

ÅRSRAPPORT 2019

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	8
8. Konklusjon	9
Appendix.....	10

1. Forord

Nok et travelt ombudsår er over og det er stadig nok å gjøre. Stort sett går tiden med til å jobbe med henvendelser fra studenter, men i år har jeg også drevet en del med aktivt forebyggende arbeid for i større grad å sikre at studenters rettigheter blir ivaretatt. Blant annet har jeg holdt innlegg under internt skikkethetsseminar og varslingsseminar for ansatte, i tillegg til å bidra ved internt opplæringsseminar i forvaltningsrettslig saksbehandling for administrativt ansatte.

Jeg har også fått litt opplæring selv, i form av varslingsseminar med Arbeidstilsynet og internt kurs i håndtering av vanskelige situasjoner. Etter å ha deltatt på møte med studentombudene i Norge hos Sivilombudsmannen ble jeg også litt klokere med tanke på rolleforståelse. Studentombudsordningen ble i år lovfestet, men uten nærmere regulering av hva som ligger i ombudsrollen utover å «gi studenter råd og hjelp i saker knyttet til deres studiesituasjon», så rollen er stadig under evaluering og utvikling fra min side. Riktignok med god hjelp fra studenter som kommer med innspill og andre studentombud rundt om i landet / verden.

Å være studentombud for omkring 18 000 studenter er tidvis litt vel hektisk, men samtidig en veldig takknemlig jobb hvor jeg føler jeg kan være til hjelp og nytte for andre og samtidig bidra til at vi sammen blir stadig bedre.

Porsgrunn, januar 2020
Cecilie Jurgens
Studentombud

2. Om Studentombudet

Studentombudsordningen ble i 2019 lovfestet. Ny § 4-17 i Universitets- og høyskoleloven som sier at styret skal sørge for at alle studenter har tilgang til et studentombud, trådte i kraft 1. august 2019. Styret i HSN (nå USN) vedtok allerede i mars 2017 å opprette Studentombud ved egen institusjon og Studentombudet ved USN 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 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.

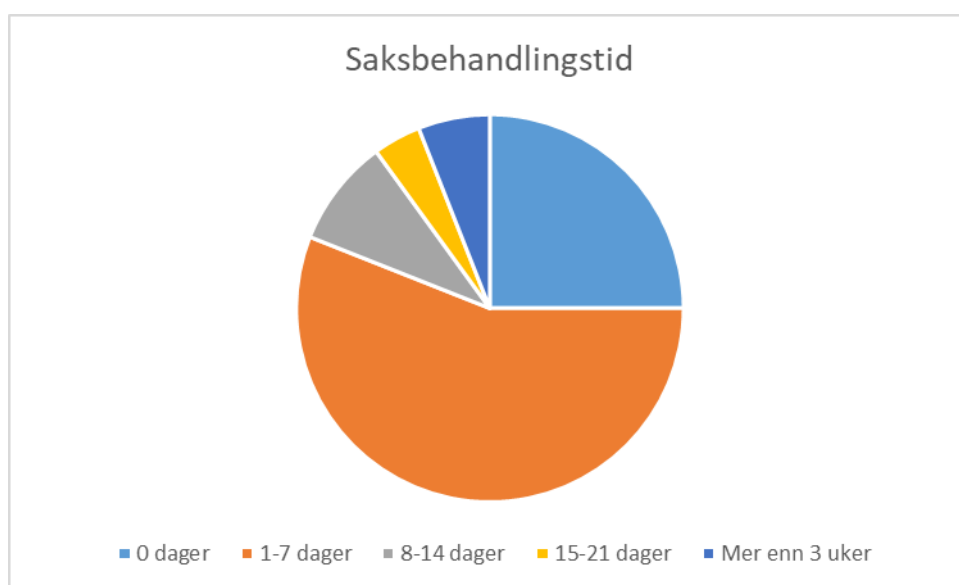
Årsrapporten for 2019 gir en oversikt over henvendelsene Studentombudet har mottatt, studentombudets virke og innspill til USN med tanke på forbedringer hva gjelder å sikre at studentenes rettigheter er ivaretatt.

Rapporten gjelder perioden fra 1. januar 2019 til 31. desember 2019.

4. Henvendelser fra studenter

Studentombudet har mottatt 131 henvendelser i perioden. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen eller som er sendt til feil, 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 mottas hovedsakelig via e-post og telefon. Noen henvendelser lar seg besvare med én e-post eller telefonsamtale, mens andre henvendelser krever mer tid og oppfølging. I 2019 har flere saker tatt måneder å få besvart, de lengste over et halvt år. De sistnevnte har ikke vært hastesaker, men saker av prinsipiell art. 25 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. 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. Deretter er det opp til studenten selv å vurdere om han/hun ønsker å ta saken videre. Det er et viktig prinsipp for studentombudet at studentene selv eier saken sin.

