

Til: Universitetets studiekomité
Fra: Studiedirektøren

Sakstype: Orienteringssak
Møtesaksnr.: O-sak 1
Møtenr.: 3-2012
Møtedato: 15.03.12
Notatdato: 07.03.12
Arkivsaksnr.:
Saksbehandler: Stine Øfsdahl, STA

Juridisk studentbistand (Studentombud)

Ønske om opprettelse av en instans som bistår studentene, et «Studentombud», er fremmet ved ulike anledninger de siste årene. Opprettelse av et studentombud var et punkt i rektoratets valgplattform. Studentparlamentet har også fremmet ønske om et studentombud i sin Politisk plattform 2011. I tillegg vet vi, fra andre evalueringer, at studenter synes det er utfordrende å orientere seg i systemet og å ta opp vanskelige saker.

En arbeidsgruppe, ledet av viserektor Ragnhild Hennem og bestående av representanter fra studentene, STA og SiO, har sett på forhold rundt plassering av en slik rolle, mandat, oppgaver og finansiering. Gruppen foreslår at det opprettes et Studentombud og vurderer følgende punkter som viktige for å starte en slik ordning:

1. **Mandat og arbeidsoppgaver:** Studentombudet skal være et lavterskeltilbud til studentene, og studentene skal i utgangspunktet kunne henvende seg til ombudet om saker som angår studiesituasjonen. Studentombudet vil veilede studentene med tanke på saksbehandling og rettigheter. Ombudet skal bistå studentene i møte med eksisterende systemer for innmelding, men ikke ha noen rolle som klageorgan med myndighet til å avgjøre saker. Ombudet skal henvise studentene til riktig instans som kan behandle studentens sak.
2. **Uavhengighet:** Det er viktig at Studentombudet er uavhengig. Arbeidsgruppen foreslår at ombudet rapporterer direkte til rektor.
3. **Organisatorisk plassering:** Arbeidsgruppen mener en organisatorisk plassering i Enhet for internrevisjon vil sikre ombudet uavhengighet, gi ombudet et relevant arbeidsmiljø og en ansvarlig leder m.t.p arbeidsbetingelser og personalansvar. Fysisk plassering tar arbeidsgruppen ikke stilling til, men det er viktig at ombudet er lett tilgjengelig for studentene.
4. **Kvalifikasjoner og ansettelse:** Arbeidsgruppen mener det er en fordel om den som ansettes er jurist, men at dette ikke er noe absolutt krav. Det foreslås videre at Studiedirektøren står for ansettelsen av Studentombudet.



Videre prosess: Rektoratet ønsker å prøve ut en slik ordning, og STA vil på vegne av Universitetsdirektøren komme tilbake til prosess for iverksetting.

Monica Bakken
Studiedirektør

Hege Bolstad Pettersen
Seksjonssjef SST

Vedlegg: Rapport fra arbeidsgruppe

Rapport fra arbeidsgruppe nedsatt for å vurdere en ordning med Studentombud



Bakgrunn

De siste årene har det med jevne mellomrom¹ vært tatt til orde for opprettelsen av et studentombud. UiO har ulike systemer for å møte studentenes klager f.eks Studentevalueringer, Klagenemda, Klage på fysiske og psykososiale forhold og system for Varsling. Men, studentene mangler en person/instans som kan bistå dem i vanskelige situasjoner, som for eksempel saker der studenten har et konfliktfylt forhold til veileder, saker der studenten har problemer i forhold til praksis osv. Opprettelse av et studentombud ble også fremmet av det sittende rektoratet i valgkampen, og Studentparlamentet ønsket opprettelse av et studentombud i Politiske plattform 2011.

Studiedirektør Monica Bakken orienterte Læringsmiljøutvalget (LMU) 24.11.11 om at det skulle vurderes igangsetting av en pilot med mål om etablering av en uavhengig bistandsenhet for mottak og støtte til studenter ved klage/ tilbakemeldinger ved UiO. Rammer og budsjettering skal være klart til budsjettinnspill 1.04.12.

I den forbindelse ble det opprettet en arbeidsgruppe for å gi innspill i arbeidet. Gruppen har sett på forhold rundt plassering av enheten, mandat, oppgaver og finansiering.

