ÅRSRAPPORT 2020

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

Et spesielt år er over, der Covid-19 preget mye av vår hverdag; studieliv, arbeidsliv og fritid. Omkring 13 % av henvendelsene til Studentombudet har vært Covid-19 relaterte problemstillinger og det har vært vanskelig å gi god veiledning om rammeverk som stadig var i endring. En følelse av utilstrekkelighet har jevnlig steget frem.

Epidemi til tross, så har arbeidet med studenthenvendelser gått ganske normalt –også med hjemmeskole og hjemmekontor. Foruten arbeidet med studenthenvendelser har jeg hatt jevnlige dialogmøter med arbeidsutvalget i Studentdemokratiet i Sørøst-Norge gjennom året, hatt halvårlige møter med Studiedirektøren hvor aktuelle problemstillinger og oppfølging av anbefalinger har vært på agendaen, deltatt som observatør i Læringsmiljøutvalget og deltatt på digitale studentombudssamlinger både nasjonalt og internasjonalt.

Jeg har også jobbet en del med forebyggende arbeid for i større grad å sikre at studenters rettigheter blir ivaretatt. Blant annet delte jeg mine erfaringer med studenters utfordringer i praksis med praksisprosjektgruppa ved HS-fakultetet som jobbet med avtaler med praksissteder, og har holdt innlegg om studenters rettigheter og plikter under opplæringsseminar for studentrådsledere.

Selv om det har vært flere studenthenvendelser som har blitt avvist i år og det har vært utfordrende å gi veiledning om rammeverk som stadig endres, så opplever jeg likevel at ombudstjenesten har vært til god hjelp og nytte for mange også i 2020.

Kragerø, januar 2021
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 2020 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.

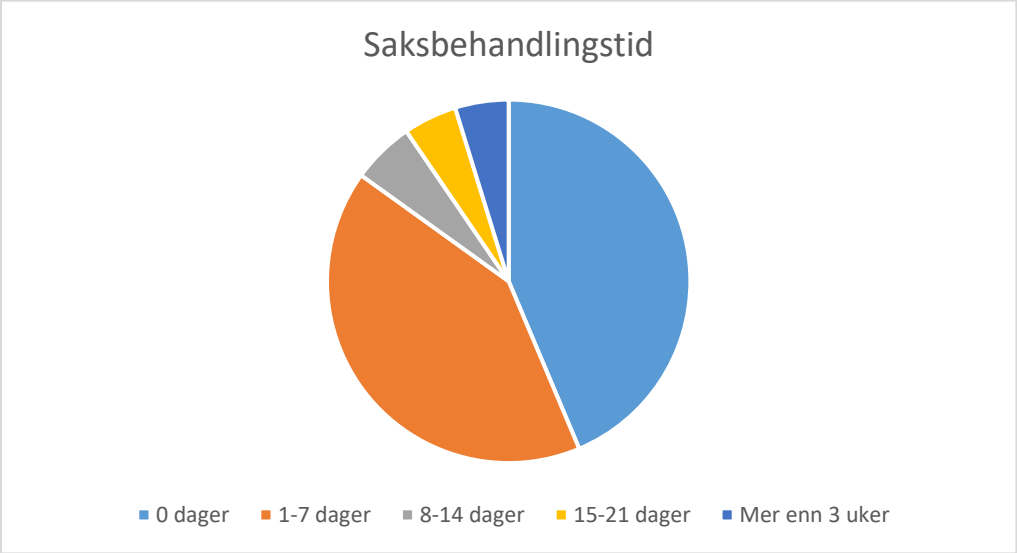
Rapporten gjelder perioden fra 1. januar 2020 til 31. desember 2020.

4. Henvendelser fra studenter

Studentombudet har mottatt 126 henvendelser i perioden, hvilket er en liten nedgang fra 2019 hvor det var totalt 131 saker. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombuds-ordningen eller som er sendt feil, er ikke medtatt i beregningen av antall henvendelser. Det er heller ikke spørsmål som studentombudet får i møte med studenter i forbindelse med ulike typer arrangementer.

Henvendelsene mottas hovedsakelig via e-post og telefon. Nytt i år er at det er opprettet digitalt kontaktskjema som ligger tilgjengelig på informasjonssiden om Studentombudet på intranettet. Dette for å sikre trygg behandling og oppbevaring av sensitive opplysninger.

Det er stor variasjon i hvor tidkrevende de enkelte henvendelsene til Studentombudet er å håndtere. Noen henvendelser lar seg besvare med én e-post eller telefonsamtale, mens andre henvendelser krever nærmere undersøkelser og innhenting av opplysninger. I 2020 har fem saker tatt måneder å få besvart, de lengste litt over tre måneder. 85 prosent av henvendelsene ble besvart og avsluttet i løpet av en uke. Under vises en oversikt over saksbehandlingstiden, det vil si tiden brukt fra Studentombudet mottok en henvendelse til den ble endelig besvart.



<u>Veiledning</u>
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 om 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.

<u>Involvering</u>
Det er stor variasjon i alvorlighetsgraden på henvendelsene Studentombudet mottar. Noen ganger gjelder saker misnøye med avgjørelser som ombudet vurderer er i tråd med gjeldende regelverk, 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 vil kunne få store konsekvenser for studenter om de ikke rettes. I 2020 gjaldt de sistnevnte forholdene blant annet;

- Feil vurdering av klagefrist (tap av klagerett)
- Manglende svar på forespørsel om begrunnelse og klage på formelle feil ved eksamen
- Brudd på rammene for praksis; klage på praksisstedets drift og oppfølging av student
- Feil regelverkshenvisning i vedtak (vist til annen saksprosess enn reell)
- Brudd på taushetsplikt
- Psykososialt læringsmiljø
- Arbeidsmengde (antall delvurderinger i små emner)
- Omlegging av studieaktivitet grunnet Covid-19 ikke praktisk gjennomførbart, og sikret heller ikke at læringsutbyttet som er fastsatt for utdanningen oppnås
- Varsel om «ikke bestått» praksis på usaklig grunnlag
- Vesentlige endringer av studieplan for aktive kull

I omkring 20 prosent av sakene har studentombudet vært i dialog med andre ansatte i USN i forbindelse med konkrete studentsaker og i 18 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 har ingen instruksmyndighet.

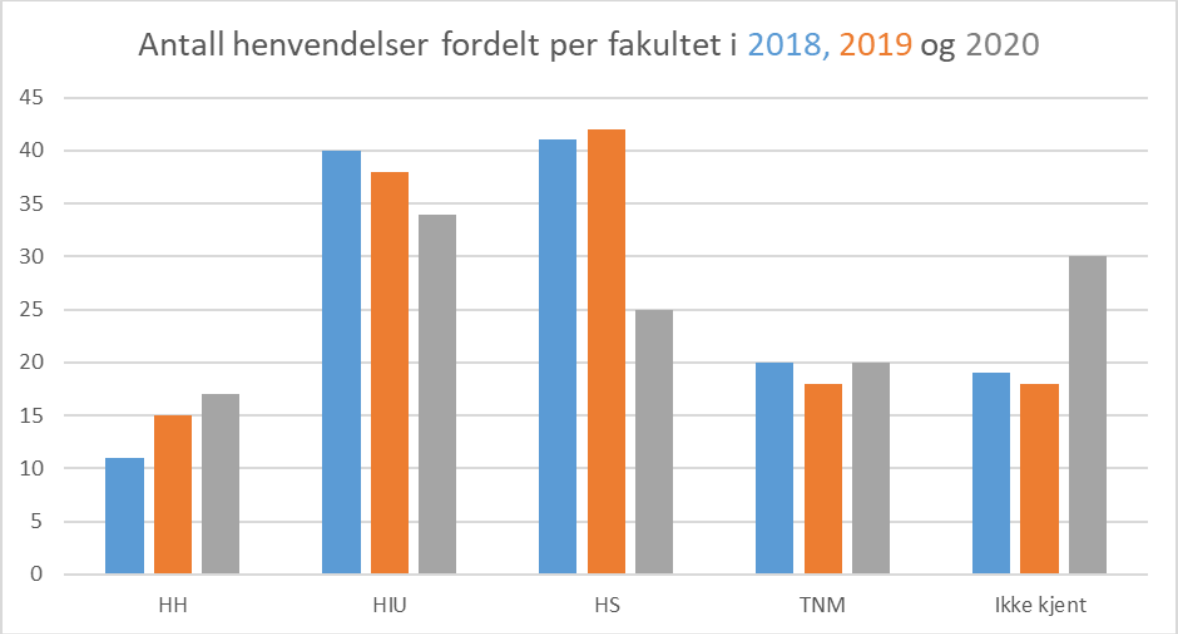
Studentombudet har vært med studenter i møte med USN i to saker i 2020. Disse har omhandlet varsling av kritikkverdige forhold og spørsmål om forskjellsbehandling. Studentombudets funksjon har da vært å sikre at studentens versjon kommer frem, ved å være til psykisk støtte for studenten. Studentombudet 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.

