

# ÅRSRAPPORT 2021

STUDENTOMBUDET  
USN

# Innhold

Forord .....	2
1. Om Studentombudet .....	3
2. Om rapporten.....	4
3. Studentombudets arbeid i 2021.....	4
3.1 Forståelse av studentombudets oppgaver og utføring av disse .....	4
3.2 Oversikt over henvendelser .....	7
4. Innspill til USN .....	9
4 Planer for 2022.....	10
Appendix.....	11

## Forord

Det kom inn rekordmange henvendelser til Studentombudet i 2021, og det tar jeg som et tegn på at mange vet om at ombudstjenesten finnes. Henvendelsene kommer fra studenter ved ulike fakultet og campus, og problemstillingene er sjeldent helt like. Dette året har det vært mange saker som har omhandlet klage på formelle feil ved eksamen, tilrettelegging, arbeidskrav og fusk.

På bakgrunn av henvendelsene i 2021 vil jeg tipse forelesere om å se på om de er tydelig nok på rammene for gruppearbeid, arbeidskrav og akademisk skriving, -administrativt ansatte om å se på om de har undersøkt hva som er realitetene grundig nok før konklusjon, og -studenter om å se på Forskrift om studier og eksamen ved Universitetet i Sørøst-Norge kapittel 4, 7 og 8.

Jeg opplever at ombudstjenesten er nyttig og til støtte for mange studenter, og at USN også ser nytteverdien av å inkludere ombudet i kvalitetsarbeid, og er takknemlig for det.

God lesning!



Kragerø, januar 2022

*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 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>

## 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 for 2021 gir en oversikt over henvendelsene Studentombudet 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 2021 til 31. desember 2021.

## 3. Studentombudets arbeid i 2021

Studentombudet har mottatt totalt 146 henvendelser i perioden, hvilket er det høyeste antallet henvendelser ombudet har mottatt i løpet av et år siden oppstart av tjenesten i 2017. 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 telefonsamtale, mens andre henvendelser krever mer tid, undersøkelser og oppfølging. I 2021 har flesteparten av sakene blitt besvart i løpet av syv dager og altså vært mindre tidkrevende å besvare. 52 henvendelser ble besvart samme dag som de ble mottatt, mens omkring 15 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, med regelbrudd som får store konsekvenser for studenter om de ikke rettes. I 2021 gjaldt de sistnevnte forholdene blant annet;

- Usaklig grunn til å ikke innvilge tilrettelegging
- vesentlige endringer i studieplan for aktive kull (spesialiseringsretninger m.m.)
- korona-relatert fravær i praksisperiode; student settes i permisjon til utsatt praksis og blir forsinket i studieløpet
- håndtering av gruppekonflikt
- partisk vurdering av kandidats ferdigheter og kunnskaper (foreleser = intern sensor)
- sykepleierstudent skadet og får ikke tilrettelagt praksis (blir 1 år forsinket)

### Deltakelse i møter mellom studenter og USN

Studentombudet har vært med studenter i møter med USN i ulike saker som har omhandlet endret utdanningsplan / eksamenstidspunkt for kull, klage på studiekvalitet i praksis under pandemien, utydelige kriterier for innlevering 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.

## Varsling

Studenter kan ta kontakt med Studentombudet dersom de vurderer å varsle. I 2021 mottok Studentombudet fem henvendelser fra studenter som vurderte å varsle om trakassering fra medstudenter eller ansatt, og en henvendelse om mangler ved varslingssystemet «Si ifra». Problemet med «Si ifra» ble meldt inn til USN av studentombudet selv, mens ombudet informerte de andre studentene om prosessen i varslingssaker, blant annet hvordan man kan gå frem for å varsle og om vern mot gjengjeldelse.

## Arrangementer, prosjekter og samarbeid

- Fast observatør i læringsmiljøutvalget (LMU), presentert årsrapport i januarmøte
- Månedlige statusmøter med avdelingen for utdanning og studiekvalitet, og studentorg.støtte
- Deltaker i utviklingsteamet «studentrettigheter»
- Månedlige diskusjonsmøter med andre studentombud i landet
- Dialogmøter med arbeidsutvalget i Studentdemokratiet i Sørøst-Norge (SDSN)
- HH studieadministrasjonsmøte; presentert årsrapport
- HiU studieadministrasjonsmøte; presentert årsrapport
- Halvårlig dialogmøte med rektor, viserektor for utdanning og studiedirektør
- Innlegg for ledergruppa i SDSN
- Studiekvalitetsuka (høst 2021, deltatt i prosjektgruppe)
- Deltakelse i RUN-prosjekt (RUN = råd, utvalg og nemnder ved USN)
- Møter i valgstyret i SDSN
- Strategiseminar (USN)
- Avdelingsseminar (personal og organisasjonsavdelingen)
- Introduksjon i oppstartsmøte for kulltillitsvalgte
- Innlegg / paneldebatt på avdelingsseminar (avdelingen for utdanning og studiekvalitet)

