ÅRSRAPPORT 2022

STUDENTOMBUDET USN

Innhold

Forord 2

1. Om Studentombudet 3

2. Om rapporten 4

3. Studentombudets arbeid i 2022 4

3.1 Forståelse av studentombudets oppgaver og utføring av disse 5

3.2 Oversikt over henvendelser 7

4. Innspill til USN 10

4 Planer for 2023 11

Appendix 12

Forord

Også i 2022 har antallet henvendelser til Studentombudet økt, og det har vært en stor arbeidsmengde på en person. Det er sårbart å kun være et studentombud som fungerer for alle studenter ved USN, men min USN kollega som fungerer som fagskoleombud har hjulpet til når jeg ikke har kunnet være to steder samtidig og møter ikke kan flyttes.

Totalt kom det inn 198 henvendelser til Studentombudet i 2022, hvor fusk var tema i omkring 1/5 av henvendelsene. Ellers er det mange saker som handler om klage på formelle feil ved eksamen / praksis og tilrettelegging (både generell veiledning og klage på vedtak / «administrativt»-sakstype).

På bakgrunn av henvendelsene i 2022 ber jeg USN om å ha større fokus på tilrettelegging og forsvarlig saksgrunnlag fremover, se mer om det under innspill til USN på side 10 og 11.

Jeg opplever at ombudstjenesten dekker et behov hos studentene og at ansatte ved USN også ser nytteverdien av ombudet.

God lesning!



Porsgrunn, januar 2023

Cecilie Jurgens

Studentombud

1. 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 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 ansvarlig for å gjøre studentombudsordningen kjent.

Informasjon om Studentombudet ved USN ligger her:
https://www.usn.no/om-usn/organisering/rad-og-utvalg/studentombud-article211995-6754.html

2. 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 inneholder en oversikt over henvendelsene tjenesten har mottatt, ombudets arbeid og innspill til USN med tanke på forbedringer når det gjelder å sikre at studentenes rettigheter er ivaretatt.

Rapporten gjelder perioden fra 1. januar 2022 til 31. desember 2022.

3. Studentombudets arbeid i 2022

I 2022 har studentombudet ved USN også fungert midlertidig som studentombud ved UiA i perioden 1. januar til 1. juni, hvilket innebar at ombudet i hovedsak besvarte henvendelser fra studenter i denne perioden. Forebyggende arbeid og profilering av ombudsordningen ble nedprioritert i denne perioden, men erfaring fra praktisering ved annet universitet ble tatt med inn i forebyggende arbeid i høstsemesteret.

Studentombudet mottok totalt 198 henvendelser fra studenter ved USN i 2022, hvilket er en økning på 36 % fra 2021. Henvendelsene mottas hovedsakelig via e-post, telefon og digitalt kontaktskjema som ligger tilgjengelig på informasjonssiden om Studentombudet på intranettet. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen eller som er sendt feil, er ikke medtatt i beregningen av antall henvendelser.

Noen henvendelser lar seg besvare med én e-post eller samtale, mens andre henvendelser krever mer tid, undersøkelser og oppfølging. I 2022 har flesteparten av sakene blitt besvart i løpet av en uke og altså vært mindre tidkrevende å besvare. 53 henvendelser ble besvart samme dag som de ble mottatt, mens omkring 40 saker har tatt flere uker å besvare.

3.1 Forståelse av studentombudets oppgaver og utføring av disse

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 eller 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, der studentrettigheter ikke er ivaretatt og det får store konsekvenser for studentene. I disse sakene går ombudet i dialog med USN og kommer med innspill eller anbefaling. I 2022 gjaldt de sistnevnte forholdene blant annet;

- Avbrutt praksis
- saksbehandlingsfeil; konkludert uten forsvarlig grunnlag
- saksfremlegg og vedtak på norsk til engelskspråklig student på internasjonalt studieprogram (student forstår ikke innholdet og får ikke forklart seg / opplyst saken)
- feil saksbehandlingsprosess (varsel ikke håndtert som varslingssak)
- Usaklig grunn til å ikke innvilge tilrettelegging

Konsekvenser kunne vært at studenter ble vesentlig forsinket i studiene, feilaktig utestengelse og tap av oppholdstillatelse, erstatningskrav, sak til Diskrimineringsnemnda, at studenter slutter og at USNs omdømme svekkes. Alle de nevnte sakene over ble rettet opp i.

Deltakelse i møter mellom studenter og USN

Studentombudet har vært med i 7 møter mellom studenter og USN, både på initiativ fra ansatte og ved forespørsel fra studenter. Det har vært møter om mistanke om fusk, særskilt skikkethet, konflikter, utfordrende læringsmiljø og dårlig studiekvalitet. 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.

Varsling

Studenter kan ta kontakt med Studentombudet dersom de vurderer å varsle. I 2022 mottok Studentombudet seks henvendelser fra studenter som vurderte å varsle om trakassering fra medstudent, forskjellsbehandling og adferd fra ansatte, brudd på rettigheter i prosess og avvik fra rutiner. Ombudet veiledet blant annet om prosessen i varslingssaker, hvordan man kan gå frem for å varsle og om vern mot gjengjeldelse.

Arrangementer, prosjekter og samarbeid

- Fast observatør med talerett i læringsmiljøutvalget (LMU), presentert årsrapport i januarmøte
- Månedlige statusmøter med fagdirektør i avdeling for utdanning og studiekvalitet, og studentorg.støtte
- Drøfting av prinsipielle saker med studiedirektøren gjennom året
- Utviklingsteam studentrettigheter
- Månedlige diskusjonsforum med andre studentombud i landet
- Digitale avdelings- og ledermøter (personal- og organisasjonsavdelingen)
- Dialogmøter med arbeidsutvalget i Studentdemokratiet i Sørøst-Norge (SDSN)
- Introduksjon i oppstartsmøte for kulltillitsvalgte
- Presentasjon for studentrådsledere- og campusstyremedlemmer i SDSN
- Møter i valgstyret i SDSN
- Bidratt i opplæring for studentrepresentanter i råd, nemnd og utvalg
- HH studieveiledermøte; presentert årsrapport
- Deltakelse i RUN-prosjekt (RUN = råd, utvalg og nemnder ved USN)

- Bidratt i prosesskartleggingsarbeid (saker om HMS og læringsmiljø som kommer inn via «Si ifra»)
- Deltatt i gjennomføring av risiko- og sårbarhetsanalyse («trusler / vold mot studenter»)
- Holdt innlegg på studieadministrativt seminar
- Innspill til kommunikasjonsavdelingens arbeid i «klart språk»-forprosjekt
- Innlegg om tilrettelegging på instituttmøte (Institutt for økonomi, markedsføring og jus)
- Juristforum USN

Kompetanse- og nettverksbygging

- Deltatt og holdt innlegg på nasjonal skikkethetskonferanse
- Deltatt på nasjonale studentombudsseminarer
- Digital internasjonal ombudskonferanse; «*The role of Ombudsmen in times of crisis*» (ENO)
- Digitale internasjonale ombudswebinarer; "*Confidentiality, anonymity and GDPR*" og "*The Role of Ombuds in increasing Student input into Higher Education Governance. What's behind and/or beyond it?*" (European Network of Ombuds in Higher Education)

3.2 Oversikt over henvendelser

Henvendelser per fakultet

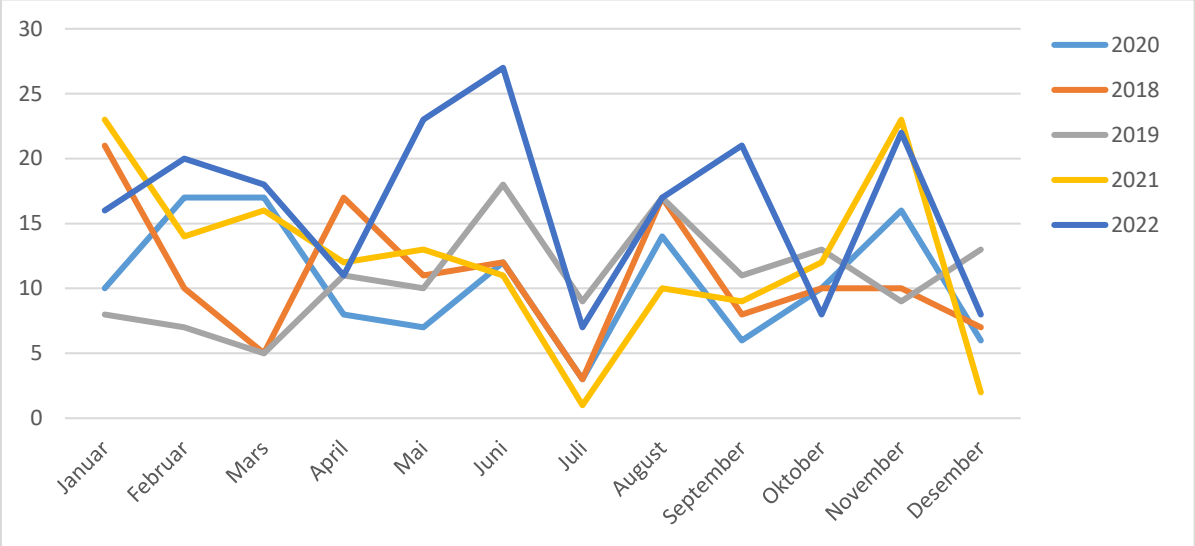
Studentombudet ber ikke om å få opplyst hvilket fakultet studenter som kontakter ombudet tilhører med mindre det er nødvendig for saken og derfor er fakultet-tilhørigheten ukjent i 29 av henvendelsene. De øvrige henvendelsene er fordelt på de fire fakultetene som følger;

