ÅRSRAPPORT 2023

STUDENTOMBUDET USN

Innhold

1. Om Studentombudet 2

2. Om rapporten 3

3. Studentombudets arbeid i 2023 3

3.1 Forståelse av studentombudets oppgaver og utføring av disse 3

3.2 Oversikt over henvendelser 6

4. Innspill til USN 9

Vedlegg 11



Porsgrunn, januar 2024

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

Rapporten gjelder perioden fra 1. januar 2023 til 31. desember 2023.

3. Studentombudets arbeid i 2023

Studentombudet mottok totalt 203 henvendelser fra studenter ved USN i 2023, hvilket er omtrent det samme som i 2022 (hvor det var 198 henvendelser). Henvendelsene mottas hovedsakelig på e-post, men også via 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.

Svartiden fra Studentombudet er varierende, men de fleste (83%) ble besvart i løpet av en uke og 65 henvendelser besvart samme dag de ble mottatt i 2023. Noen henvendelser lar seg besvare med én e-post eller samtale, mens andre henvendelser krever mer tid, undersøkelser og oppfølging. Fem saker har tatt lenger tid enn en måned å besvare og lengste svartiden er på over fem måneder.

3.1 Forståelse av studentombudets oppgaver og utføring av disse

Veiledning

De fleste henvendelsene ombudet mottar blir besvart med juridisk veiledning om studentenes rettigheter og plikter i deres studiesituasjon. Det vil si at studentombudet gir

informasjon om gjeldende regelverk innenfor det temaet studentens situasjon omhandler, inkludert 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. I mer krevende saker og hvor studenten har prøvd å ta saken videre, men opplever at det er utfordrende, så kan ombudet involvere seg og ta en mer aktiv rolle slik det er beskrevet nedenfor.

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, forutsatt at studenten ønsker det / synes det er greit (gir samtykke til at ombudet går utover taushetsplikten). I 2023 gjaldt de sistnevnte forholdene blant annet;

- Tilrettelegging; innvilget uegnet tilretteleggingstiltak
- Veiledningsplikten ikke overholdt
- Iverksettelse av innvilget tilrettelegging ved overgang mellom semestre
- Saksbehandlingstid oversittet, brudd på forvaltningsloven
- Ulik forståelse og praksis ved fakultetene av USNs retningslinje for dekning av merutgifter i forbindelse med obligatorisk praksis for studenter
- Manglende etterlevelse av rutiner i USNs kvalitetssystem

Manglende etterlevelse av regelverk og interne rutiner eller retningslinjer gjør at studentene opplever det utfordrende å studere ved universitetet og får problemer med å fullføre utdanningen. I en av sakene det vises til i strekpunktene over, valgte studenten å avslutte studiet selv om feilen ble rettet, ettersom prosessen til da hadde vært svært belastende for studenten.

Deltakelse i møter mellom studenter og USN

Studentombudet kan være med i møter mellom student og ansatte for å bidra 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.

Studentombudet har vært med i ti møter mellom studenter og USN i 2023, både på initiativ fra ansatte og ved forespørsel fra studenter. Det har blant annet vært møter om tilrettelegging i studiesituasjon, mistanke om fusk, særskilt skikkethet, varslingssak og krisehåndtering. Studentombudets funksjon har da hovedsakelig vært å være til psykisk støtte for studenten, å sikre at studentens versjon kommer frem og at studenten får den informasjonen som trengs for å ivareta sine interesser.

Prinsipielle saker tatt opp med USN

Studentombudet tar løpende opp prinsipielle problemstillinger med USN. På bakgrunn av studenthenvendelser tok ombudet blant annet opp følgende;

