger riktig rutine for behandling av de reelle forholdene, eller at vedtak ikke fattes og at studenten dermed mister sin klagerett. Dette kan skyldes at ansatte har for stor arbeidsmengde og ved rask gjennomgang ikke identifiserer hva saken egentlig gjelder når studentene ikke bruker ord som «tilrettelegging» i sin henvendelse, men kun beskriver forholdene. Eller at studenten ikke har sagt alt ved første henvendelse og at relevant informasjon for å forstå hva forespørselen gjelder, først kommer når studentombudet stiller tillegsspørsmål. Det er studentombudets oppfatning at studenter generelt er lite kjent med gjeldende regelverk og at de derfor ikke vet hvilke momenter som er avgjørende i ulike vurderinger og dermed hva de skal ta med i en henvendelse til USN. Studentombudet kunne ønske seg at USN iverksatte tiltak for å gjøre studentene mer kjent med regelverk som går på deres rettigheter og plikter, men også prosess. Studentombudet bidrar gjerne inn i slikt arbeid, dersom det er aktuelt.

Rett tjenestevei

Studentombudet har i 2018, som i 2017, mottatt en del henvendelser som gjelder rett tjenestevei. De lurer på hvem de skal kontakte angående spørsmål de har og hvem ulike søknader eller klager skal rettes til. Studentombudet anbefaler igjen USN å vurdere hvordan man bedre kan gjøre studenter kjent med hva som er rette instans i ulike saker. Studentombudet har hatt saker der studenter har henvendt seg til feil instans og fått feil svar, og anser derfor det å synliggjøre rett tjenestevei bedre som et bidrag til å ivareta studenters rettigheter på en best mulig måte.

6 Profilerings av ordningen

For at studentombudsordningen skal fungere til sitt formål, er det en forutsetning at studenter og ansatte har kjennskap til ordningen. Studentombudet brukte derfor en god del tid i 2017 og 2018 på å reise rundt til ulike Campus for å informere både studenter og ansatte om sin rolle.

Blant annet har studentombudet i 2018 presentert ordningen for studenttillitsvalgte, ulike studentråd, studentrepresentanter i råd og utvalg, ansatte ved Campus Ringerike og Campus

Rauland, fakultetsledelsen ved HIU. Videre er flere ansatte orientert om ordningen i diverse møter Studentombudet har vært invitert inn i.

Studentombudet opplever at ansatte i USN er positive til ordningen og ønsker ombudet velkommen til å orientere om sin rolle og dele sine erfaringer. Studentombudet er invitert til å delta som observatør med talerett i Utvalg for læringsmiljø og Juristforum, og har orientert deltakerne der om sin rolle. Studentombudet har også etablert et godt samarbeid med rådgivningstjenesten i Studentsamskipnaden i Sørøst-Norge.

Selv om studentombudet selv er ansvarlig for å gjøre studentombudsordningen kjent, får ombudet god hjelp av ansatte og studenter ved USN til å spre informasjon videre, og er takknemlig for det. Blant annet har kommunikasjonsavdelingen vært behjelpelige med å lage informasjonsside om Studentombudet på usn.no og intranettet, og rektor informerte om at USN har eget studentombud under sin åpningstale på Campusene ved studiestart i august.

Ut ifra antall henvendelser Studentombudet har mottatt, virker det som om ordningen er godt kjent blant mange, likevel opplever Studentombudet jevnlig å treffe på ansatte eller studenter som ikke er kjent med ordningen. Studentombudet ønsker å fortsette med jevnlig fysiske møter ved anledning, men også å utvikle bedre digital informasjon, da studentombudet har begrenset tid til å profilere ordningen med det antallet henvendelser ombudet per i dag mottar.

7 Nettverksbygging eksternt

Ettersom Studentombudet er en frittstående og relativt ny instans i USN, har det vært nyttig for studentombudet å ha jevnlig kontakt med andre studentombud rundt om i landet. Vi lærer av hverandres gode og dårlige ombudserfaringer, drøfter juridiske problemstillinger og rolleforståelse.

Studentombudet deltok på to nasjonale nettverkssamlinger i 2018, der ulike temaer som konfliktløsning, lovfesting av studentombud, tilrettelegging og varsling ble belyst. I tillegg deltok studentombudet på skandinavisk ombudssamling og internasjonal konferanse for ombud i høyere utdanning (i regi av ENOHE og ACCUO), hvor blant annet skikkethetsvurdering og konfliktløsning stod på programmet.

8 Konklusjon

Studentombudets oppfatning er at studentombudsordningen ved USN er velfungerende. Ombudet mottar en rekke henvendelser og i de fleste sakene der studentombudet vurderer at studentenes rettigheter ikke er ivaretatt, så er dette blitt rettet opp i av USN. Flere studenter gir uttrykk for at de setter pris på ombudstjenesten og at de er takknemlige for å bli hørt og få veiledning fra en nøytral part, uavhengig av utfallet i saken. Studentombudet ser også at tjenesten er til fordel for utdanningsinstitusjonen med tanke på at saker blir bedre opplyst, klagesaker unngås ved realitetsorientering fra studentombudet og at saker blir løst på et lavt nivå.

Ordningen er fortsatt relativt ny ved USN og studentombudet vil i kommende år fortsette arbeidet med oppbygging og kompetanseutvikling, og bruke mer tid på profileringsarbeid rettet mot internasjonale studenter.

Appendix

Kategoriene tilsvarer de kategorier som er brukt i studentombudet ved HiOA sin årsrapport fra 2016. Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende, men tatt med for å skape en bedre forståelse av hva de ulike kategoriene omfatter.

Eksamen/ praksis

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Formelle feil ved gjennomføring av eksamen eller praksisperiode
- Begrunnelse for eksamens- eller praksiskarakter
- Klage på eksamenskarakter

Studierelatert

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Programplaner og emneplaner

Dispensasjon/ tilrettelegging

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon fra obligatorisk oppmøte/ innleveringer
- Annen form for tilrettelegging

Administrativt

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven

Læringsmiljø

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Ansattes opptreden
- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø på studiestedet eller i praksis

Opptak

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner
- Masteropptak

Utveksling

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Adgang til utveksling
- Avtaler som blir inngått i forbindelse med utveksling

Personvern/ anonymitet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger
- Anonymitet i vurderingen av faglige prestasjoner

Disiplinærsaker/ skikkethet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Mistanke om fusk/ vitenskapelig uredelighet
- Skikkethetsvurderinger

Annet

Kategorien omfatter henvendelser der hovedproblemstillingen ikke passer inn i kategoriene over, men er relatert til studiesituasjonen.

Utenfor ordningen

- Henvendelser fra personer som ikke er studenter ved USN
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen