

ÅRSRAPPORT 2017

STUDENTOMBUDET
HSN

Innhold

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

1. Forord

Dette er første året Studentombudet ved Høgskolen i Sørøst-Norge (HSN) har vært i virksomhet og det har vært et spennende, lærerikt og utfordrende høstsemester. Ikke bare er jeg nyansatt i HSN, men selve studentombudsordningen er nyetablert i institusjonen. Det har derfor vært mye å sette seg inn i, både når det gjelder institusjonens oppbygging og studentombudsrollen. Jeg er takknemlig for all velvilje og informasjon jeg har fått fra ansatte og studenter jeg har vært i kontakt med, som har gjort oppstartsfasen noe mer håndterbar.

Jeg har brukt mye av høstsemesteret på å bygge opp kompetanse om institusjonen, Studentdemokratiet i Sørøst-Norge, gjeldende regelverk, ombudsrollen og på å bygge nettverk. Blant annet er jeg så heldig å få være med i et nasjonalt nettverk for studentombud, der jeg har fått mange gode råd om studentombudsrollen og oppbyggingen av ny tjeneste fra mer erfarne studentombud. Det har vært trygt å ha noen «kollegaer» å rådføre seg med i en så ny og også selvstendig stilling som studentombud ved HSN er.

Etter hvert mottok jeg en god del henvendelser også, og da ble det plutselig ikke så mye tid til annet. Likevel har jeg prioritert å informere ansatte og studenter om studentombudsordningen i ulike forum, da det er avgjørende at ordningen er kjent for at den skal virke til sin hensikt.

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 erfaring så langt er at studentombudsordningen bidrar til at man i høyere grad oppnår dette.

Porsgrunn, januar 2018
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 i 2017 er det til sammen Studentombud ved ti høyere utdanningsinstitusjoner i Norge. Styret i HSN vedtok i mars 2017 å opprette Studentombud ved egen institusjon og Studentombudet ved HSN har vært i virksomhet siden 7. august 2017.

Studentombudet er en frittstående bistandsinstans som skal bidra til at saker løses på lavest mulig nivå, samt påse at studentsaker ved HSN blir rettmessig behandlet og at studentenes rettigheter blir ivaretatt. Studentombudet skal fungere for alle studenter ved HSN, 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 HSN dersom det anses nødvendig. Det vil særlig være aktuelt ved prinsipielle problemstillinger som har betydning for studentenes rettssikkerhet.

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

Informasjon om Studentombudet ved HSN ligger tilgjengelig på intranettet:
<https://min.usn.no/studentombud/studentombud-article211995-31938.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 Høgskolestyret og Utvalg for utdanningskvalitet.

Årsrapporten for 2017 er den første siden studentombudsordningen ble etablert ved HSN i august. Rapporten bygger på modell av Studentombudene ved Universitetet i Oslo og Høgskolen i Oslo og Akershus sine årsrapporter for 2016. Bakgrunnen for dette valget er at deres mandater er ganske lik mandatet for Studentombudet ved HSN og at det da vil være mulig å sammenlikne med tilsvarende ordninger. Riktignok bør man være varsom med å legge for mye i en slik sammenlikning ettersom for eksempel antall henvendelser vil variere avhengig av mange faktorer, blant annet profilering av studentombudsordningen. Man kan dermed ikke komme med en slutning om at studenters rettssikkerhet ivaretas bedre ved den ene utdanningsinstitusjonen enn den andre, ut ifra antall henvendelser til studentombudene.

Rapporten gjelder fra tiltredelsen 7. august 2017 til 31. desember 2017.

4. Henvendelser fra studenter

Studentombudet har mottatt 38 henvendelser i perioden. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen eller som kommer fra personer som ikke er studenter ved HSN, er ikke medtatt i beregningen av antall henvendelser. Det er heller ikke spørsmål som studentombudet får i møte med studenter i forbindelse med oppløring av studenttillitsvalgte eller under andre typer arrangementer.

Henvendelsene er hovedsakelig mottatt via e-post, men ett og annet er også mottatt per telefon eller ved fysisk oppmøte på studentombudets kontor. Noen henvendelser lar seg besvare med en e-post eller telefonsamtale, mens andre henvendelser krever mer tid og oppfølging. Det er også 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 HSN sin avgjørelse. Andre ganger foreligger det brudd på studentenes rettigheter.

4.1 Antall henvendelser per fakultet

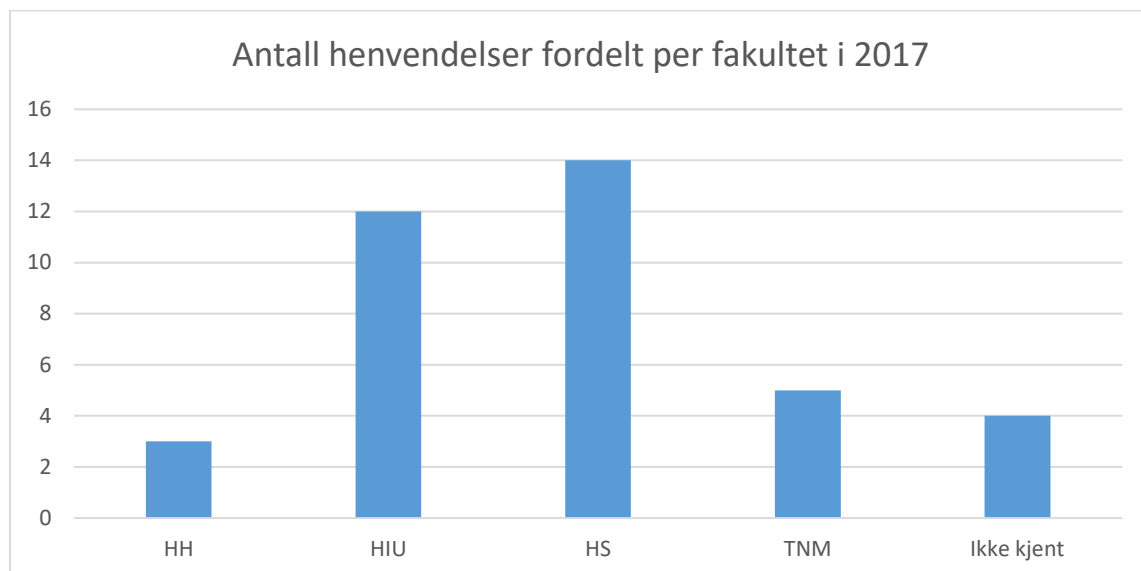
Studentombudet ber ikke om å få opplyst hvilket fakultet studenter som kontakter ombudet tilhører med mindre det er nødvendig for saken og derfor er fakultet-tilhørigheten ukjent i fire av henvendelsene. I figuren under er de ulike fakultetene ved HSN forkortet som følger;