## Forebyggende arbeid

- Delt erfaringer og gitt innspill til USN om saksprosess / interne rutiner i student-student saker (konflikt- / varslingssaker)
- Gitt innspill på informasjonsskriv til studenter om saksgang i saker om særskilt skikkethet

- Presentasjon om fusk for komité for studentrådsledere og i åpent Zoom-møte for studenter; «Kort om Fusk» (samarbeid med SDSN)
- Gitt innspill på arbeid med retningslinje for klager på undervisning
- Fuskeprosjekt (deltatt i delprosjekt med ansatte og studenter ved USN)

#### Kompetanse- og nettverksbygging

- Digitalt seminar om diskriminering og trakassering (UiA)
- Webinar om inkluderende læringsmiljø (Universell)
- Digitalt møte om «Studenters psykiske helse» (Kunnskapsdepartementet)
- Seminar; kompetanseløft i «Legal english»
- Medarrangør og deltaker i nasjonal studentombudskonferanse (digital, vår 2021), deltaker i nasjonal studentombudskonferanse (ved UiA, høst 2021)
- Digital internasjonal ombudskonferanse; “Looking Forward: The Role of the Ombuds in Post-COVID Recovery” (European Network of Ombuds in Higher Education, ENOHE)
- Webinar; «SoMe: Ombuds Offices and confidentiality; friend or foe?» (ENOHE)

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

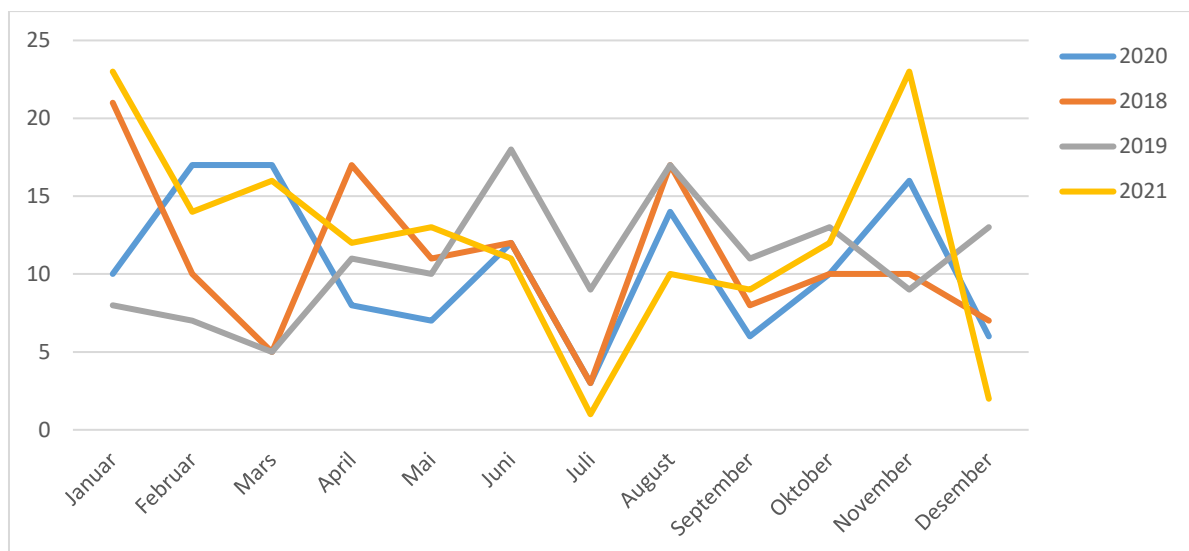
Handelshøyskolen (HH):	42
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap (HIU):	28
Fakultet for helse- og sosialvitenskap (HS):	35
Fakultet for teknologi, naturvitenskap og maritime fag (TNM):	15

Dette innebærer en dobling av antall henvendelser fra HH fra 2020 til 2021, mens antallet henvendelser fra HIU fortsetter å gå nedover som i 2019 og 2020. Antallet henvendelser fra de ulike fakultetene trenger ikke bety at studentenes rettsikkerhet er ivaretatt bedre ved et fakultet enn ved et annet. Forskjellen i antallet studenter, eksamener som avholdes og vedtak



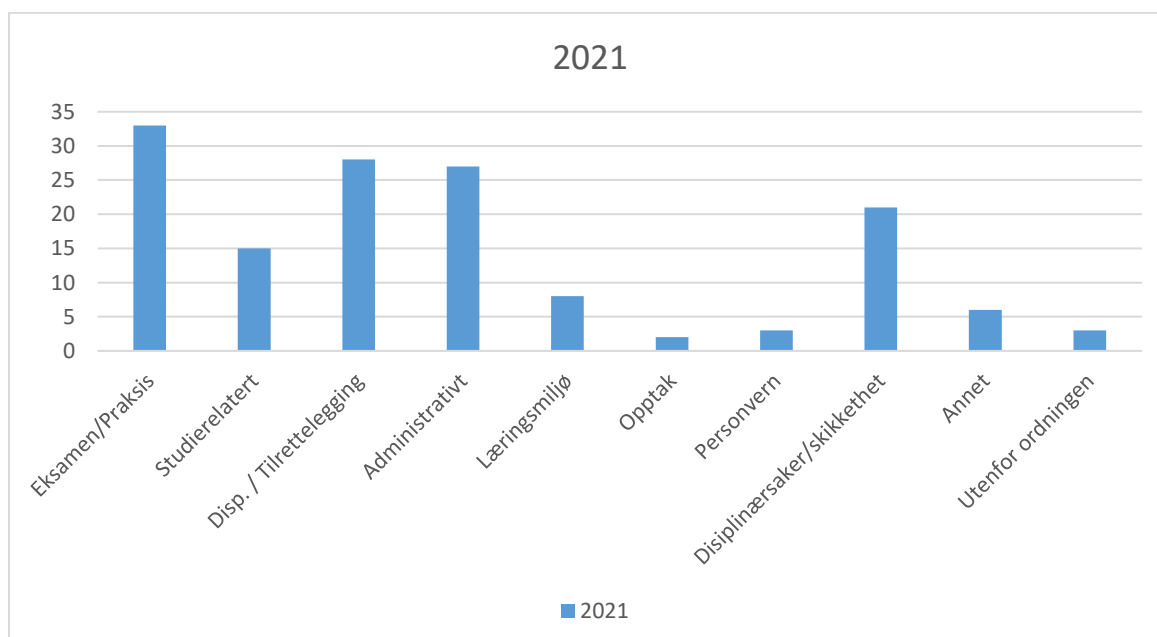
som fattes i tilknytning til fakultetet vil kunne påvirke antall henvendelser per fakultet. Antallet kan også påvirkes av hvor godt kjent studentombudsordningen er blant studenter ved de ulike fakultetene.

### 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 lite henvendelser i juli og de siste par årene har antallet henvendelser i november økt.

### 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 2021 har det vært en dobling i antall henvendelser under kategorien «Disiplinærsaker / skikkethet»), og det gjelder i hovedsak henvendelser som omhandlet fusk. Under kategorien eksamen /praksis har det vært flest henvendelser om klage på formelle feil, men også en god del om bekymringer rundt eksamen på campus med tanke på smitterisiko under pandemien.

Studentombudet har også fått flere henvendelser om arbeidskrav enn tidligere. Det har vært problemstillinger som; utydelige kriterier gitt i forkant, uenighet om vurderingen «ikke godkjent», spørsmål om klagerett og spørsmål om rammene for nytt forsøk på å få godkjent arbeidskravet. Når det gjelder det sistnevnte ble det stilt spørsmål om fristen for ny innlevering kan være så kort som en dag, og om nytt forsøk skal være «omarbeiding/retting av arbeidskrav» i tråd med forelesers tilbakemeldinger på første innlevering eller om det kan gis en helt ny oppgave. Hvis det skal rettes i tråd med tilbakemeldingene fra foreleser, er man da sikret å få godkjent om man følger disse -eller er tilbakemeldingene ikke uttømmende, men eksempler på ting som må forbedres?

## 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 vurdere om det bør iverksettes tiltak, med det formål å sikre at studentenes rettigheter i større grad blir ivaretatt.

- Kjennskap til regelverk som setter rammer for utøvelse av rolle

Ombudet erfarer at dette punktet er like aktuelt nå som da det ble nevnt i årsrapporten for 2020, og anbefaler å iverksette flere tiltak for å gjøre relevant regelverk mer kjent blant studenter og ansatte. Dersom regler skal virke til sin hensikt er det en forutsetning at de er

kjent. En mulighet er å lage rolletilpasset informasjon om regelverk, så det oppleves mer som et nyttig verktøy enn plunder og heft.

- Tilrettelegging i studiesituasjoner

Velviljen til å finne mulig tilrettelegging / tilretteleggingsform er fremdeles variabel. Flere studenter med funksjonsnedsettelse og særskilte behov som ombudet har veiledet, har gitt uttrykk for at de ikke føler seg likeverdige, men som et problem for institusjonen. Ombudet mener USN i større grad må sikre at det gis utfyllende- og saklige begrunnelser i avslag på søknad om tilrettelegging eller dersom det innvilges en annen tilretteleggingsform enn søker ønsker seg.

- Avklaring av de faktiske forhold før avgjørelse

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 mistanke om fusk. 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 2022**

Studentombudet synes balansen mellom håndtering av studenthenvendelser og forebyggende arbeid i 2021 har vært vellykket med tanke på formålet med studentombudsrollen, og ønsker å fortsette med det. Av forebyggende arbeid er det et mål for 2022 å bidra til å gjøre studenter bedre kjent med deres 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