Gruppen har hatt fem møter i perioden

UiO (viserektor)	Ragnhild Hennum (Leder)
STA	Jenny Akselsen
STA	Stine Øfsdahl (sekretær)
Studentparlamentet	Jørgen Traasdahl
Fakultetene	Marius Fuglum
SiO/ Studenthelsetjenesten	Marit Eskeland
Student	Lars Martin Berglund

¹ I følge oppslag i Universitas 22.februar 2012 ble en ordning med studentombud første gang foreslått i 1958 av de to daværende studentene Gunvald Gussgard og Jon Gundersen.

Gruppen har hatt fem møter i sin funksjonstid. I tillegg til drøftelser internt i gruppen har vi møtt følgende personer/instanser: OPA/HMS-seksjonen, de som arbeider med det nye Si-fra systemet for studentene, samt Lars–Martin Berglund som var medforfatter til Prosjektforum oppgaven «Hvem ivaretar studentene». Vi takker alle bidragsytere for nyttige innspill.

Behovet for et ”Studentombud”

Gruppens mandat er å foreslå en ordning for studentombud ved UiO. Gruppen vil trekke frem at vi underveis i arbeidet har fått beskrevet eksempler fra Studentparlamentet, studieveiledere på fakultetene og STA. Disse understreker at det er en del vanskelige situasjoner der studentene har behov for en person eller instans som kan tale deres sak ovenfor et system som har mye mer makt enn studentene.

Arbeidsgruppen legger uten ytterligere undersøkelser til grunn at det er behov for en ordning med en person/instans som kan støtte studentene når de har saker i forbindelse med studiesituasjonen. Slik det er nå, så har studentene god psykososial oppfølging fra helsetjenesten i SiO dersom de har behov for det. Men de mangler støtte til å følge opp saken sin i forhold til saksbehandling og rettigheter – det er denne type støtte som arbeidsgruppen har sett på. Dersom studentene gis slik støtte gjennom en ordning med Studentombud, vil dette styrke den helhetlige psykososiale oppfølgingen av studentene. Å styrke den psykososiale oppfølgingen av studentene er et av målene i Strategi 2020. Arbeidsgruppen har ikke noe grunnlag for å si noe om hvor stort behovet for slik støtte er, men nøyer seg med å konstatere at behovet er tilstede.

Det har vært noe diskusjon rundt bruk av betegnelsen studentombud. Andre betegnelser som juridisk studentstøtte har vært foreslått, men begrepet studentombud er godt innarbeidet og gir god mening. Gruppen foreslår derfor at betegnelsen Studentombud brukes.

Dagens system for klage på enkeltvedtak og innmelding av uønskede hendelser

UiO har et godt utbygd system for å behandle klager på enkeltvedtak og innmelding av uønskede hendelser fra studentene. Utvalget kan ikke se at det på nåværende tidspunkt er behov for nye

regler for klage på avgjørelser som angår studentene. Vi har for eksempel gode regler for behandling av klager på enkeltvedtak, der den sentrale klagenemnda er UiO sitt øverste organ. Tilsvarende er reglene for saksbehandling av innmeldte saker om uønskede hendelser tilfredsstillende slik arbeidsgruppen ser det.

Arbeidsgruppen har imidlertid sett eksempler på at det noen ganger er usikkerhet i organisasjonen knyttet til hvordan saker skal behandles eller hvem som skal behandle dem. Dette ble rapportert både fra fakultetene gjennom studiekvalitetsrapporteringen, og gjennom Prosjektforum sin rapport. Rapporten beskriver en test av om varslingsordningen for studenter fungerte ved å sende inn testvarslinger til ulike fakulteter. Det er enighet om at stor variasjon i saksbehandlingen av denne type saker ikke er et gode. Det pågår et arbeid med å revidere Si-fra-systemet – altså et system der studentene kan si i fra (Si-fra systemet) om uønskede hendelser. En viktig oppgave for studentombudet vil være å støtte studentene i møtet med dette systemet. Arbeidsgruppens forslag om opprettelse av et studentombud er ikke avhengig av at revisjonen av Si-fra systemet er slutført. Et studentombud vil dekke andre behov enn det Si-fra systemet vil dekke, og arbeidsgruppen vurderer at disse ordningene til sammen vil styrke arbeidet med studentenes læringsmiljø.