Handelshøyskolen: HH

Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap: HIU

Fakultet for helse- og sosialvitenskap: HS

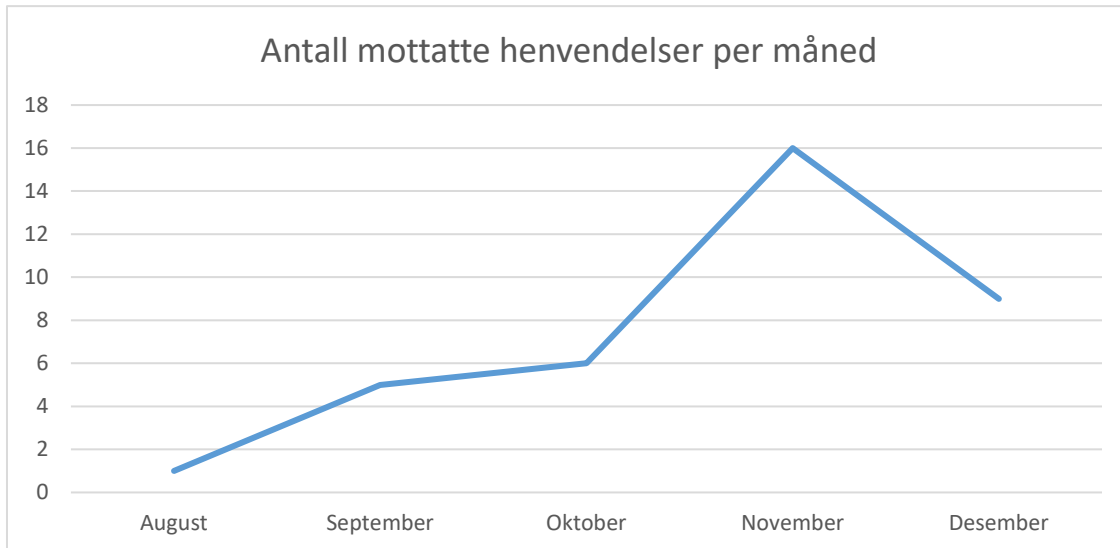
Fakultet for teknologi, naturvitenskap og maritime fag: TNM



Som figuren viser er det kommet inn henvendelser fra samtlige fakultet ved HSN i perioden. Antallet henvendelser fra de ulike fakultetene trenger ikke bety at studentenes rettssikkerhet er ivaretatt bedre ved et fakultet enn ved et annet. Praxis er nok årsaken til at flest henvendelser er kommet fra studenter ved fakultet for helse- og sosialvitenskap og fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap. Antallet kan også skyldes at studentombuds-

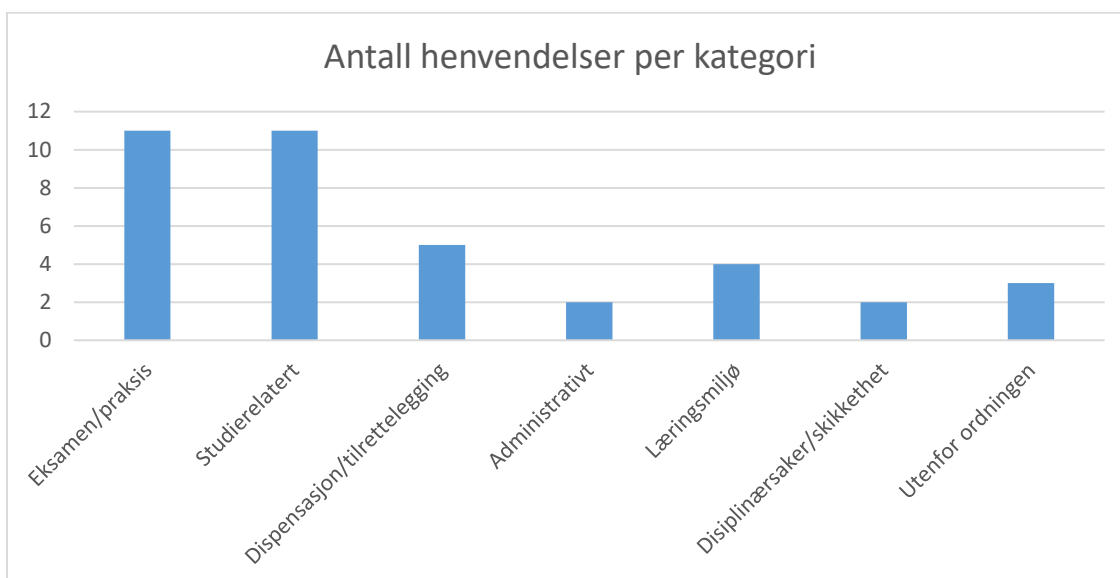
ordningen er mer kjent blant studenter ved disse fakultetene eller at det avholdes flere eksamener og fattes flere vedtak rettet mot studenter ved disse fakultetene.