<u>Varslingskanal</u>
Studenter kan ta kontakt med Studentombudet dersom de vurderer å varsle og ønsker informasjon om hvordan dette gjøres og hva som vil skje, men ombudet behandler ikke varslingssaker. I 2020 mottok Studentombudet seks henvendelser fra studenter som vurderte å varsle om ulike forhold som trakassering, diskriminering, mobbing og brudd på taushetsplikt. Studentombudet informerte om hvordan man går frem for å varsle og prosessen i slike saker, støttetjenester for studenter og grep man selv kan ta for å ta vare på seg selv. Flere gir uttrykk for bekymring for gjengjeldelse og lurer på hvordan vern mot gjengjeldelse rent praktisk sikres.

4.1 Antall henvendelser per fakultet

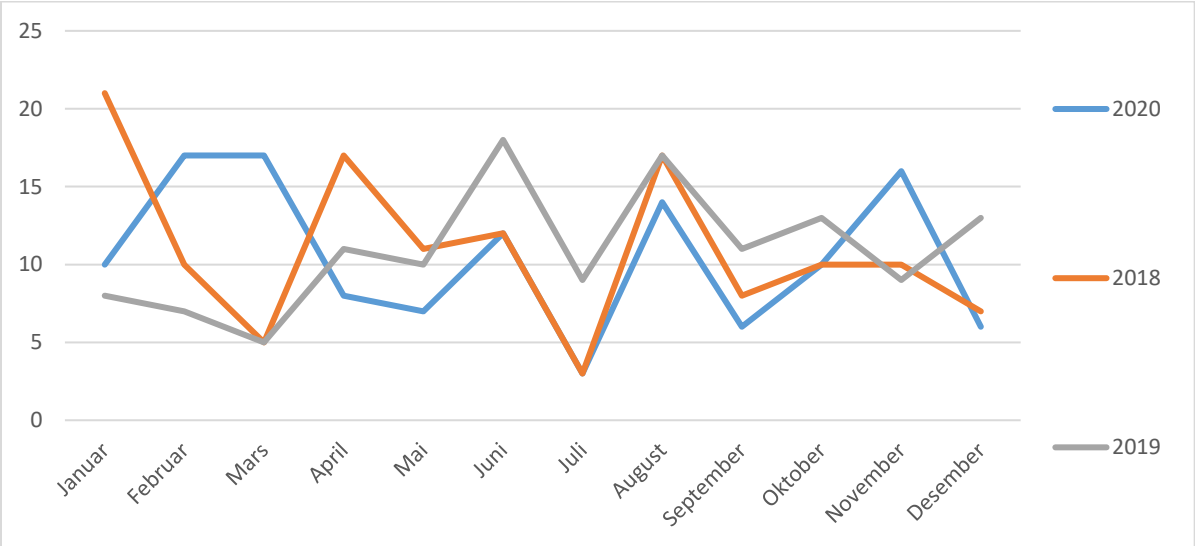
Studentombudet ber ikke om å få opplyst hvilket fakultet studenter som kontakter ombudet tilhører med mindre det er nødvendig for saken og derfor er fakultet-tilhørighet ukjent i 30 av henvendelsene. I figuren under er de ulike fakultetene ved USN forkortet som følger;

Handelshøyskolen: HH
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap: HIU
Fakultet for helse- og sosialvitenskap: HS
Fakultet for teknologi, naturvitenskap og maritime fag: TNM



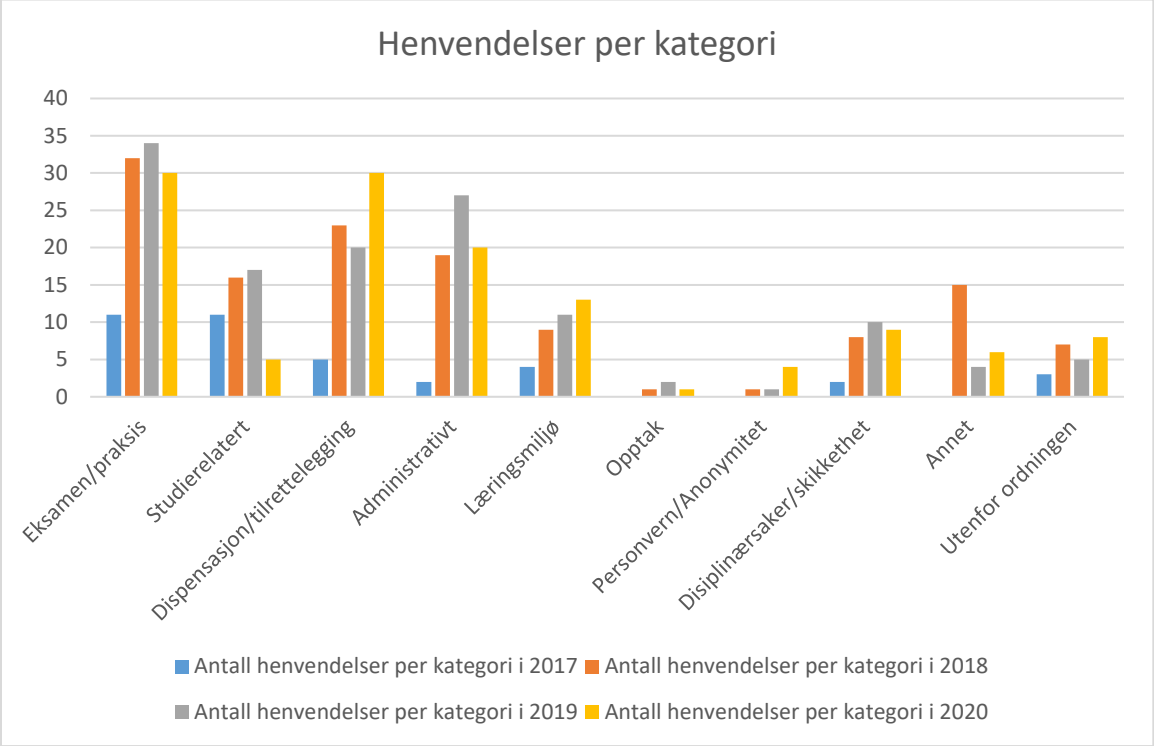
Det er innkommet henvendelser fra samtlige fakultet ved USN. Antallet henvendelser fra de ulike fakultetene trenger ikke bety at studentenes rettssikkerhet er ivaretatt bedre ved et fakultet enn ved et annet. Antallet tilhørende studenter, praksis, antallet avholdte eksamener og fattede vedtak rettet mot studenter ved fakultetet, kan påvirke antallet henvendelser fra det enkelte fakultetet. Antallet kan også skyldes at studentombudsordningen er mer kjent blant studenter ved ett fakultet enn et annet.

4.2 Antall henvendelser per måned



Det er dato for når Studentombudet mottok henvendelsene som registreres, ikke når saken er avsluttet. Det er relativt uforutsigbart når på året studenter har mest behov for hjelp fra Studentombudet, bortsett fra i juni når eksamener er avholdt og/eller sensur falt og i august når nytt semester starter.

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 2020 har det vært en økning i antall henvendelser som omhandler tilrettelegging, læringsmiljø, personvern og henvendelser utenfor ordningen, og dette har sammenheng med Covid-19 situasjonen. Blant annet har det vært spørsmål om heving av boligkontrakt med Studentsamskipnaden i Sørøst-Norge grunnet at bolig ikke har vært bebodd av student, og økonomisk støtte ved tapt arbeidsinntekt, som faller utenfor ombudets mandat da det ikke gjelder studiesituasjoner som USN er ansvarlig for.

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 ivaretatt.

