

Til Universitetsstyret
Fra Studentombudet

Sakstype: Orienteringssak
Møtesaksnr.: O-sak 2
Møtenr.: 2/2016
Møtedato: 14. mars 2016
Notatdato: 3. mars 2016
Arkivsaksnr.:
Saksbehandler: Marianne Høva Rustberggard

Studentombudets årsrapport for 2015

Det har kommet inn 172 henvendelser i 2015, en økning på 27 % fra 2014. Nytt i årets rapport er blant annet at det i gjengivelsen av antall henvendelser, skilles mellom når arbeidet har vært begrenset til å yte uavhengig bistand, og når det er funnet grunn til involvering i saken.

Det fremmes fire anbefalinger i rapporten. Hensikten med disse er å få til en vurdering av endring:

1. Fakultetenes og Den sentrale klagenemndas praksis i saker som gjelder enkeltvedtak bør gjøres mer synlig for studentene, slik at de bedre kan forutberegne sin situasjon.
2. Det bør tydeliggjøres at også søknader om tilrettelegging av studiesituasjonen skal følge saksbehandlingsregler for enkeltvedtak.
3. Universitetet bør sørge for at sensorer blir gjort oppmerksomme på at å gi uttrykk for om en karakter er sterk eller svak, eventuelt at en student vipper mellom to karakterer, påvirker studentenes grunnlag til å gjøre en opplyst vurdering av om de burde klage på karakter eller ikke.
4. Universitetet bør ta stilling til og tydeliggjøre hvem som har ansvar for å formidle, eventuelt innhente informasjon om endringer i undervisningsplan, særlig for obligatorisk undervisning.

Studentombudets arbeid koblet mot UiOs Strategi 2020:

8. UiO skal tilby landets beste læringsmiljø gjennom klarere forventninger, tettere oppfølging, bruk av varierte læringsformer, læringsfremmende evaluering og god pedagogisk kompetanse.

25. Ansatte og studenter skal vite hvor beslutninger treffes og hvordan disse kan påvirkes gjennom medbestemmelse og universitetsdemokrati.

Marianne Høva Rustberggard
studentombud

Vedlegg: Årsrapport 2015



Årsrapport 2015



FOTO: @UIO/ANDERS LIEN



UiO : Studentombudet

www.studentombudet.no

INNHold

Forord	3
1. Om studentombudet	4
2. Henvendelser fra studenter	5
2.1. Uavhengig bistand	6
2.2. Involvering overfor aktuell enhet.....	6
2.3 Kommentarer til figur 5 og 6.....	10
3. Eksempler	11
4. Anbefalinger til UiO	15
4.1 Studentenes adgang til forvaltningspraksis og presidens	15
4.2. Tilrettelegging: saksbehandling	15
4.3. Innhold i begrunnelser etter omlegging til blind omsensur	16
4.4. Obligatorisk undervisning og ansvar for informasjon	16
5. Profilering og opplæring i rettigheter og plikter	17
6. Samarbeid og nettverk	18
7. Organisasjon	19
Appendix	20

FORORD

Det er en økning i antall henvendelser på 27 % sammenlignet med 2014. I tillegg til å jobbe med henvendelser, har definering av ordningen, og retrospektive vurderinger preget arbeidet i 2015. Studentombudsordningen ved Universitetet i Oslo (UiO) ble utvidet med en 50 % stilling fra 1.6.2015. Mari Skogheim Møst, som har en mastergrad i medievitenskap, er ansatt i stillingen.

Det er et mål å være tydelig på hva som havner innenfor ordningen, og hva som hører til UiOs generelle veilednings og informasjonsplikt.¹ Like viktig som kjennskap til tilbudet, er kjennskap til når det er riktig å ta kontakt, eventuelt henvise til studentombudet. Det er ikke et mål med ordningen at kontakt med studentombudet skal gjenopprette studentens tillit til universitetet, men det kan skje som en konsekvens av at studenten får en vurdering av sin sak, og inngående kjennskap til sine rettigheter.

Ordet studentombud har «student» som prefiks; man er et ombud for studentene. For å bevare evnen til å løse saker på hensiktsmessig nivå, er det dog viktig å tilstrebe objektivitet. Studentene er ikke tjent med at et ombud kun ser en sak fra deres side. Det er ikke synlig for fakultetene når studentombudet velger å ikke gå inn i en sak, eventuelt avviser å gi bistand. Nytt i årets rapport er at det i gjengivelsen av antall henvendelser per fakultet og per kategori, skilles mellom når arbeidet har vært begrenset til å yte uavhengig bistand, og når det er funnet grunn til å involvere seg i saken, ref. kapittel 2.1. og 2.2.. På denne måten synliggjøres funksjonen bedre i henhold til mandatet.

Til grunn for studentombudets virke ligger verdiene uavhengighet, profesjonalitet, og integritet. Vi tilstreber objektivitet i tilnærmingen til oppgavene, slik at vi bidrar til rettferdighet, ikke fordel, for studentene.

Oslo, mars 2015

Marianne Høva Rustberggard

¹ Forvaltningsloven §§ 11 og 17

1. OM STUDENTOMBUDET

Studentombudet er en uavhengig bistandsinstans for studenter ved Universitetet i Oslo (UiO), og har vært i virksomhet siden 1.februar 2013.² Studenter trenger ikke henvisning, og tilbudet er gratis.

Studentombudet kan gi råd og bistand i saker som angår deres relasjon til universitet, og kan i utgangspunktet ta i mot alle typer saker. Ombudet avgjør selv om en student skal få bistand eller ikke. Dersom en student blir avvist, kan det ikke påklages.

Studentombudet kan også bidra til å løse en sak på hensiktsmessig nivå. Det tilstrebes objektivitet i vurderingen av henvendelsene, ref. kapittel 2.1. og 2.2. Studenter og andre som henvender seg om saker som faller utenfor ordningen, får hjelp til å finne veien videre.³

Studentombudet representerer ikke enkeltstudenter overfor universitetet, men skal påse at studenter får en forsvarlig og korrekt behandling. Ombudet har ikke innsyn i universitetets systemer, og må få en students samtykke dersom det er nødvendig å innhente informasjon fra UiO. Det jobbes videre med å løfte prinsipielle problemstillinger som har betydning for studentenes rettssikkerhet, overfor det aktuelle nivået i UiOs organisasjon.

Det følger av studentombudets mandat, at det også skal drives opplæring i rettigheter og plikter overfor studenttillitsvalgte, samt profilering av ordningen.

² Ifølge et oppslag i studentavisen Universitas 22.februar 2012, ble det fremmet forslag om opprettelse av studentombud i Studentparlamentet ved UiO i 1958. Etablering av studentombud var en del av rektor Ole Petter Ottersen sin valgplattform for perioden 2009 til 2013, etter at ideen ble relansert i Studentparlamentet på 2000-tallet. En arbeidsgruppe ble nedsatt for å vurdere opprettelse, herunder eventuell plassering, mandat, oppgaver og finansiering. Gruppen ble ledet av daværende viserektor Ragnhild Helene Hennem, og besto ellers av studenter, representanter fra daværende Studieavdelingen ved UiO, og Studentsamskipnaden i Oslo og Akershus (SiO). Læringsmiljøutvalget ved UiO (LMU) anbefalte opprettelse av et ombud for studenter 29.mars 2012, hvorpå rektoratet fattet endelig vedtak.

³ Forvaltningsloven § 11, fjerde ledd

2. HENVENDELSER FRA STUDENTER

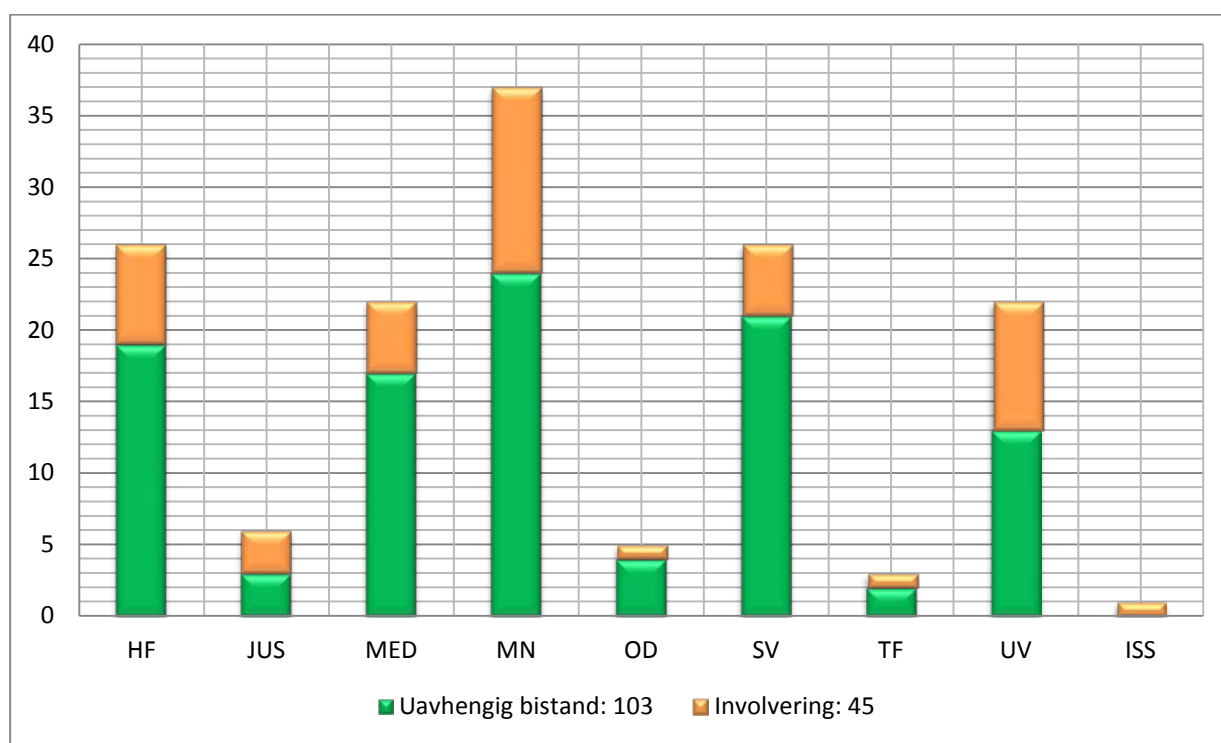
Studentombudet har mottatt 172 henvendelser fra 1.1. til 31.12.2015.⁴ Det er en økning på 27 % sammenlignet med 2014, og en økning på 69 % sammenlignet med 2013.

Det har kommet 17 henvendelser fra internasjonale studenter og studiesøkende studenter fra andre land. Ni av disse er vurdert til å være utenfor ordningen.

Seks henvendelser fra PhD.-kandidater har kommet inn i rapporteringsperioden. For disse har henvisning videre blitt vurdert. Hvis de av ulike årsaker ikke har hatt andre å gå til, har de fått råd og bistand som om de var studenter. PhD.-kandidatene er inkludert i statistikken under.

Det har kommet inn 22 henvendelser som har blitt vurdert til å være utenfor ordningen. Disse er ikke inkludert i statistikken under. Blant disse er 12 henvendelser fra studenter ved andre utdanningsinstitusjoner. Disse har i all hovedsak kjent til at ordningen er for UiOs studenter.

Figur 1: Antall henvendelser per fakultet fordelt etter bistand og involvering



⁴ Studenter og andre som tar kontakt for å få informasjon om ordningen som sådan, regnes ikke som henvendelser. Spørsmål i forbindelse med presentasjoner og arrangementer, regnes heller ikke som henvendelser. Studenter som henvender seg, blir ikke bedt om å oppgi hvor langt de har kommet i sine studier, eller ved hvilket fakultet de studerer ved. Studentstatus og fakultetstilhørighet er derfor ikke alltid kjent. Dersom det er tvil om studentstatus, blir studenter bedt om å oppgi studieinformasjon.

2.1. Uavhengig bistand

Det følger av mandatet at studentombudet skal *gi råd og hjelp i saker der studentene har tatt opp eller ønsker/vurderer å ta opp forhold knyttet til sin studiesituasjon.*

Uavhengig bistand ytes til studenter som er i en klage- eller varslingsprosess, og der hvor det er et selvstendig poeng å kontakte en uavhengig instans. At det er et selvstendig poeng å kontakte en uavhengig instans, kan f.eks. handle om manglende svar fra enheten studenten tilhører, tvetydige svar, manglende tillit, eller andre forhold som er årsaken til at studenten tar kontakt med ombudet i stedet for enheten. Det har vært 103 slike saker i 2015. Bistanden i disse sakene vil i all hovedsak ikke være synlig overfor universitetet, og det varierer i omfang og kompleksitet.

Det står i mandatet at studentombudet skal gi råd til studenter. I praksis får studenten hjelp til med å sortere problemstillinger, samt informasjon om hvilke muligheter man har i en gitt situasjon. Det er studenten som skal bestemme om en ønsker å ta en sak videre, eventuelt på hvilken måte. Studenten får også informasjon om hvilke momenter som er relevante, slik at studenten er bedre i stand til å ivareta sine interesser. Saker blir ikke vurdert som gode eller dårlige.

Studenter som ber om bistand i forbindelse med en disiplinærsak, havner også i denne kategorien. Det er beskrevet i rapporten til arbeidsgruppen som vurderte opprettelse av studentombud på UiO, at studenter i disiplinærsaker kan ha behov for en støtteperson, frem til retten til å la seg bistå av advokat på universitetets regning inntreffer.⁵ Studentombudet kan her være synlig involvert i saken, dog forebyggende hva gjelder å påse at studenters rettigheter ivaretas.

I tillegg kommer henvendelser fra studenter med komplekse spørsmål om rettigheter, hvor det er et selvstendig poeng å kunne kontakte en uavhengig instans for å få svar, samt studenter som ønsker ombudets involvering i en sak, men ikke får det. Studenten får likevel veiledning og hjelp til å sortere problemstillinger i saken, samt informasjon om muligheter.

2.2. Involvering overfor aktuell enhet

Det følger av mandatet at studentombudet skal *påse at saker får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.* Studentombudet skal også *bidra til at saker kan løses nærest der de oppstår; dvs. på lavest mulig nivå.*

Henvendelser hvor det har blitt funnet feil som kan påpekes, plasseres i denne kategorien. Det kan være manglende informasjon om klageadgang, slik at en sak ikke har kommet inn i riktig spor, eller andre feil som er knyttet til saksbehandlingen, og hvor påpekning enten kan bidra til at en sak løses, eller

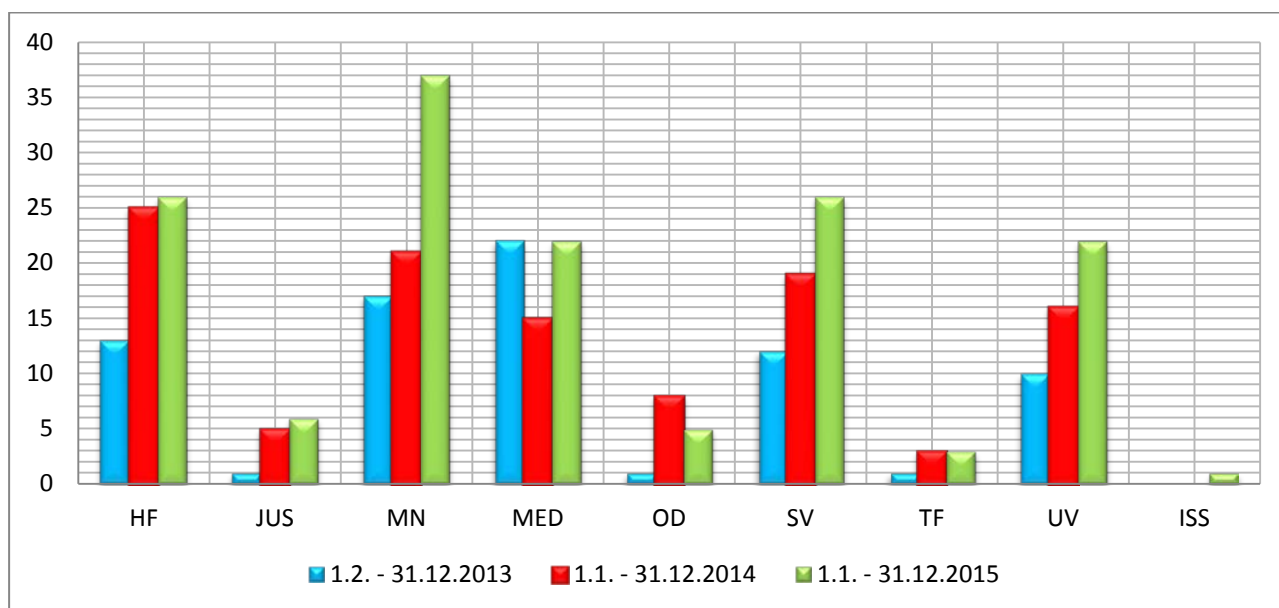
⁵ I «Rapport fra arbeidsgruppe nedsatt for å vurdere en ordning med Studentombud» (<http://www.uio.no/om/organisasjon/utvalg/laringsmiljoutvalget/moter/2012/>) står følgende i en note på side 4: «Når en fuskesak komme for den sentrale klagenemnda vil studentene få hjelp av en advokat. I den innledende behandlingen av fuskesaker har ikke studentene noen støtteperson, og her kan studentombudet komme inn.»

plasseres i et formelt løp på riktig måte. Det er opp til studenten å gi samtykke til innblanding, og ombudet velger hensiktsmessig fremgangsmåte og nivå.

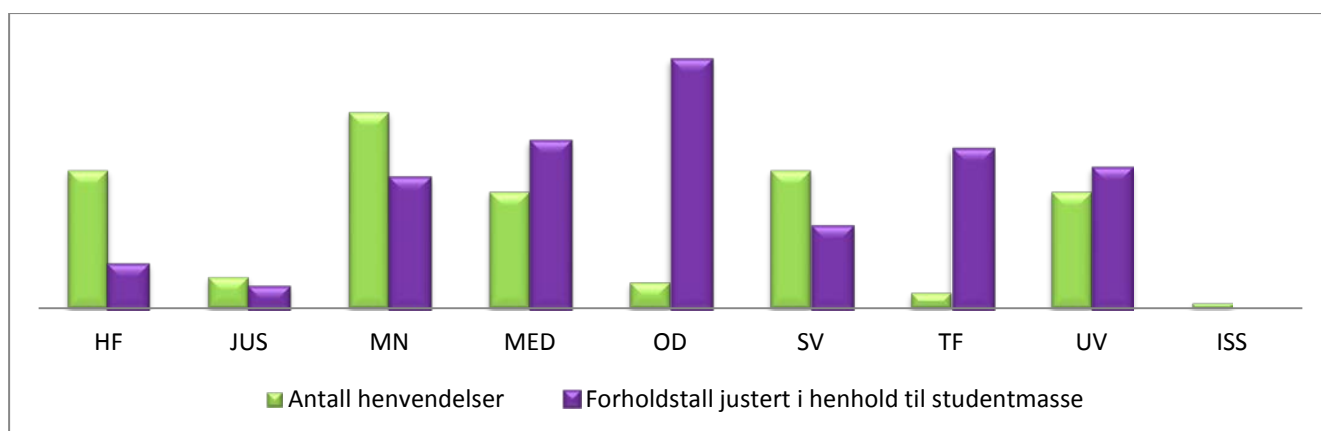
I denne kategorien havner også studenters påstander om feil av en viss alvorlighetsgrad, eventuelt uklarheter, som kan søkes oppklart i en dialog med aktuell enhet. Ombudet kan, for å løse saken, også stille et generelt spørsmål uten referering til en konkret henvendelse, dersom studenter av ulike årsaker ikke kan eller vil søke slik oppklaring selv.

Det har vært 45 henvendelser med involvering i 2015.

Figur 2: Antall henvendelser per fakultet i 2013, 2014 og 2015



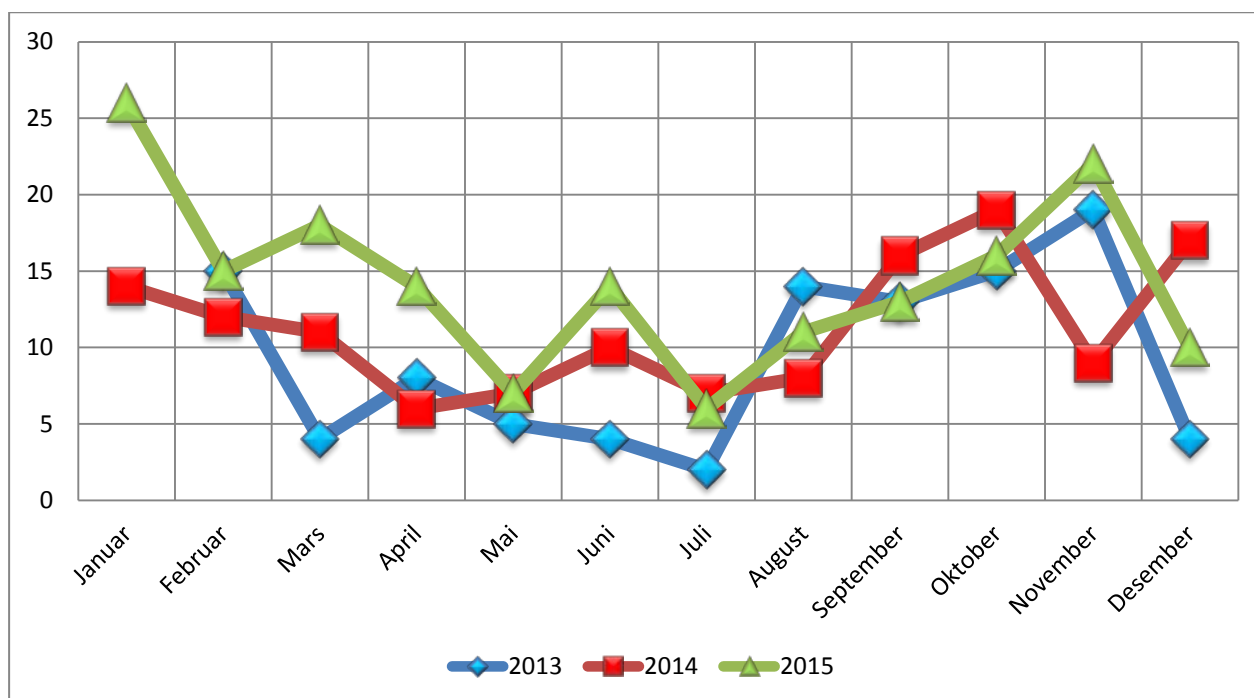
Figur 3: Relativt forhold mellom studentmasse og antall henvendelser per fakultet



**Forkortelser, studentantall totalt per fakultet, og antall henvendelser i prosent i parentes:*

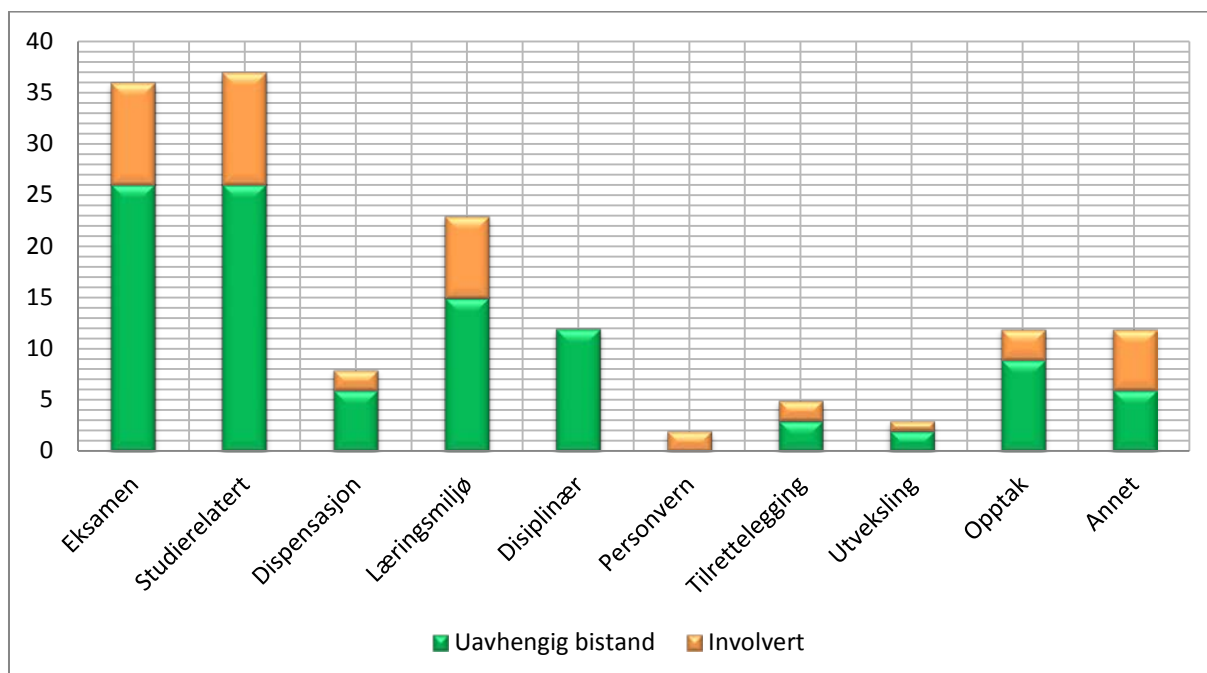
- HF: Det humanistiske fakultet: **9200** studenter (0,28 %)
- JUS: Det juridiske fakultet: **4300** studenter (: 0,14 %)
- MN: Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet: **4500** studenter (0,82 %)
- MED: Det medisinske fakultet: **2100** studenter (1,05 %)
- OD: Det odontologiske fakultet: **320** studenter (1,56 %)
- SV: Det samfunnsvitenskapelige fakultet: **5000** studenter (0,52 %)
- TF: Det teologiske fakultet: **300** studenter (1 %)
- UV: Det utdanningsvitenskapelige fakultet: **2500** studenter (0,88 %)
- ISS: Den internasjonale sommerskolen: **550** studenter (0,18 %)

Figur 4: Antall henvendelser per måned 2013, 2014 og 2015



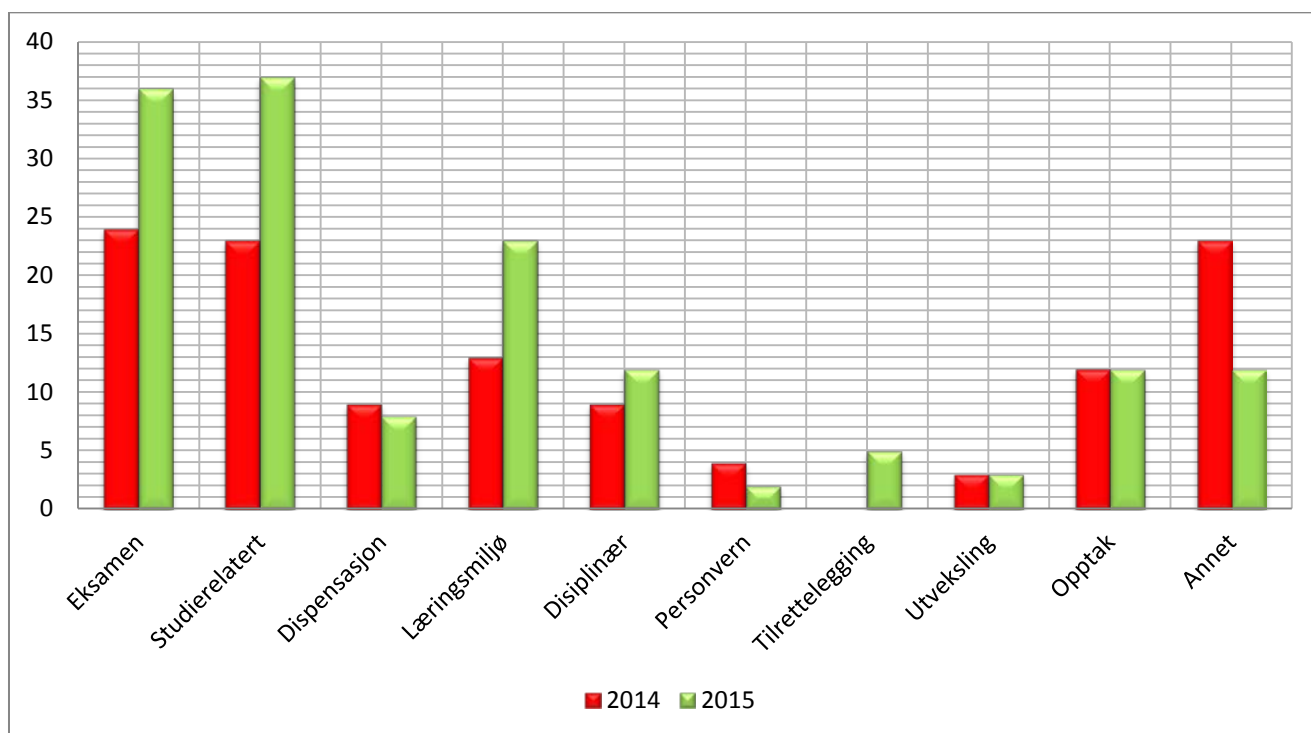
*Studentombudet var ikke i virksomhet før 1.februar 2013. Det kom inn henvendelser i desember 2012 og januar 2013. Disse er lagt til februar 2013.

Figur 5: Antall henvendelser per kategori fordelt etter bistand og involvering



* Se Appendix for en beskrivelse av kategoriene

Figur 6: Antall henvendelser per kategori i 2014 og 2015



2.3 Kommentarer til figur 5 og 6

Henvendelser har ofte et innhold som kan plasseres i flere kategorier, og er derfor plassert etter en vurdering av hva som er hovedinnholdet.

Tilrettelegging var ikke en egen kategori i 2014, og hørte da til kategorien «Dispensasjon». I tillegg er «Saksbehandling» fjernet som kategori. Henvendelser som kunne vært plassert i denne kategorien i 2015, er heller plassert i andre kategorier etter hvor de ellers tematisk hører til.

Det er en økning i antall henvendelser som entydig handler om læringsmiljø. Flere av disse handler om relasjonen mellom student/kandidat og veileder i forbindelse med arbeid med masteroppgave eller avhandling/forskningsartikler. Konflikter mellom studenter, er også tema for flere av henvendelsene.

Det er også en økning i antall henvendelser i kategoriene «Eksamen» og «Studierelatert». Det tolkes som en naturlig følge av den totale økningen i antallet henvendelser, samt fjerning av «Saksbehandling» som kategori.

3. EKSEMPLER

Eksemplene viser i all hovedsak hva som har vært en hovedproblemstilling i en henvendelse. Studenter omtales med «hen» fordi kjønn ikke er relevant i gjengivelsen av eksempler, og fordi det gjør eksemplene mer anonymiserte.

Eksempel 1

Student ba om begrunnelse for karakter på skriftlig eksamen. Sensor oppgav i sin begrunnelse at det var en «sterk C». Studenten klagde på karakteren, og fikk F. Det forelå ingen sensorveiledning for eksamen i det aktuelle emnet.

Studentombudet informerte studenten om muligheten til å klage på formelle feil. Selv om det ikke er et krav at det skal foreligge sensorveiledning, kan det likevel stilles spørsmålstegn ved om kandidatens ferdigheter og kunnskaper blir «prøvet og vurdert på en faglig betryggende måte» etter loven,⁶ når utfall av ordinær sensur og klagesensur er så ulikt. Klagenemnda avviste studentens klage på formelle feil ved sensureringen. Studenten fikk tilbud om gjennomlesing av vedtaket fra klagenemnda, og ble informert om muligheten til å klage videre til Sivilombudsmannen.

Eksempel 2

Student ble innkalt til møte med et institutt. I innkallingen sto det at studenten hadde opptrådt ubehagelig overfor en vektor, uten at det ble stilt spørsmålstegn ved om vektorens versjon var sann.

Studentombudet ble med på møtet, etter samtykke fra studenten. På møtet ble studenten konfrontert med en rapport fra vektortjenesten, som studenten oppgav å ikke ha sett tidligere. Vektorens versjon ble lagt til grunn i møtet. Det reagerte ombudet på, og viste til det kontradiktoriske prinsipp, og at studenten måtte få forklare sin side av saken før det eventuelt ble konkludert med at studenten hadde opptrådt på en viss måte.

Eksempel 3

Student fikk avslag på søknad om faglig godkjenning av et sett med emner, i forbindelse med overgang fra et studieprogram til et annet. Studenten avla derfor eksamen i emnene på nytt. Studenten fikk så ikke studiepoeng for emnene, fordi fakultetet mente det var faglig overlapp med emner som var avlagt tidligere. Studenten hadde fått avslag på søknad om støtte fra Lånekassen fordi hen manglet studiepoeng for det aktuelle semesteret.

Studentombudet tok kontakt med fakultetet i saken. Man kan ikke avslå en søknad om faglig godkjenning, og etterpå ikke gi studiepoeng for de samme emnene. Studieadministrasjonen på fakultetet hadde fått beskjed om at det var en faglig vurdering som administrasjonen ikke kunne overprøve. Ombudet kontaktet prorektor fordi det var viktig med en rask avklaring pga. støtte fra Lånekassen. Saken endte med at studenten fikk studiepoeng.

⁶ Universitets- og høyskoleloven § 3-9, første ledd, første setning.

Eksempel 4

Student var syk på obligatorisk undervisning, og mistet dermed beskjed om at neste time var flyttet. Det var ikke var mulig å få informasjon om endringen med mindre man var tilstede i undervisningstimen. Studenten hadde ikke nok deltakelse på obligatorisk aktivitet, og fikk følgelig et vedtak om tap av eksamensrett. Studentombudet tok kontakt med aktuell enhet, og ba om at studenten fikk såkalt betinget adgang til å ta eksamen, i påvente av at en klage på vedtaket ble avgjort. I tilfelle studenten fikk medhold, ville betinget adgang til eksamen på den måten hindre forsinkelse i studieløpet. Det gikk i orden. Studentens klage ble avvist av fakultetet, og endelig avvist av Den sentrale klagenemnda. Følgelig ble studentens resultat fra eksamen holdt tilbake, og studenten måtte avlegge eksamen på nytt med godkjent obligatorisk aktivitet.

Eksempel 5

Student hadde fått avslag på søknad om å betale semesteravgift etter fristen. Fristen gikk ut en søndag. Studenten hadde oppdaget at hen ikke hadde betalt påfølgende mandag, men da var betalingsinformasjonen borte. Søknad om dispensasjon ble levert dagen etter (tirsdag), hvorpå studenten fikk avslag. Studentombudet informerte om bestemmelsene i domstolloven om fristberegning, og at disse gjerne brukes generelt. Ombudet leste også over et utkast til klage. Studenten fikk medhold på fakultetsnivå. Det var også andre forhold i saken, ut over at fristen gikk ut på en helgedag.

Eksempel 6

Student besto eksamen, men var misfornøyd med karakteren. Hen klagde på karakter, og resultatet ble at studenten ikke besto eksamen. Det gjaldt eksamen i et emne hvor studenter som stryker har rett på såkalt kontinuasjonseksamen, i følge Forskrift om studier og eksamener ved UiO.

Klagen ble avgjort etter fristen for å melde seg opp til kontinuasjonseksamen, slik at studenten ble stående med strykkarakter, og uten mulighet til å avlegge kontinuasjonseksamen. Studenten måtte settes ned et kull etter å ha strøket på eksamen. Studenten klagde og fakultetet gav studenten betinget adgang til å fortsette undervisningen frem til klagen var avgjort i klagenemnda. Det ble en klage på formelle feil. Studenten fikk ikke medhold.

Kommentar: Uten mulighet til å vite om spørsmål knyttet til retten til kontinuasjonseksamen og tiden det kan ta og få avgjort en klage på karakter, anses saken som prinsipiell.

Eksempel 7

Student ble invitert til møte med et fakultet i forbindelse med at noen av hens medstudenter hadde klaget studenten inn for aktuell enhet. I saken kom det

frem at studenten hadde vært tema på møte blant studentene, uten at studenten visste om det, eller fikk anledning til å forsvare seg. Studenten opplevde dette som svært krevende, og at medstudentene utnyttet systemet med å si fra. Fakultetet håndterte saken, og det ble ikke igangsatt noen tiltak, utover at begge sider av saken ble hørt. Studenten følte at studiemiljøet var ødelagt etter denne saken, og synes det var ubehagelig å være tilstede på aktuell enhet.

Kommentar: det er vanskelig å håndtere personsensitive saker på en måte som ivaretar to sider av en sak. Studenter har rettigheter som må tas vare på, som kontradiksjon og muligheten til å forsvare seg. Det er viktig med kjennskap til disse tingene også for studenter og studenttillitsvalgte. Ved uklarheter bør uavhengig tredjeparter kontaktes på et tidlig tidspunkt.

Eksempel 8

Kandidat henvendte seg i etterkant av eksamen. Kandidaten hadde strøket, og i begrunnelsen fått vite at besvarelsen tilsvarte karakteren C. Det dreide seg om en PhD.-kandidat, og det ble oppgitt at det derfor var et krav om at kandidaten fikk minst B på eksamen. Det var uklart hvor dette var hjemlet, og kandidaten ble derfor informert om muligheten til å klage på formelle feil. Emnet var både for masterstudenter og for PhD.-kandidater, da med ulike emnekode, og med en ekstra eksamensbelastning for PhD.-kandidatene. Kandidaten klagde på formelle feil. Fakultetet avviste saken, og sendte den ikke til klagenemnda før studentombudet tok kontakt. Fakultetet var uenig med studenten i at det var en klage på formelle feil, og mente derfor de ikke behøvde å sende saken videre. Ombudet gjorde de oppmerksomme på at det er en vurdering som klagenemnda må ta, og ikke fakultetet. Saken gikk videre til klagenemnda, som avviste klagen.

Eksempel 9

Student henvendte seg i forbindelse med at hen følte seg mobbet av medstudenter. Ombudet fikk se meldinger mellom en gruppe studenter, og det var åpenbart at studenten hadde grunn til å føle seg mobbet. Studenten fikk informasjon om Si fra-systemet, og adgangen til å bruke studentombudet som en anonym varslingskanal. Studenten fikk også informasjon om SiOs helse- og rådgivningstjenester. Studenten ønsket ikke å melde fra videre.