4.2 Antall henvendelser per måned



Det er dato for når Studentombudet mottok henvendelsene som registreres, ikke når saken er avsluttet. Figuren viser at det har vært en økning av antall henvendelser gjennom semesteret, med unntak av desember hvor det antas at eksamensperiode og juleferie er årsaken til at antall henvendelser ikke fortsatt øker. Økningen av antall henvendelser utover i semesteret skyldes nok at studentombudsordningen var relativt ukjent ved oppstarten i august og senere har blitt kjent blant stadig flere studenter og ansatte ved HSN.

4.2 Antall henvendelser per kategori



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).

4.4. Eksempler

Nedenfor oppstilles noen eksempler på ulike typer henvendelser Studentombudet har mottatt.

Eksempel 1

Det ble fattet vedtak om tap av eksamensrett på bakgrunn av studentens manglende innlevering av obligatorisk arbeidskrav. Studenten henvendte seg til Studentombudet som ga juridisk veiledning om studentens rett til tre forsøk på å få arbeidskravet godkjent, med mindre annet fremgår av emneplan. Dette følger av utfyllende bestemmelser til Forskrift om opptak, studier og eksamen ved Høgskolen i Sørøst-Norge § 6-3. Studenten beholdt eksamensretten etter dialog mellom student og HSN.

Eksempel 2

Student avla eksamen med både skriftlig og muntlig komponent, og fikk beskjed av faglærer om at karakter ikke kunne påklages. Studenten henvendte seg til Studentombudet som ga studenten juridisk veiledning om klageadgang. Kunnskapsdepartementet har i forbindelse med liknende sak ved Universitet i Oslo gitt til svar at i tilfeller der endelig karakter består av flere vurderingsformer, herunder en skriftlig og en muntlig eksamen, har kandidaten rett til å klage på karaktersettingen av det skriftlige arbeidet. Ved medhold i klage på karaktersettingen av det skriftlige arbeidet, skal ny muntlig eksamen avholdes til fastsetting av endelig karakter.

Eksempel 3

Student sendte inn klage på karaktersetting, men klagen ble avvist med den begrunnelse at endelig karakter forelå og ikke kunne påklages. Studenten forstod ikke hvorfor klagen ble avvist og ba Studentombudet følge opp saken. Studentombudets vurdering var at studenten hadde klageadgang og fikk tillatelse fra studenten til å gå utover taushetsplikten og kontakte HSN angående avvisningen. Etter dialog med HSN viste det seg at avvisningsvedtaket bygget på feil faktum, da det var avholdt ny eksamen i emnet på grunn av formelle feil og avvisningsvedtaket bygget på forhold ved ordinær eksamen. Vedtaket ble omgjort og studentens klage på karaktersetting ble behandlet.

5. Innspill til HSN

Ved håndtering av enkelthenvendelser fra studenter ser studentombudet at det er noen temaer som er gjentakende. Ettersom dette er første året Studentombudet er i virksomhet og antall saker er for få til å kunne snakke om generelle tendenser, bør punktene nedenfor kanskje ikke tillegges altfor stor vekt. Studentombudet tenker det likevel kan være nyttig for HSN at temaene tas opp og at det kan medføre en vurdering av endring.

Forholdsvis mange studenter i forhold til antall henvendelser, føler at de ikke blir hørt i forbindelse med avgjørelser av både faglig og administrativ art. I enkelte tilfeller er studenten ikke gitt mulighet til å forklare seg før avgjørelse er falt, andre ganger har studenten fått uttale seg uten at forklaringen synes å bli tillagt noen vekt. Ved sistnevnte tilfeller kan det selvsagt skyldes studentens egen oppfatning av situasjonen, at man føler det slik. Studentombudet har hatt en henvendelse der studenten ikke var blitt gitt noe formelt varsel før studenten mottok vedtak og det er problematisk med tanke på kontradiksjonsprinsippet.