- 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. Dette ble også tatt opp i ombudets årsrapport for 2019, men er fremdeles like aktuelt. Styret har det overordnede ansvaret for læringsmiljøet, men er ansvaret delegert ned på operasjonelt nivå? Hvem som skal håndtere konflikter i ulike studiesituasjoner og hvordan det skal gjøres bør avklares. Studentombudet har erfart at konfliktsaker mellom studenter håndteres svært ulikt og også til tider svært uheldig (konflikten øker, prosessen drar ut og det går utover studentens psykiske helse og evne til å studere).

Studentombudet har i 2020 mottatt en del flere henvendelser som går på foreleseres og medstudenters oppførsel mot studenter (nedlatende omtale av student sammen med medstudenter, trakassering, maktmisbruk, med mer) og mener USN bør vurdere å fastsette interne etiske retningslinjer. Det kan være aktuelt både for ansatte og studenter.

- Kjennskap til regelverk som setter rammer for utøvelse av rolle

Mange av problemstillingene studentombudet jobber med ville ikke vært aktuelle dersom ansatte og studenter var mer kjent med regelverket som omhandler studenters rettigheter og plikter. Foruten strekpunktene om regelbrudd på s. 5, er for eksempel spørsmål om hvem som er ansvarlig; studenten eller USN, et gjentakende tema (ansvar for å sikre at praksisveileder har nok vurderingsgrunnlag, ansvar for å skaffe praksisplass, ansvar for å registrere medstudenters deltakelse, ansvar for avmelding av eksamen ved «tvungen permisjon» grunnet progresjonskrav, med mer). 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. Studenter får svar som at man ikke har hørt at det (forhold ved studenten) har være grunnlag for tilrettelegging tidligere, så det blir nok vanskelig. Eller at tilrettelegging i emnet ikke er faglig forsvarlig uten noen nærmere forklaring på hvorfor (begrunnelse).

- Studenters medbestemmelse

Studenter gir tilbakemelding om at de skulle ønske de kunne være med på å ta beslutninger der det er handlingsrom for det, i stedet for å bli koblet på når avgjørelse er tatt. For eksempel tidspunkt for ny eksamen (grunnet formelle feil), hvor Studentombudet har erfaring med ulik praksis hva gjelder studenters medbestemmelse på dette. Studenters medbestemmelse har også vært et aktuelt tema under Covid-19, hvor studenter ikke har ønsket fysisk undervisning på Campus grunnet smitterisiko. Studentombudet anbefaler USN å se nærmere på i hvilken grad det er ønskelig å åpne opp for mer medbestemmelse (USNs holdning generelt til dette), i så fall; i hvilke situasjoner.

6 Profilering 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 2020 informert om ombudstjenesten i opplæringsseminar for studentrepresentanter, i studentrådsmøte (TNM), og i ulike forum med ansatte der ombudet har deltatt. I tillegg ble det sendt ut e-post til International Students' Union of Norway (ISU) ved de ulike Campusene med et engelsk infoskriv om Studentombudet. Studentombudet har svært begrenset tid til å profilere

ordningen med det antallet henvendelser ombudet per i dag mottar, så i 2021 blir det først og fremst å se på om ombudsordningen kan dyttes inn i standardbrev USN har om studentstøttetjenester som sendes ut til studenter.

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 og deltok i 2020 på flere digitale nasjonale samlinger. I tillegg deltok ombudet på digitale internasjonale ombudssamlinger hvor utfordringer knyttet til Covid-19 ble drøftet og erfaringer delt. Vi lærer av hverandres gode og dårlige ombudserfaringer, drøfter problemstillinger og rolleforståelse.

8 Konklusjon

Studentombudets oppfatning er at studentombudsordningen ved USN fungerer til sitt formål. Ombudet får mange henvendelser og i mange saker der studentombudet vurderer at studentenes rettigheter ikke er ivaretatt, så blir det rettet opp i av USN. I tillegg blir ombudets anbefalinger og innspill til endringer på systemnivå ofte godt mottatt og jobbet med, som igjen bidrar til forbedringer med tanke på å sikre at studenters rettigheter blir ivaretatt.

Ordningen er stadig i utvikling og studentombudet vil i kommende år fortsette arbeidet med oppbygging av tjenesten og kompetanseutvikling, og bruke en del 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