Eksempel 10

Student mottok vedtak med tap av studierett pga. at det maksimale antall eksamensforsøk var benyttet. Studenten hadde ikke møtt opp til eksamen de to siste gangene. Studenten hadde også mistet en del undervisning. Det viste seg at studenten hadde vært deprimert. Studenten fikk bistand fra ombudet i forbindelse med en klage. Studenten ba om å få innvilget sykepermisjon med tilbakevirkende kraft, og viste blant annet til at det å være deprimert, kan sammenlignes med å ligge i koma; man ville ikke krevd at en student i koma

trakk seg fra eksamen, og det samme kunne tenkes å gjelde for deprimerte studenter. Studenten fikk medhold på fakultetsnivå. Det var også andre forhold i saken.

4. ANBEFALINGER TIL UiO

I vurdering og håndtering av enkelthenvendelser fra studenter, kan systemfeil eller svakheter komme til overflaten. Studentombudet kan påpeke slike overfor aktuell enhet. Andre ganger kan det avdekkes svakheter av mer generell karakter, som kan være relevante for hele UiO. Det er ikke alltid klart om det er systemfeil eller –svakheter som avdekkes, eller om det skyldes enkelthenvendelser. Studentombudet har fire anbefalinger overfor UiO, basert på slike. Hensikten med anbefalingene er å få til en vurdering av endring eller oppklaring.

4.1 Studentenes adgang til forvaltningspraksis og presedens

Studentombudet får tidvis via enkelthenvendelser, innsyn i vedtak fattet på fakultetsnivå eller i Den sentrale klagenemnda på UiO. Over tid mener studentombudet å spore endringer i terskler uten at det er mulig å vite hvor bevisst eller ubevisst man endrer kurs, hva gjelder håndtering av klager på enkeltvedtak.

Fakultetene har innsyn i klagenemndas praksis fordi de får gjenpart av avgjørelser fattet i klagenemnda. Det finnes ikke en tilsvarende måte for studenter å gjøre seg kjent med klagenemndas praksis på. Studentene opplever allerede en hierarkisk skjevhet i relasjonen til universitetet. En skjevhet som kan hjelpes ved at prinsipielle avgjørelser offentliggjøres innenfor grensen av taushetsplikten, og ikke bare statistikk.

Det anbefales at UiO finner måter å gjøre fakultetenes og klagenemndas praksis i saker som gjelder enkeltvedtak mer synlig for studentene, slik at de bedre kan forutberegne sin situasjon.

4.2. Tilrettelegging: saksbehandling

Søknad om tilrettelegging av studier eller eksamen er enkeltvedtak, hvorpå universitetet plikter å grunngi vedtaket, vise til hvilke regler vedtaket bygger på samt informere om klageadgang.⁷ Det finnes ingen uttømmende liste over hva som anses som «særskilte behov» etter loven, og derfor skal det foretas en individuell vurdering av behovet.⁸

Studentombudet har sett eksempler på at saksbehandlingsreglene ikke har blitt fulgt i saker hvor studenter har søkt om tilrettelegging av studiesituasjonen (ikke eksamen). Det er ikke mulig å konkludere med om feil skjer systematisk eller unntaksvis, dog berører dette en grunnleggende rettighet for studentene.

Det anbefales at det blir tydeligere at det skal foretas individuelle vurderinger, at det skal fattes skriftlige vedtak, og at det skal informeres om klageadgang, også for studenter som søker om tilrettelegging av studiesituasjonen, og ikke bare tilrettelagt eksamen.

⁷ Forvaltningsloven §§ 24, 25 og 27

⁸ Universitets- og høyskoleloven § 4-3, femte ledd, jf. forarbeidene.

4.3. Innhold i begrunnelser etter omlegging til blind omsensur

Høsten 2014 måtte UiO legge om systemet for klage på karakter fra såkalt åpen omsensurering til såkalt blind omsensurering etter en lovendring.⁹ Det har kommet inn flere henvendelser knyttet til stort sprik mellom ordinær sensur, og omsensur etter klage. Lignende saker har fått oppmerksomhet i mediene.¹⁰

Sensorer som gir uttrykk for om en karakter er sterk eller svak, eventuelt at en besvarelse vipper mellom to karakterer, påvirker studentenes grunnlag til å foreta en opplyst vurdering av om de burde klage på karakter eller ikke. Det er ikke anledning til å klage på omsensurering, slik at det er viktig at studenter ikke får feil forventning.

Det anbefales at universitetet sørger for at sensorer blir gjort oppmerksomme på denne problemstillingen, slik at studenter kan ta et mer opplyst valg i om man ønsker å klage på karakter eller ikke.

4.4. Obligatorisk undervisning og ansvar for informasjon

Obligatorisk aktivitet kan styre studenters adgang til eksamen. Dersom obligatorisk aktivitet ikke godkjennes, kan studenter nektes adgang til eksamen, og følgelig bli forsinket i studieløpet. Informasjon om eventuelle endringer for tid og sted for obligatorisk undervisning, er derfor viktig.

Studentombudet har over tid registrert at det er uklart hvem som har ansvar for å formidle informasjon om endringer i undervisningsplan(universitetet), eventuelt aktivt innhente informasjon om endringer (studenten).

I et vedtak fattet i klagenemnda i 2015 hvor endring i henhold i til undervisningsplan var tema, står det blant annet at «[u]ansett hvordan kommunikasjonen har vært organisert, er det studentens eget ansvar å holde seg informert, og det ville i et hvert tilfelle ikke vært vanskelig for kandidaten å innhente aktuell informasjon om undervisning m.v.». I den aktuelle saken ble informasjon om endring i undervisningsplanen sannsynligvis delt på en Facebook-gruppe blant studentene. Studenten som klagde på vedtaket var ikke medlem av Facebook-gruppen, og fikk derfor ikke med seg beskjed om endringer. Studenten hadde sjekket nettsidene, men endringene var ikke delt der, og det hadde ikke kommet melding om endring per e-post til studentadresse. Klagenemndas avgjørelse kan tolkes dit hen at det å sjekke etter endringer i undervisningsplan på nettsidene ikke er tilstrekkelig.

Dersom det er meningen at studenter ikke skal kunne forholde seg til informasjon på nettsider, men aktivt innhente informasjon fra sosiale medier eller ved direkte kontakt med foreleser, bør det komme klart frem på UiOs nettsider, og UiOs Seviceerklæring bør justeres tilsvarende.

⁹ Universitets- og høyskoleloven § 5-3, fjerde ledd

¹⁰

http://www.dagbladet.no/2015/03/03/nyheter/innenriks/uio/universitetet_i_oslo/37899692/

<http://universitas.no/nyheter/60283/gikk-fra-b-til-stryk>

5. PROFILERING OG OPPLÆRING I RETTIGHETER OG PLIKTER

Studentombudsordningen har blitt profilert via nettside og i sosiale medier via Facebook og Twitter i rapporteringsperioden.

Etter utvidelse av kapasiteten, har det blitt jobbet med en informasjonsplan og en strategi. Hensikten har vært å ramme inn ordningen etter en oppstartsfase, samt definere mål for tiden fremover.

Av tiltak i rapporteringsperioden kan nevnes en Facebook-kampanje om eksamensrettigheter i eksamensperioden. Erfaringen tilsier at det er en del respons på informasjon om rettigheter som rammer en gruppe studenter, f.eks. studenter med barn, eller som rammer studenter i spesielle situasjoner.

Twitter har primært blitt brukt for å holde kontakt med nettverk nasjonal og internasjonalt.

Andre sosiale medier har blitt vurdert som kanal for å nå ut med informasjon til studentene, men har blitt vurdert som irrelevante eller for arbeidskrevende.

6. SAMARBEID OG NETTVERK

Studentombudet har hatt kontakt med Arbeidsutvalget til Studentparlamentet ved UiO (SP-AU). De informerer om studentombudet overfor studenter, og i visse saker er det også aktuelt å orientere om Studentparlamentet. Ombudet diskuterer ikke enkeltsaker med SP-AU, men svarer oppklarende på spørsmål om studenters rettigheter og plikter.

Studentombudet ved UiO ble i 2014 medlem av European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), og etter hvert invitert til å bli en del av styret. Nettverket består av ombud i høyere utdanning først og fremst i Europa, men på den årlige konferansen som arrangeres, møter også ombud fra USA, Canada, Australia, Mexico og Israel med flere. Av nykommere på konferansen i 2015 nevnes Georgia. Studentombudet var i programkomiteen for årets konferanse og holdt en innledning om ombudsordningen i Skandinavia.

I rapporteringsperioden har følgende utdanningsinstitusjoner i Norge opprettet studentombud:

- Universitetet i Stavanger – fra januar 2015
- Høgskolen i Oslo og Akershus – fra januar 2015
- Norge arktiske universitet – UiT – fra juli 2015
- Universitetet i Bergen – fra august 2015

I tillegg har Norges Handelshøyskole vedtatt opprettelse av studentombud fra 1.1.2016.

I juli hadde studentombudet besøk fra Jenna Brown, ombud ved Denver University. I den anledning ble de andre norske studentombudene invitert til UiO for et møte.

I oktober ble det første møtet i det norske nettverket avholdt på Høgskolen i Oslo og Akershus.

Studentombudet har et etablert samarbeid med Studentsamskipnaden i Oslo og Akershus (SiO) sine rådgivnings- og helsetjenester. Det hender for eksempel at SiO Råd og SiO Helse sender studenter til studentombudet og omvendt. En god felles rolleforståelse ligger til grunn for samarbeidet.

Norsk studentorganisasjon har et vedtatt mål om at «alle studenter skal ha tilgang på et studentombud». Ved utgangen av 2015 hadde 33 % av Norges studentmasse tilgang på et ombud.¹¹

¹¹ Basert på tall fra Database for statistikk i høgre utdanning

7. ORGANISASJON

Det var opprinnelig vedtatt at studentombudsordningen skulle bestå av ett studentombud i 100 % stilling, og to medarbeidere i 50 % stilling. Ombudet har vurdert at det foreløpig kun vil være behov for én medarbeider i 50 % stilling, og det har blitt gjennomført en rekrutteringsprosess i rapporteringsperioden. Mari Skogheim Møst startet i stillingen som konsulent hos Studentombudet fra 2.juni.

Konsulentenes oppgave er å drive informasjonsarbeid, hjelpe til med møter og eventuelle arrangementer, i tillegg til å være studentombudets stedfortreder ved behov. På sikt vil det bli vurdert om konsulenten skal jobbe særskilt med henvendelser fra studenter som er mistenkt for fusk.

Konsulentens hovedoppgave siden oppstart har vært strategi- og planarbeid, med særlig fokus på informasjon og kommunikasjon.

Studentombudet er organisatorisk plassert i Enhet for internrevisjon, en uavhengig enhet direkte underlagt Universitetsstyret.

APPENDIX

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende.

Eksamen:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Formelle feil på eksamen eller ved sensurering
- Frist for sensur
- Begrunnelse på eksamenskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen /avsluttende oppgave

Kategorien favner også avsluttende oppgave som master- eller bacheloroppgave, og praksis.

Studierelatert:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Pensum, undervisning og obligatorisk aktivitet
- Endring av studietilbud/plan
- Godkjenning av utdanning fra utlandet/annen utdanningsinstitusjon
- Studiegjennomføring
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet unntatt eksamen /avsluttende oppgave

Dispensasjon:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Forsinket betaling av semesteravgift
- Forsinkelsesregler og progresjonskrav
- Dispensasjon fra maksimalt antall eksamensforsøk
- Forkunnskapskrav
- Forhold som ikke er regulert

Læringsmiljø:

Støttefunksjon i behandling av saker som handler om, eventuelt situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Ansattes eller medstudenters opptreden
- Fysisk og/eller psykososialt læringsmiljø
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet

Utteksling:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Adgang til utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

Opptak:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Opptak etter vurdering av realkompetanse
- Opptakskrav
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

Utveksling:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Adgang til utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

Personvern:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger og sensitive personopplysninger
- Anonymitet i vurderingen av faglige prestasjoner

Disiplinærsaker:

Støttefunksjon i innledende behandling av saker som handler om, eventuelt situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte tilknyttet:

- Mistanke om fusk / vitenskapelig uredelighet
- Skikkethetsvurderinger
- Andre saker som gjelder utestenging og bortvisning

Annet:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Vitnemål
- Informasjon
- Studentrepresentasjon og studentorganers høringsrett
- Andre saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen

Tilrettelegging:

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Tilrettelegging

Utenfor ordningen:

- Spørsmål av generell karakter som hører til veiledningsplikt
- Studenter fra andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden i Oslo og Akershus (SiO), Lånekassen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen, eller andre henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen.

Følg studentombudet
i sosiale medier:



twitter.com/Studentombudet



facebook.com/Studentombudet



UiO **Studentombudet**

www.studentombudet.no