Videre synes veiledet praksis å by på utfordring for mange studenter. I enkelte situasjoner synes det å gå så langt at det er problematisk med tanke på studentenes rett til et godt læringsmiljø. Flere studenter gir uttrykk for at de ikke ønsker å ta det opp formelt, så lenge de består praksis, men at de savner oppfølging fra HSN under praksisperioden og at lærestedets undervisningspersonell medvirker til å tilrettelegge gode læresituasjoner.

En annen ting Studentombudet ofte får henvendelser om er rett tjenestevei, de lurer på hvem de skal kontakte i HSN angående spørsmål de har. Studentombudet anbefaler HSN 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. Profilering av ordningen

Det er en forutsetning for at studentombudsordningen skal fungere til sitt formål at studenter og ansatte har kjennskap til ordningen. Studentombudet har derfor brukt en god del tid dette første semesteret på å reise rundt til ulike Campus for å informere både studenter og ansatte om sin rolle.

Blant annet har studentombudet presentert ordningen for Parlamentsforsamlingen (Studentdemokratiet i Sørøst-Norge sitt øverste beslutningsorgan), studenttillitsvalgte, ulike Campus-styrer og for faddere ved Campus Porsgrunn. Videre er ansatte orientert i fakultets- og instituttleder møte i HS, i møte for ansatte i HH ved Campus Ringerike og ellers i samtale med ansatte i forbindelse med henvendelser fra studenter.

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

Kommunikasjonsavdelingen ved HSN har vært behjelpelige med å profilere studentombudsordningen og publiserte en artikkel om studentombudet like etter tiltredelsen, i tillegg fikk studentombudet god hjelp med å opprette egen informasjonsside på intranett.

Antall henvendelser til Studentombudet har økt i takt med profilering av ordningen og studentombudet tenker å fortsette med presentasjoner for ansatte og studenter ved anledning, men ser at med økningen av antall henvendelser vil det bli mindre tid til fysiske møter. Studentombudet vil derfor fremover jobbe med å finne en godt egnet informasjonskanal på nett og tenker i første omgang å videreutvikle informasjonssiden på intranett, samt å oversette

informasjonen til engelsk. Det er også planlagt å få trykket opp flyers som kan ligge i servicetorg og andre strategiske steder der studenter først tar kontakt.

7. Nettverksbygging eksternt

Ettersom studentombudsordningen er nyetablert i HSN har det vært nyttig for studentombudet å ha jevnlig kontakt med de øvrige studentombudene i landet. Flere av studentombudene har lengre erfaring og har kunnet gi råd og veiledning om oppbygging av ordningen, forståelse av rollen og dessuten har det vært nyttig å kunne drøfte problemstillinger som har dukket opp med «kollegaer».

Studentombudet deltok i høst på nettverkssamling for de norske studentombudene, i Bergen, der ulike problemstillinger ble drøftet og representanter fra Norsk studentorganisasjon og Kunnskapsdepartementet informerte om deres arbeid og hvordan de så for seg et konstruktivt samarbeid med studentombudene.

I tillegg til det nasjonale studentombudsnettverket har studentombudet på eget initiativ vært på besøk hos ombudet ved University of Minnesota, i forbindelse med ferietur til USA. Jan Morse, som er ombud der, har 30 års erfaring som ombud og hadde mange nyttige tips og erfaringer å dele om utøvelse av studentombudsrollen.

8. Konklusjon

Ved utgangen av året virker det som om Studentombudet begynner å bli en etablert tjeneste for studenter ved HSN. Studentombudet begynner også å føle at forståelsen av rollen er på plass og at måten den utøves på virker hensiktsmessig. I flere av henvendelsene Studentombudet har arbeidet med er vedtak blitt omgjort etter at Studentombudet er blitt kontaktet og mange av studentene gir tilbakemelding på at de setter pris på tjenesten. 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 HSN og studentombudet vil i kommende år fortsette arbeidet med oppbygging og kompetanseutvikling, men erfaringene fra 2017 viser at arbeidet studentombudet gjør er til nytte for både studenter og institusjon.

Appendix

Kategoriene tilsvarende 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 HSN
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen