ÅRSRAPPORT 2024

STUDENTOMBUDET USN

Innhold

1. Om Studentombudet 2

2. Om rapporten 3

3. Studentombudets arbeid i 2024 3

3.1 Forståelse av studentombudets oppgaver og utføring av disse 4

3.2 Oversikt over henvendelser 7

Vedlegg 1 Innspill til USN 2023 9

Vedlegg 2 Kategorier 10



Porsgrunn, januar 2024

Cecilie Jurgens

Studentombud

1. Om Studentombudet

Studentombudsordningen ble lovfestet i 2019, men Studentombudet ved USN har vært i virksomhet siden august 2017. Studentombudsordningen er nå regulert i universitets- og høyskoleloven § 10-8.

Studentombudet er en frittstående instans som skal bidra til at saker løses på lavest mulig nivå, men samtidig påse at studentsaker ved USN blir behandlet i tråd med regelverk 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 ikke myndighet til å avgjøre saker, men er en upartisk person som kan 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 og kontaktskjema finner du her.

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 2024 til 31. desember 2024.

3. Studentombudets arbeid i 2024

Studentombudet mottok totalt 207 henvendelser fra studenter ved Universitetet i Sørøst-Norge (USN) i 2024. Til sammenlikning mottok ombudet 198 henvendelser i 2022 og 203 i 2023. 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 (85%) ble besvart i løpet av en uke og 66 henvendelser besvart samme dag som de ble mottatt i 2024. Noen henvendelser lar seg besvare med én e-post eller samtale, mens andre henvendelser krever mer tid, undersøkelser og oppfølging. Ni saker har tatt lenger tid enn en måned å besvare og lengste svartiden var på over tre måneder. Det har vært en økning av antall saker som krever mer oppfølging over tid i 2024. Oppfølgingen har i hovedsak dreid seg om saksbehandling og spørsmål om saksbehandlingsprosess (rettigheter, gangen i prosessen og hvor sak står).

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, 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 ikke kjent til- eller misforstått regelverket, og saken løser seg ved en nærmere forklaring av reglene og hva 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 2024 gjaldt de sistnevnte forholdene blant annet;

- Tilrettelegging omsorg for barn
- Nærværskrav undervisning (endring aktivt kull)
- Upartisk og faglig betryggende prøving og vurdering (praksis)
- Formelle feil ved eksamen
- Organisering av studie
- Retting av kunngjort annullert sensur
- Saksbehandling med ugrunnet opphold (stoppet ved saksbehandlers fravær)
- Manglende foreløpig svar ved lang saksbehandlingstid (varslingssak og nemndssak)
- Skikkethetssak som gjengjeldelse for klage?
- Fuskesak som ikke gjaldt verken arbeidskrav eller eksamen

Flere av temaene omhandler manglende forutsigbarhet for studentene, enten på grunn av manglende avklaringer / informasjon fra USN eller endringer for aktive kull i forhold til studie- og emneplan. Når det gjelder skikkethet så er det flere studenter under særskilt skikkethetsvurdering som har sendt inn klage på formelle feil ved praksis og føler at skikkethetssaken kommer som gjengjeldelse. De frykter også at klagesaken påvirker skikkethetsvurderingen negativt. En student valgte å trekke klagen sin på bakgrunn av denne bekymringen. I utgangspunktet er dette separate saker som følger ulik prosess og har ulike saksbehandlere, og sånn sett ikke påvirker hverandre. Det er likevel forståelig at studenter bekymrer seg for det, særlig når ansatte som signerer vedtak i klagesak også er med i samtale om skikkethet. Ombudet mener det siste er en uheldig praksis som bør unngås.

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 16 møter mellom studenter og USN i 2024. Det har blant annet vært møter om tilrettelegging i studiesituasjon, mistanke om fusk, særskilt skikkethet, klage på dårlig studiekvalitet og vanskelig kommunikasjon med universitetet, klage på praksisgjennomføring, og om læringsmiljø / bortvisning. 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.

Det har vært flest møter om særskilt skikkethet. Ombudet erfarer at studenter synes det er krevende å være under særskilt skikkethetsvurdering. Da kan det være fint å prate med studentombudet; én du ikke trenger å forholde deg til etterpå og som kan ta imot spørsmål du er redd for å stille USN i frykt for at det blir brukt mot deg. Ombudet pleier å veilede om prosess og samtaletjenester ved Studentsamskipnaden (SSN), og blir med studenter som ønsker det i vurderingssamtale.