Studentombud – mandat og arbeidsoppgaver

Studentombudet skal være et lavterskel tilbud til studentene, og studentene skal i utgangspunktet kunne henvende seg til studentombudet med alle typer saker. Arbeidsgruppen har vurdert det slik at det er behov for en person eller instans som kan bistå studentene når de har saker som angår studiesituasjonen. Ombudet skal ikke være noe klageorgan med myndighet til å avgjøre saker. Det skal være et mål for Studentombudets arbeid å bidra til å løse saker på lavest mulig nivå. Eksempler på slike saker er den innledende behandlingen av fuskesaker², konflikter med ansatte ved UiO, konflikter med andre studenter, manglende tilrettelegging, diskriminering og lignende.

Slik arbeidsgruppen vurderer det, har studentene behov for bistand fra en person som:

- Er en uavhengig bistandsperson som hjelper studentene med å ivareta deres rettigheter.

² Når en fuskesak kommer 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.

- Kan veilede og avklare saker for studentene. Gi råd vedrørende å skrive brev, delta på møter og lignende.
- Kan være en bistandsperson når studenter alt har meldt inn eller vurdere å melde inn en sak i ”Si-fra systemet”

Arbeidsgruppen foreslår at Studentombudet i utgangspunktet kan ta alle sakstyper. Det kan dreie seg om innledende samtaler med studenten for å finne ut om vedkommende ”har en sak”. Disse samtale vil være av oppklarende, avdekkende og forberedende karakter. Ombudet skal bistå studenten i alle saker som gjelder bl.a. klager på veiledning, praksis, tilrettelegging, forhold knyttet til ansatte ved UiO. I tillegg til å bistå i enkeltsaker, vil en viktig del av Studentombudets oppgaver være å spre informasjon og gi opplæring om studentombudsordningen og studentenes rettigheter. Informasjon og opplæring vil først og fremst foregå internt på UiO, men også i samspill med SiOs velferdstjenester. Informasjon og opplæring rettet mot studenttilittsvalgte vil være sentralt. Arbeidsgruppen ser for seg at Studentombudet vil behandle et vidt spekter av saker. De sakstypene som er nevnt ovenfor er kun eksempler på hovedtyper av saker, og er ingen uttømmende oppregning.

Arbeidsgruppen foreslår imidlertid at ombudet i utgangspunktet ikke skal bistå i saker om klager på karakter (også der karakteren er bestått/ikke bestått), slike saker skal ombudet henvise til det ordinære løpet for klage på sensur. Enkeltsaker om fysisk arbeidsmiljø kanaliseres direkte til Teknisk avdeling. Studentombudet kan imidlertid behandle saker om det fysiske læringsmiljøet dersom saken ikke blir løst etter at det er sagt i fra. Eksempel på et slikt forhold kan være gjentatte klager på sikkerheten på et undervisningslaboratorium uten at forholdene forbedres. Her ser arbeidsgruppen for seg at Studentombudet kan spille en rolle ved å ta opp saken på vegne av studentene.

Ombudet må ha stor frihet til selv å vurdere om en student har behov for bistand i en enkeltsak. Slik arbeidsgruppen ser det bør ombudet ikke ha bistandsplikt. Dersom en student henvender seg til ombudet med en sak som ombudet mener ligger utenfor ombudets saksfelt, står ombudet fritt til ikke å behandle saken. Ombudets avgjørelse kan ikke påklages.

Anonymitet – taushetsplikt og innsyn i dokumenter

Det følger av det som er skrevet ovenfor at Studentombudet skal kunne bistå i alle typer saker, og at ombudet bør ha stor frihet i forhold til selv å bestemme om det skal bistå eller ei i en enkeltsak. Når en student tar kontakt med Studentombudet kan det være slik at studenten i den innledende fasen ønsker å være anonym. Et eksempel kan være at studentens navn ikke blir røpet ovenfor den læreren som studenten mener oppfører seg trakasserende. I den innledende fasen kan et løfte om anonymitet være en forutsetning for at studenten i det hele tatt tør å fortelle om for eksempel trakassering. Dersom saken skal tas opp i UiO sine vanlige organer – for eksempel dersom det skal sendes en varsling, vil saken normalt stå svært svakt dersom man ønsker å være anonym. Dette må studenten gjøres kjent med.