- Samkjøring av saksbehandling av søknad om nytt eksamensforsøk (4. forsøk) og tap av studierett på bakgrunn av oppbrukte eksamensforsøk
- Tydeliggjøring av varigheten på innvilget tilrettelegging i vedtak (semester, studieåret eller hele studieløpet)
- Tilbakemelding til innsendere av saker i «Si ifra» (muliggjøre å purre på svar, og innhold i svar), og behandling av varslingssak (sikre rask oppstart av saksbehandling)
- Praktisering av «gyldig fravær» og «godkjent fravær» ved obligatorisk studieaktivitet, ulik praktisering på om student må ta igjen fraværet eller ei (for eksempel studentrepresentanter i USNs råd, utvalg og nemnder)
- Oppmøteregistrering ved studiestart, «gyldig fravær»
- Faglig godkjenning av bestått emner i PPU, tilknytningskrav vitnemålsutstedelse
- Uklare formuleringer i studie- og emneplaner (forkunnskapskrav blant annet)

Arrangementer, prosjekter og samarbeid

- Fast observatør med talerett i Læringsmiljøutvalget (LMU), presentert årsrapport for 2022

- Månedlige statusmøter med fagdirektør i avdeling for utdanning og studiekvalitet
- Drøfting av prinsipielle saker med studiedirektøren gjennom året
- Utviklingsteam studentrettigheter
- Månedlige diskusjonsforum med andre studentombud i landet
- Møter i ny organisatorisk tilhørighet; Enhet for ombud (fra og med januar 2023)
- Dialogmøter med Studentdemokratiet i Sørøst-Norge (SDSN)
- Presentasjon for studentrådsledere- og campusstyremedlemmer i SDSN
- Dialogmøte med Studentsamskipnaden i Sørøst-Norge (SSN)
- Presentert årsrapport i Utvalg for utdanningskvalitet (UFU)
- Holdt innlegg på studieadministrativt seminar (HH) om ombudet og årsrapport for 2022
- Innlegg og paneldeltaker under Praksiskonferansen (BLU), om temaet vurdering
- Innlegg om tilrettelegging og universell utforming på programansvarligforum (HiU)
- Deltatt på USNs strategisamling
- Juristforum USN

Kompetanse- og nettverksbygging

- Deltatt og holdt innlegg på skandinavisk studentombudskonferanse
- Deltatt på nasjonalt studentombudsseminar

3.2 Oversikt over henvendelser

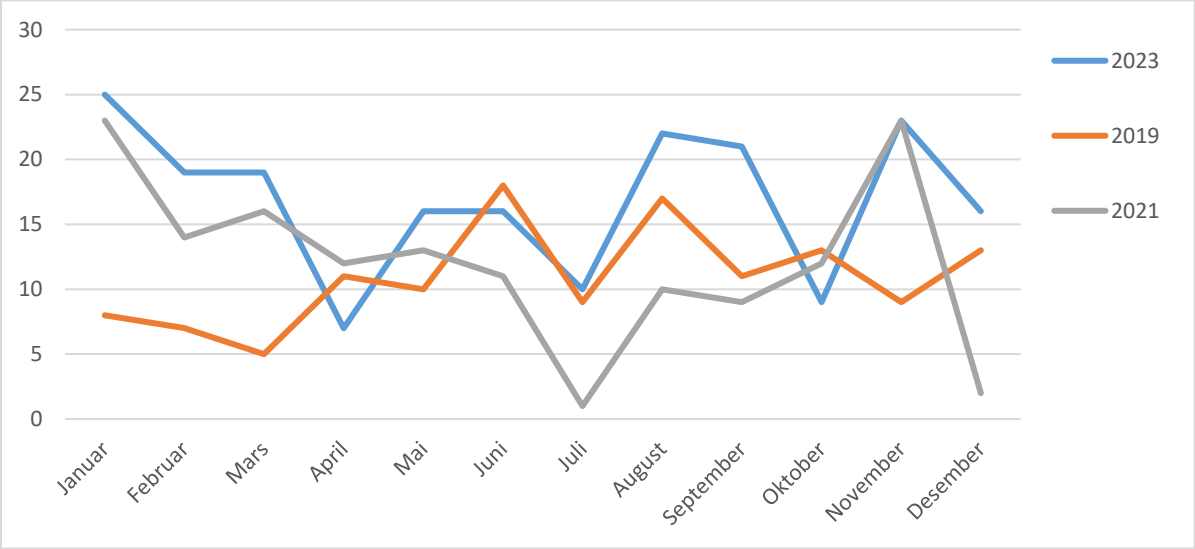
Henvendelser per fakultet

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 28 av henvendelsene. De øvrige henvendelsene er fordelt på de fire fakultetene som følger;

Handelshøyskolen (HH):	25
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap (HIU):	47
Fakultet for helse- og sosialvitenskap (HS):	76
Fakultet for teknologi, naturvitenskap og maritime fag (TNM):	27

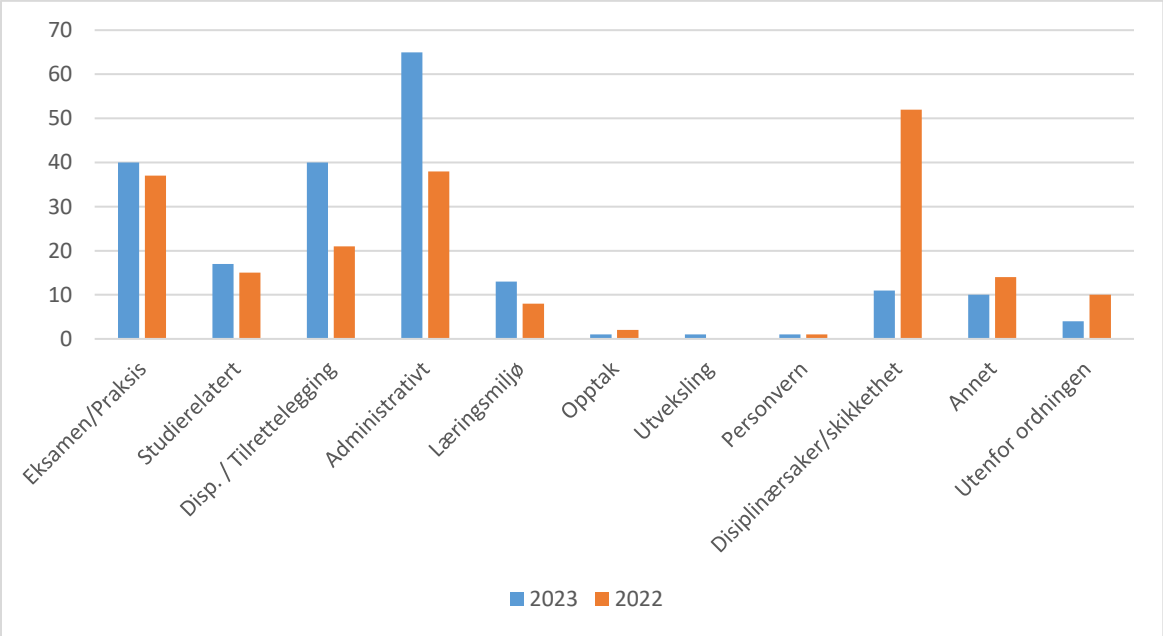
Antallet henvendelser fra de ulike fakultetene trenger ikke bety at studentenes rettssikkerhet er ivaretatt bedre ved et fakultet enn ved et annet. Forskjellen i antallet studenter, eksamener som avholdes og vedtak som fattes i tilknytning til fakultetet vil kunne påvirke antall henvendelser per fakultet.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

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 finner du til slutt i rapporten.

Studentombudet mottar få henvendelser om opptak, utveksling og personvern. De fleste henvendelsene i 2023 handlet om å klage på avgjørelser og saksbehandlingsprosess (kategori: «administrativt»), og det var langt færre saker om fusk enn i 2022 (kategori: «disiplinærsaker / skikkethet»).

I kategorien «eksamen / praksis» var det mange henvendelser om å klage på formelle feil ved eksamen eller praksis. Flere henvendelser omhandlet oppnevning av sensorer med tanke på å sikre en upartisk og faglig betryggende prøving og vurdering av studentens kunnskaper og ferdigheter. For eksempel der intern sensor er foreleser i et emne hvor han / hun gjennom semesteret veileder studentene på produktet deres som skal vurderes ved- eller er en del av eksamen. Når det gjelder praksis er det gjerne praksisveileders oppførsel mot studenten i praksisgjennomføringen og uenighet om hva som faktisk er skjedd, som danner grunnlag for klage på formelle feil ved praksis.