Prinsipielle saker tatt opp med USN

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

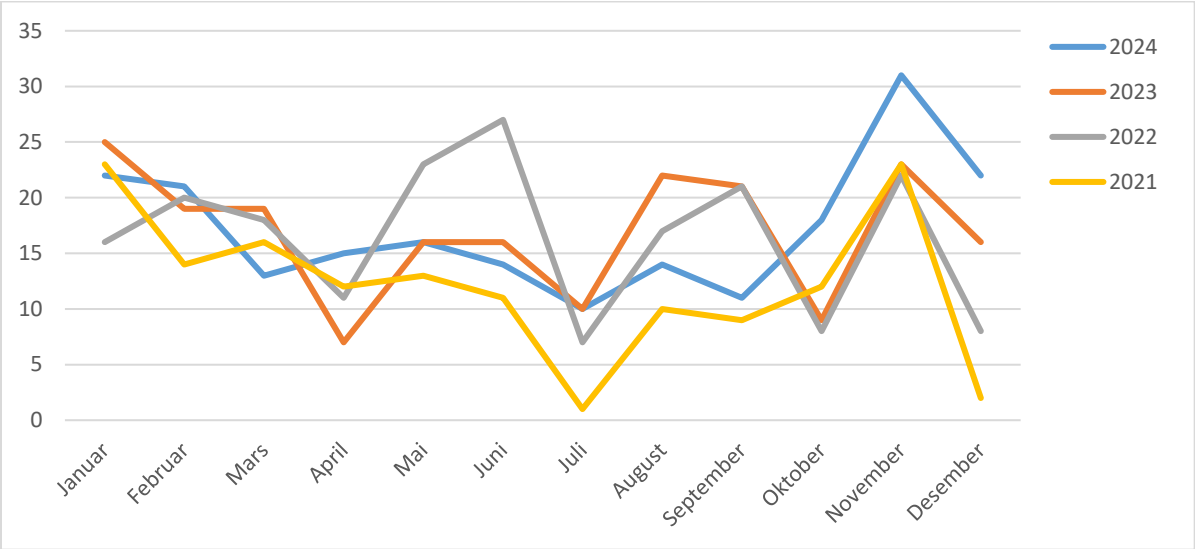
- Tidspunkt for vitnemålsutstedelse ved forsinket fullføring av studier
- Streikekonsekvenser for studenter og (manglende) handlingsrom for å redusere disse
- Forsinkelser i studier ved medhold i klage på formelle feil ved praksisgjennomføring (lang saksbehandlingstid og ny praksis ved neste ordinære praksisgjennomføring)
- Rammer for omfang av oppgave må være tydelig / klar (uenighet om hva som teller med i ordtelling resulterte i ulik sensur)
- Begrunnelser ved enkeltvedtak mangelfulle (i forhold til lovkrav)
- USNs handlingsrom med tanke på å sikre godt / forsvarlig læringsmiljø for studenter etter alvorlige hendelser mellom studenter på fritida (politianmeldt)

Arrangementer, prosjekter og samarbeid

- Fast observatør med talerett i Læringsmiljøutvalget (LMU), presentert årsrapport for 2023
- Utviklingsteam for studentrettigheter
- Statusmøter med fagdirektør i avdeling for utdanning og studiekvalitet
- Drøfting av prinsipielle saker med studiedirektøren gjennom året
- Dialogmøter med rektor
- Månedlige diskusjonsforum med andre studentombud i landet
- Gjennomgang av nytt regelverk med seniorrådgiver i utdanningsavdelingen
- Dialogmøter i ombudsenhet
- Dialogmøte med skikkethetsansvarlig
- Dialogmøter med tilretteleggingsrådgiver ved HS
- Dialogmøter med Studentdemokratiet i Sørøst-Norge (SDSN)
- Presentert Studentombudet for campusstyremedlemmer i SDSN
- Innlegg i opplæringsseminar for studentrepresentanter i råd, nemnder og utvalg
- Dialogmøte med Studentsamskipnaden i Sørøst-Norge (SSN) helse / studentrelasjoner
- Holdt innlegg og deltatt på internt skikkethetsseminar
- Deltatt på nasjonal studentombudskonferanse
- Digital KI-foredrag (arrangert av TNM)