Handelshøyskolen (HH):	24
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap (HIU):	39
Fakultet for helse- og sosialvitenskap (HS):	69
Fakultet for teknologi, naturvitenskap og maritime fag (TNM):	37

Antallet henvendelser fra de ulike fakultetene trenger ikke bety at studentenes rettssikkerhet er ivaretatt bedre ved et fakultet enn ved et annet. Forskjellen i antallet studenter, eksamener som avholdes og vedtak som fattes i tilknytning til fakultetet vil kunne påvirke antall

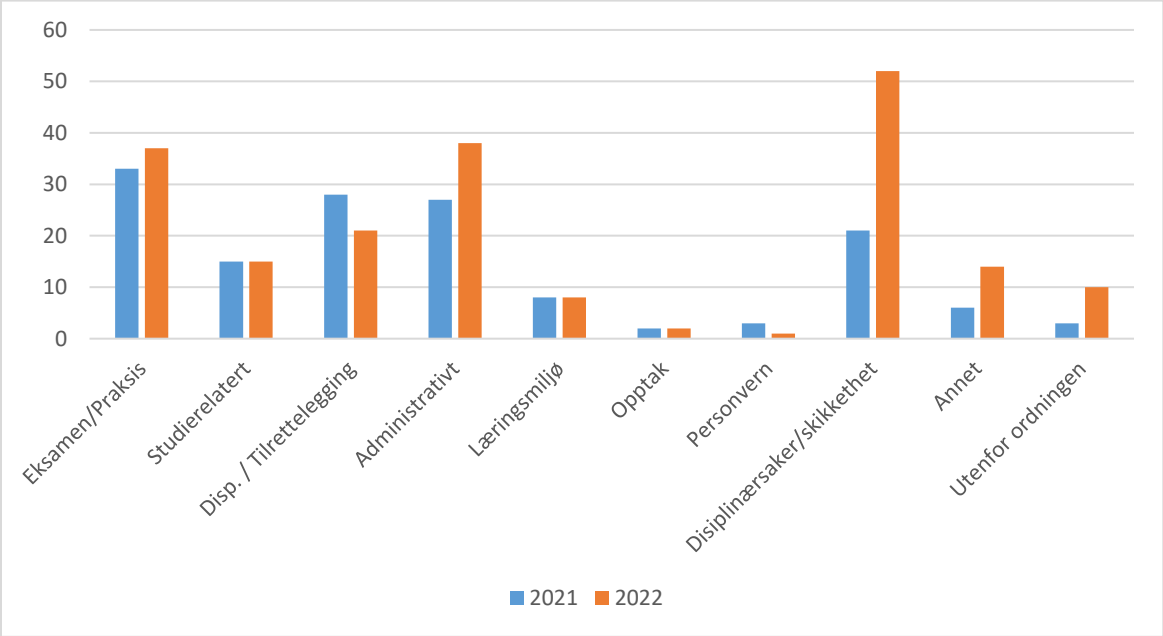
henvendelser per fakultet. Antallet kan også påvirkes av hvor godt kjent studentombuds-tjenesten er blant studenter ved de ulike fakultetene.

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, men det er færre henvendelser i juli og desember.

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).

Studentombudet mottok ingen henvendelser om utveksling i 2022. De fleste henvendelsene handlet om fusk og skikkethet (kategori: «disiplinærsaker / skikkethet»). Disse utgjorde 52 totalt, det vil si litt over ¼ av antall henvendelser totalt. Av de 52 henvendelsene handlet 42 om fusk og resten om særskilt skikkethet. 40 av henvendelsene om fusk mottak Studentombudet i perioden februar til og med juni, mens det kun var to henvendelser i høstsemesteret (mottatt i august og september).