Studentombudet fikk relativt mange henvendelser om nytt forsøk på eksamen, det vil si søknader om et fjerde forsøk (kategorisert under «*dispensasjon*/tilrettelegging») og klage på avslag på søknad om nytt forsøk (kategori: «administrativt»). Det virker på ombudet som om det er flere studenter som sliter og har problemer med å mestre studier i kombinasjon med utfordringer i livet. Noen har nære familiemedlemmer som er blitt alvorlig syke eller lever i krig, andre har omsorg for barn, og flere har dårlig økonomi og må jobbe mye ved siden av studiene. Dette påvirker studieevnen i perioder, men er vanskelig å innse før i etterpåklokskap.

Studenter kan ta kontakt med Studentombudet dersom de vurderer å varsle. I 2023 mottok Studentombudet syv henvendelser som gjaldt varsling og varslingssak, på bakgrunn av trakassering, diskriminering, mobbing og brudd på taushetsplikten. Tre av henvendelsene omhandlet ansattes adferd mot studenter, to av sakene gjaldt medstudents adferd og de siste

to dreide seg om praksisveileders adferd mot studenter i praksis. Ombudet veiledet blant annet om prosessen i varslingssaker, hvordan man kan gå frem for å varsle og om vern mot gjengjeldelse.

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.

- Læringsmiljø for studenter i praksis

Ombudet mener USN bør se på hvordan man håndterer tilbakemeldinger fra studenter om dårlig læringsmiljø i praksis, med tanke på likebehandling og en korrekt og forsvarlig saksbehandling.

Studentombudet erfarer at studenter (tilhørende fakultetene HS og HiU) som sier ifra om opplevd mobbing, trakassering eller diskriminering fra praksisveileder (ansatt ved praksissted) blir møtt på ulike måter. Noen får bytte veileder, andre ikke, noen får forståelse for at det er vanskelig uten at det gjøres noe, og andre igjen behandles som varslingssak. USN bør se på hvordan universitetet kan sikre et godt læringsmiljø i praksis, og en upartisk prøving og faglig betryggende vurdering av studenters kunnskaper og ferdigheter i praksisemner, og hvordan klager på dette skal håndteres.

Studenter gir uttrykk for at de opplever å stå veldig alene ved klage på praksisveileders oppførsel mot student. Mens veilederen blir støttet av sin leder, har studenten ingen som støtter seg, og studenter uttrykker at det oppleves som om praksisstedets forklaring tillegges større vekt enn studentens -uten nærmere undersøkelser. I tillegg har praksisveileder en stor betydning i forhold til vurderingen i praksisemnet (sensuren) og det gjør det vanskelig å tørre å si ifra om uakseptabel adferd fra praksisveileder, det kan derfor være det er færre saker som meldes inn enn det som er realiteten.

- Systematisk arbeid for å sikre regelverksetterlevelse

Studentombudet mener USN bør se på hvordan universitetet i større grad kan sikre regelverketterlevelse. En forutsetning vil være at regelverket er kjent blant ansatte og studenter, og allerede her tyder ombudets erfaringer på at USN har et forbedringspotensial. Det har også vært tatt opp i tidligere årsrapporter fra Studentombudet at USN bør sikre at ansatte er kjent med regelverk som er relevant for utøvelse av deres rolle. Likeså bør studenter være kjent med sine rettigheter og plikter i studieløpet.

Videre bør det kartlegges om det er behov for opplæring, og universitetet bør ha et system for å jevnlig kontrollere i hvilken grad regelverk etterleves.

I 2024 vil antakelig ny universitets- og høyskolelov iverksettes, og forskrift om studier og eksamen ved USN blir revidert, så det er en gyllen mulighet til å jobbe med ombudets innspill. I tildelingsbrevet for 2024 fra Kunnskapsdepartementet (datert 20. desember 2023), uttrykkes for øvrig følgende; Departementet forventer at institusjonene, i forbindelse med iverksetting av ny lov, gjør nødvendige tilpasninger i eget regelverk og bidrar til implementering av den nye loven, jf. Prop. 126 L (2022–2023) punkt 3.3.3.

Vedlegg

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