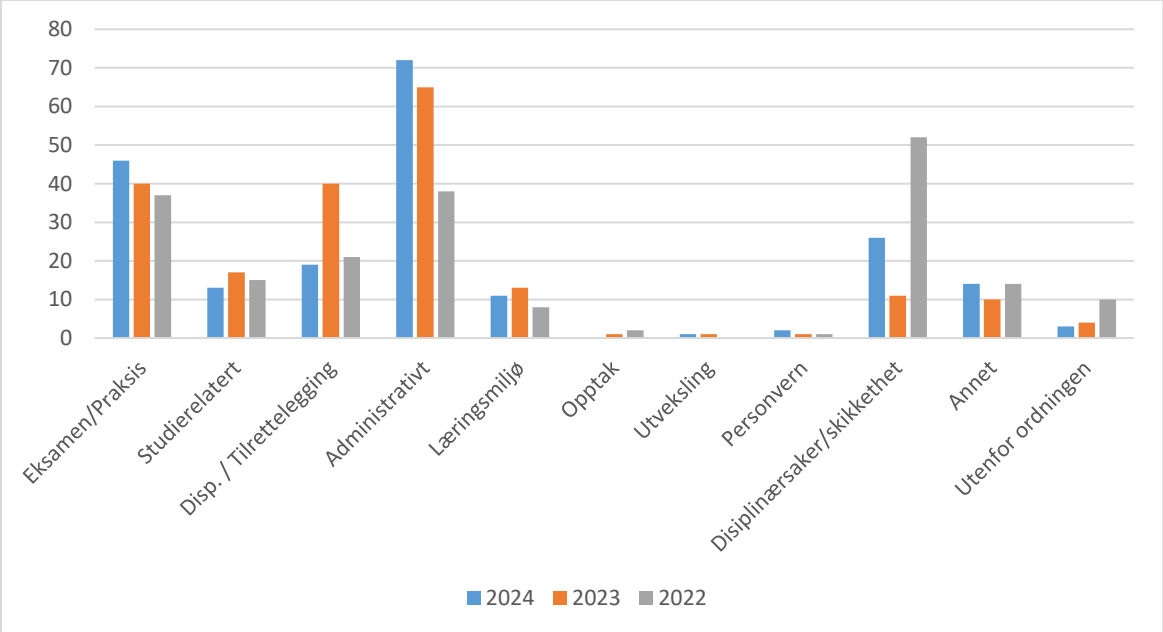
3.2 Oversikt over henvendelser

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 (vedlegg 2).

Studentombudet mottar få henvendelser om opptak (0 henvendelser), utveksling (1) og personvern (2). I likhet med i 2023, handlet de fleste henvendelsene i 2024 om å klage på avgjørelser og saksbehandlingsprosess (kategori: «administrativt»). Det var langt færre saker i kategorien «dispensasjon / tilrettelegging» enn i 2023. Det skyldes nok blant annet at studenter fra og med august 2024 kan avlegge eksamen i det samme emnet inntil fire ganger, og at det dermed er en nedgang i saker om å søke om et fjerde eksamensforsøk (kategori: «dispensasjon»). Tilretteleggingssaker er det fortsatt ganske mange av (19 henvendelser) og de handler om alt fra vilkår for tilrettelegging, hvordan man søker, hva som er egnet tilretteleggingsform, klage på tilretteleggingsvedtak og utfordringer med gjennomføring av innvilget tilrettelegging.

I kategorien «eksamen / praksis» var det mange henvendelser om å klage på formelle feil ved eksamen eller praksis. I henvendelsene som gjaldt eksamen var det flest som omhandlet feil ved sensur og hvorvidt det har vært en upartisk og faglig betryggende vurdering, jf, universitets- og høyskoleloven § 11-6. Dette er også en problemstilling i henvendelsene om formelle feil ved praksisgjennomføring. I tillegg er læringsmiljøet og praksisveileders oppførsel mot student og veiledning et gjentakende tema i klager på formelle feil ved praksis. Studentombudets innspill nr. 1 til USN i årsrapporten for 2023 er like aktuell på bakgrunn av studenthenvendelsene til ombudet i 2024. Ombudet er kjent med at USNs oppfølging av innspillet kom senere i gang enn planlagt og ombudet vil etterspørre hvordan det ligger an nå i 2025. Studentombudet mener det er viktig at USN prioriterer dette arbeidet i nær framtid.

Varslingssaker

Studenter kan ta kontakt med Studentombudet dersom de vurderer å varsle. I 2024 mottok Studentombudet tre henvendelser som gjaldt varsling og varslingssak, på bakgrunn av trakassering og diskriminering fra ansatte. Ombudet veiledet blant annet om hvordan man varsler, prosessen i varslingssaker og om vern mot gjengjeldelse. I tillegg tok ombudet opp med USN at det kunne ta lang tid å få svar etter at student har varslet og at det skal sendes ut foreløpig svar om det tar lenger tid enn normalt å undersøke og avgjøre saken. Det burde også være mulig for varsler å kunne purre på svar eller be om informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Vedlegg 1 - Innspill nr. 1 til USN i årsrapporten for 2023

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.

Vedlegg 2 - Kategorier

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
- Prosessuelle spørsmål

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
- Bortvisning
- 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