Henvendelsene om fusk dreier seg om alt fra hvordan man kan forberede seg til samtale om mistanke om fusk, hvordan saksbehandlingsprosessen er, hjelp til å sende inn tilleggsopplysninger eller klage på vedtak, hva vedtaket innebærer for studenten og hvordan man gjenopptar studiene etter utestengelsesperioden. Ombudet får også en rekke spørsmål om andre konsekvenser av vedtaket som til eksempel lån og stipend, om man fortsatt kan bo i studentboligen, oppholdstillatelse og hva som skjer med de andre eksamensresultatene.

Ikke overraskende handler de fleste henvendelsene i januar og februar om «eksamen / praksis». Det er også mange henvendelser tilhørende denne kategorien i mai, juni og november. De fleste av disse går på klage på formelle feil og spørsmål om nytt forsøk.

I august kom det flere henvendelser om betaling av semesteravgift og semesterregistrering for studenter som ventet på endelig avklaring i fuskesak og klagesak om formelle feil ved eksamen. Den endelige avklaringen ville få betydning for om de skulle studere eller ei i høstsemesteret og studentene lurte derfor på om de måtte betale semesteravgift og semesterregistrere seg eller ei.

I september var det flest saker under kategorien «administrativt», disse var hovedsakelig om saksbehandlingstid, feil og uklarheter i vedtak, og det å klage på vedtak.

4. 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 iverksette egnede tiltak, med det formål å sikre at studentenes rettigheter i større grad blir ivaretatt.

- Tilrettelegging i studiesituasjoner

Ombudet mener USN må gjøre regelverket og søknadsprosess bedre kjent i institusjonen, og sette fokus på å sikre at studenters rett til tilrettelegging blir ivaretatt. Dette basert på ombudets erfaring med håndtering av henvendelser;

Fremdeles er velviljen til å finne mulig tilrettelegging / tilretteleggingsform variabel og personavhengig. Noen får avslag på tilrettelegging fordi studentens ønskede tilretteleggingsform ikke kan innvilges, uten at det vurderes om andre egnede tilretteleggingsformer kan innvilges. Kronisk syke studenter som ber om tilrettelegging når symptomer øker får avslag fordi det ikke er praktisk mulig å få det til på kort tid. Andre får avslag fordi studieaktiviteten ikke er obligatorisk, uten at det er vurdert om studentens behov tilsier at tilrettelegging er nødvendig for å sikre likeverdige opplærings- og utdanningsmuligheter.

Flere studenter med funksjonsnedsettelser og særskilte behov som ombudet har veiledet, har gitt uttrykk for at de ikke føler seg likeverdige, men som et problem og byrde for institusjonen. Særlig de med varige behov for tilrettelegging som møter på samme utfordring hvert semester.

Ombudet erfarer at det i større grad gis utfyllende begrunnelser i avslag på søknad om tilrettelegging nå enn tidligere, hvilket er positivt. Det er likevel fremdeles en andel studenter som kontakter foreleser direkte om tilrettelegging og hvor det ikke registreres noe sted. Det er positivt at ting løses raskt og enkelt, men problematisk med tanke på likebehandling og at studenter som ikke får tilrettelegging taper sin klagerett.

- Avklaring av de faktiske forhold før avgjørelse

Ombudet gjentar fjorårets innspill om denne tematikken, da det også er et tema i mange saker i 2022;

Studentombudet har vært borti saker hvor studentens versjon av de faktiske forhold ikke har blitt undersøkt tilstrekkelig, og konklusjonen bygger på feil grunnlag. Det gjelder blant annet sensurvedtak, tap av eksamensrett og formelle feil i praksis. Ombudet oppfordrer USN til å ha fokus på dette i fremtidig saksbehandling og sikre en nøytral og forsvarlig vurdering av hva som er de faktiske forhold før avgjørelse fattes.

4 Planer for 2023

I 2022 ble det mindre tid til å drøfte prinsipielle problemstillinger og drive forebyggende arbeid og ombudet vil sette av mer tid til dette i 2023. Blant annet vil ombudet fortsette arbeidet med å bidra til å gjøre studenter og ansatte bedre kjent med studenters rettigheter og plikter i studiesituasjoner USN er ansvarlig for.

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