Involvering

Det er stor variasjon i alvorlighetsgraden på henvendelsene Studentombudet mottar. Noen ganger har studenten misforstått regelverket eller forsømt sine plikter, og saken løser seg ved en nærmere forklaring av reglene og hvilke momenter som er avgjørende for USN sin avgjørelse. Andre ganger er det mer alvorlig og tidkrevende, med regelbrudd som får store konsekvenser for studenter om de ikke rettes. I 2019 gjaldt de sistnevnte forholdene blant annet;

- Tilrettelegging
- Forvaltningsrettslig saksbehandling (manglende varsel og vedtak, begrunnelse, m.m.)
- Bruk av studentverk
- Læringsmiljø
- Vesentlige endringer av studieplan for aktive kull
- Avgjørelse på usaklig grunnlag (konsekvens; tap av eksamensrett)

I omkring 15 prosent av sakene har studentombudet vært i dialog med andre ansatte i USN i forbindelse med konkrete studentsaker og i femten saker har studentombudet kommet med anbefaling til USN. Anbefalingen kan gå på å revurdere en avgjørelse, vurdere om praksis er i tråd med gjeldende regelverk, eller å få på plass / forbedre interne rutiner, med mer. 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 fem ulike saker, som har omhandlet særskilt skikkethet, konfliktløsning og mulig opprettelse av disiplinærsak. 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. Studentombudet kan 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.

Varslingskanal

Studenter kan ta kontakt med Studentombudet dersom de vurderer å varsle. I 2019 mottok Studentombudet noen få henvendelser fra studenter som vurderte å varsle om ulike forhold som seksuell trakassering, farlig forhold ved undervisningsrom (HMS), immaterielle rettigheter og trakassering. Studentombudet informerte om prosessen i slike varslingssaker, herunder hvordan man kan gå frem for å varsle. Alle forholdene ble tatt opp med USN av studentene.

4.1 Antall henvendelser per fakultet

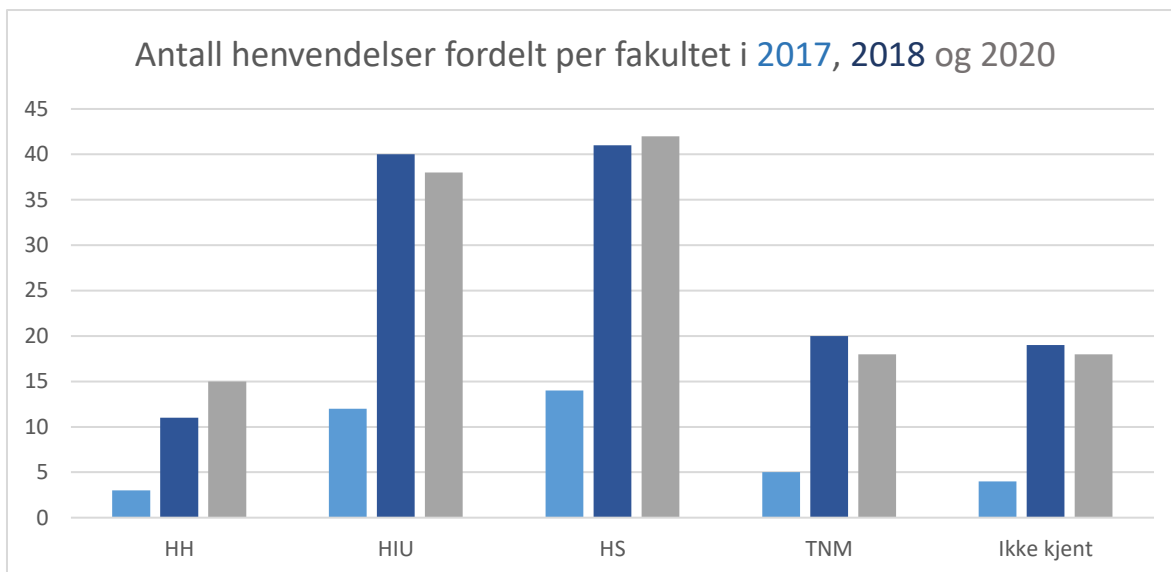
Studentombudet ber ikke om å få opplyst hvilket fakultet studenter som kontakter ombudet tilhører med mindre det er nødvendig for saken og derfor er fakultet-tilhørighet ukjent i 18 av henvendelsene. I figuren under er de ulike fakultetene ved USN forkortet som følger;

Handelshøyskolen: HH

Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap: HIU

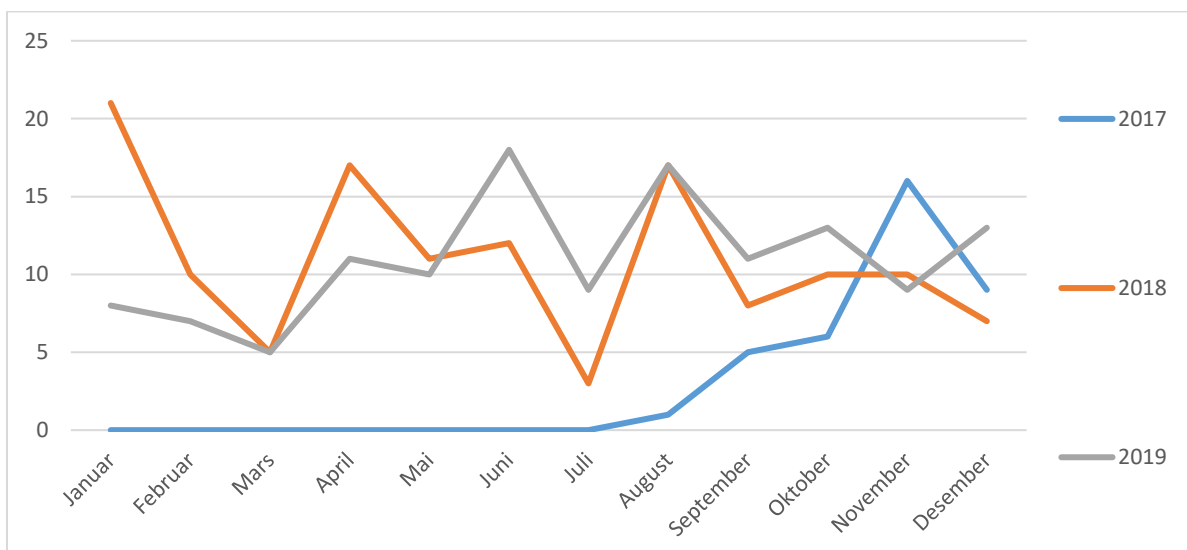
Fakultet for helse- og sosialvitenskap: HS

Fakultet for teknologi, naturvitenskap og maritime fag: TNM



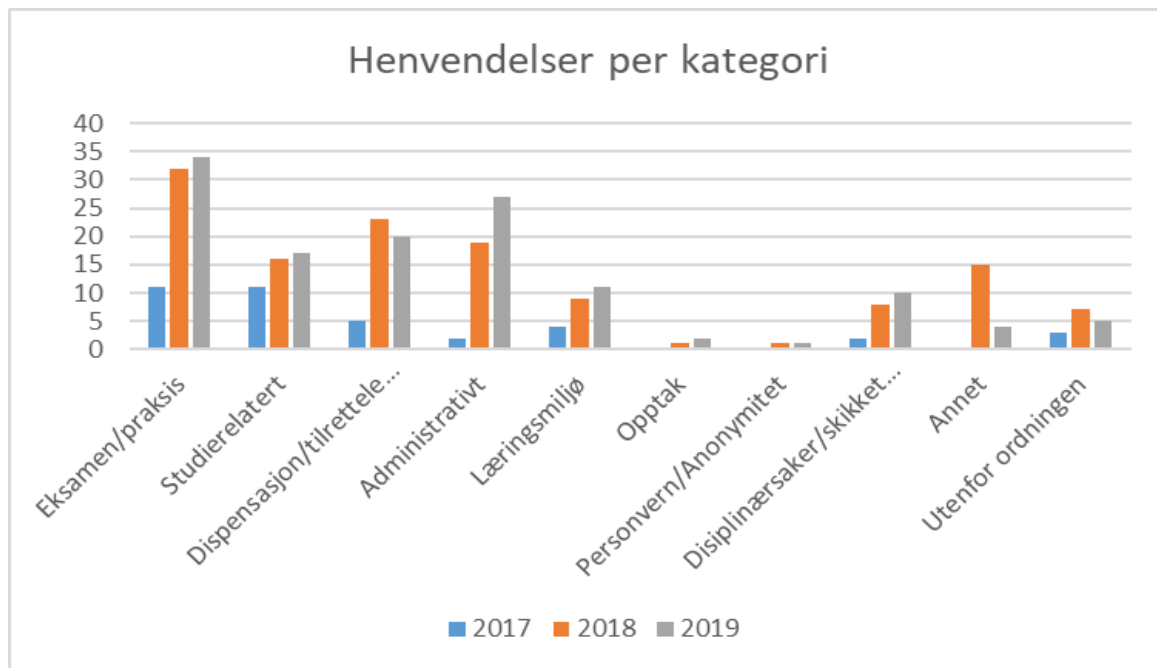
Det er innkommet henvendelser fra samtlige fakultet ved USN. Antallet henvendelser fra de ulike fakultetene trenger ikke bety at studentenes rettssikkerhet er ivaretatt bedre ved et fakultet enn ved et annet. Antallet studenter tilhørende HS og HIU, praksis, eller at det avholdes flere eksamener og fattes flere vedtak rettet mot studenter ved disse fakultetene, kan være forklaringen på at flest henvendelser er kommet fra studenter ved disse fakultetene. 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.

4.3 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).

I 2019 har det vært en økning i antall henvendelser som omhandler mistanke om fusk (under kategorien disiplinærsaker/skikkethet), forvaltningsrettslig saksbehandling (under «administrativt») og veiledet praksis («under eksamen/praksis»).

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. Studentombudet anbefaler USN å se nærmere på opplistede punkter nedenfor og vurdere om det bør iverksettes tiltak, med det formål å sikre at studentenes rettigheter i større grad blir ivarettatt.

- Psykososialt læringsmiljø

Det er mange forhold som påvirker det psykososiale læringsmiljøet, men de som oftest går igjen i henvendelsene til Studentombudet er konflikter, utenforskap, og måten studenter blir møtt og hørt når de tar kontakt med ansatte. Det vises for øvrig til ombudets innspill i årsrapport for 2018 om læringsmiljøet i veiledet praksis, som fremdeles er like aktuelt. Styret har det overordnede ansvaret for læringsmiljøet, men er ansvaret delegert ned på operasjonelt nivå slik at de som har ansvar er kjent med det? Skal foreleser for eksempel ha ansvar for å bidra med konfliktløsning når konflikter oppstår mellom studenter i undervisningssituasjoner? Studentombudet har erfart at konfliktsaker mellom studenter håndteres svært ulikt og også til tider svært uheldig (ender med at studenter har meldt seg av eksamen for å slippe undervisningssituasjonen, eller rett og slett sluttet på studiet).

- Nødvendig informasjon på engelsk

Ombudet har blant annet påpekt at varslingssystemet og / eller informasjon om varsling bør være oversatt til engelsk for å gjøre det tilgjengelig for internasjonale studenter og ansatte. Videre har internasjonale studenter bedt om at informasjon om hvordan man gjennomfører valg av studentrepresentanter til styret, råd, utvalg og nemnder er tilgjengelig på engelsk, slik at de kan delta (få stemt) på lik linje som andre studenter i valget. Er det annen informasjon som må eller bør være tilgjengelig på engelsk, som ikke alt er på plass?

- Kjennskap til regelverk som setter rammer for utøvelse av rolle

I relativt mange saker erfarer studentombudet at verken ansatte eller studenter virker å ha særlig god kjennskap til regelverk som omhandler studenters rettigheter og plikter, hvilket er problematisk med tanke på at konsekvensene ofte blir svær alvorlige. Tap av eksamensrett, tap av studierett og utestengelse for å nevne noen. USN opprettet nylig en FAQ-side «jushjelp i studiesaker» på intranettet for ansatte og har også –sammen med studentombudet- holdt opplæringsseminar om forvaltningsrettslig saksbehandling i høst, hvilket bidrar til å gjøre relevant regelverk mer kjent blant ansatte. Ombudet anbefaler å iverksette flere tiltak for å gjøre relevant regelverk mer kjent blant studenter og ansatte.

- Tilrettelegging i studiesituasjoner

Velviljen til å finne mulig tilrettelegging / tilretteleggingsform er variabel og personavhengig.

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 har i 2019 laget Instagram video om ombudstjenesten i samarbeid med kommunikasjonsavdelingen og det er publisert intervju med ombudet på USN Hub. For øvrig er ansatte og studenter informert om tjenesten i ulike forum der ombudet har deltatt (interne seminarer og møter, samt opplæringskurs til studenter).

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 (også på engelsk), 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 instans i USN, er det nyttig for studentombudet å ha jevnlig kontakt med andre studentombud rundt om i landet. Studentombudet drøfter jevnlig problemstillinger med andre studentombud på sørøstlandet. I tillegg deltok ombudet i 2019 på to nasjonale nettverkssamlinger og skandinavisk ombudssamling. Vi lærer av hverandres gode og dårlige ombudserfaringer, drøfter juridiske problemstillinger og rolleforståelse.

8 Konklusjon

Studentombudets oppfatning er at studentombudsordningen ved USN fungerer til sitt formål. Ombudet mottar en rekke henvendelser og i mange saker der studentombudet vurderer at studentenes rettigheter ikke er ivaretatt, så blir det rettet opp i av USN. Til tross for at noen studenter er skuffet over at ombudet ikke involverer seg mer eller tar saken opp til høyere hold, gir de fleste studentene 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 stadig i utvikling og studentombudet vil i kommende år fortsette arbeidet med oppbygging av tjenesten og kompetanseutvikling, og bruke mer tid på aktivt forebyggende arbeid.

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