Dersom Studentombudet i sitt arbeid får kunnskap om taushetsbelagte opplysninger, har vedkommende taushetsplikt etter forvaltningslovens § 13. Studentombudet vil bare ha innsyn i sakens dokumenter i den grad studenten det gjelder samtykker i at studentombudet gis slikt innsyn.

Studentombud – uavhengighet - organisatorisk og fysisk plassering

Dersom det etableres en ordning med studentombud, er det viktig at vedkommende er uavhengig. Kravet til uavhengighet tilsier at ombudet ikke kan plasseres for eksempel i Studieavdelingen eller ved et fakultet. Ingen enhet eller organ skal kunne instruere Studentombudet.

Arbeidsgruppen foreslår at Studentombudet rapporterer direkte til rektor, og at ombudet får rett til å fremme saker av prinsipiell karakter til Universitetsstyret (Universitetsdirektøren skal tilrettelegge for slike fremlegg for Universitetsstyret). Hvert år skal ombudet legge frem en årsmelding som legges frem for Universitetsstyret. Det er kun Universitetsstyret som treffer beslutning om eventuell nedleggelse, utvidelse eller innskrenkning av Studentombudets mandat.

Selv om Studentombudet ikke skal underlegges noen enhet i fagspørsmål, vil også Studentombudet ha behov for et arbeidsmiljø. Det er behov for en leder som kan være ansvarlig for arbeidsbetingelser og ha personalansvar. Arbeidsgruppen har vurdert ulike plasseringer, og kommet frem til at en organisatorisk plassering i Enhet for internrevisjon vil sikre størst mulig

uavhengighet, samtidig som vedkommende vil få en leder og et relevant arbeidsmiljø. Enhet for internrevisjon vil ikke ha instruksjonsmyndighet ovenfor studentombudet i ombudets faglige virke, ei heller innsyn i studentombudets saker. Den fysiske plasseringen av Studentombudet tar ikke arbeidsgruppen stilling til, dette må Studieavdelingen gjøre en vurdering av i samråd med Studentombudet.

Studentombud – finansiering – dimensjonering - kvalifikasjoner

Arbeidsgruppen har, som det fremgikk ovenfor, ingen eksakt formening om omfanget av studentenes bistandsbehov. Det er derfor vanskelig for gruppen å si noe om hvordan ordning bør dimensjoneres. Gruppen mener at det ved oppstarten av ordningen bør ansettes en person i 100 % stilling. Dimensjoneringen bør vurderes etter det første året. Når det bare blir ansatt en person, vil det være problematisk ved sykdom og ferieavvikling. Gruppen foreslår at det som en prøveordning ansettes en eller to studentassistenter hos ombudet. Disse vil for eksempel bistå ombudet med å markedsføre ordningen blant studenter og fungere som vikarierer for ombudet i ferier og ved sykdom. Av disse bør minst en være jusstudent. Arbeidsgruppen mener studieavdelingen i samråd med Studentombudet bør stå for den nærmere utformingen og organiseringen av ombudet.

Ordningen må finansieres av UiO sentralt. Om finansieringen skjer via omdisponeringer i SA, eller på en annen måte har ikke gruppen noe syn på. Budsjettinnspillet må dekke alle direkte og indirekte kostnader knyttet til den foreslåtte ordningen med Studentombud.

Med hensyn til kvalifikasjonene til den personen som skal ansettes som Studentombud, mener gruppen at det vil være en fordel om vedkommende er jurist, men at dette ikke bør være et absolutt krav. Erfaring med saksbehandling for eksempel innen UHR feltet, rettighetshåndheving eller erfaring fra antidiskrimineringsarbeid vil være relevant erfaringsbakgrunn. I stillingen som Studentombud vil veiledningskvalifikasjon og samarbeidsevne være en forutsetning for at man kan fungere godt i jobben.

Gruppen foreslår at det er Universitetsdirektøren som står for ansettelsen av Studentombudet.