

Halvårsrapport for 2019

- 1. oktober 2018 – 30. juni 2019

Studentombudet ved Nord universitet



Innhold

Forord.....	3
Sammendrag	4
Mandat.....	4
Studentombudets virksomhet i perioden 1. oktober 2018 til 30. juni 2019.....	5
Profiling av ordningen.....	6
Kontakt med studenter og ansatte	6
Lovfesting av ordningen med studentombud	7
Organisering	7
Tilgjengelighet	7
Nettverk og samarbeid.....	8
Opplæring av studenttillitsvalgte.....	8
Henvendelser.....	9
Oppfølging av henvendelsene	9
Antall henvendelser fordelt per fakultet.....	9
Antall henvendelser fordelt per måned.....	10
Antall henvendelser fordelt per sakskategori	11
Utvalgte tema	12
Obligatorisk frammøte og føring av fravær.....	12
Saksbehandlingstid og foreløpig svar.....	12
Ulik saksbehandlingspraksis mellom studiestedene.....	13
Veiledet praksis.....	13
Oversittet sensurfrist	13
Tillitsvalgtordningen.....	13
Internasjonale studenter	14
Oppsummering og veien videre	14
Vedlegg.....	15

Forord

Universitetsstyret vedtok 8. mars 2018 å opprette ordningen med studentombud ved Nord universitet. Dette i tråd med anbefalinger fra LMU og studentparlamentet.

Hanne Seljesæter tiltrådte stillingen som det første studentombudet ved Nord universitet 1. oktober 2018.

Rapporten tar for seg perioden fra 1. oktober 2018 til 30. juni 2019. Høsten 2018 gikk i det vesentligste til å jobbe med utforming av studentombudsrollen, bygge opp kunnskap om institusjonen, samt arbeid med profilering av ordningen. Studentombudet var likevel tilgjengelig for studentene fra første dag.

Stortinget besluttet 4. juni 2019 å lovfeste at alle studenter ved universiteter, høyskoler og fagskoler i Norge skal ha tilgang til et studentombud. Både lovtekst og lovforarbeidene fremhever at studentombudene skal være en uavhengig bistandsinstans og at ombudene ikke kan instrueres i sitt virke. Formålet med lovendringen var å sikre alle studenter tilgang til et studentombud, da denne ordningen har vist seg å være til god nytte for studentene og for institusjonene. Lovendringen trådte i kraft 1. august 2019.

For at studentombudet skal være et godt tilbud for studentene ved Nord universitet, er det viktig å øke studentenes kunnskap om ordningen og bedre tilgjengeligheten til studentombudet.

Det er en glede å få legge fram den første rapporten fra studentombudet ved Nord universitet.

Rapporten er offentlig og legges fram for rektor og som orienteringssak for styret, i samsvar med mandatet for studentombudets arbeid.

God lesning!



Bodø, 21. august 2019

Hanne Seljesæter
Studentombud ved Nord universitet

Sammendrag

Rapporten gir en oversikt over studentombudets virksomhet i perioden 1. oktober 2018 til 30. juni 2019. Ordningen var helt i oppstartsfasen og rapporten er derfor mindre egnet for en presentasjon av tendenser og analyse. Det vil imidlertid bli gitt en nærmere omtale av noen utvalgte tema.

Rapporten er skrevet etter modell fra de andre studentombudene i Norge. Det er ikke utarbeidet noen fastlagt mal for rapportene til de norske studentombudene, og rapportene vil dermed i noe varierende grad være egnet for sammenligning.

Studentombudet har i perioden fra oppstart og fram til 30. juni mottatt 104 henvendelser. Av disse er 10 henvendelser vurdert å falle utenfor ordningen. Rapporten gir en oversikt over studentombudets virksomhet, og er basert på de henvendelser studentombudet har fått. Rapporten er ikke egnet til å gi et fullstendig bilde av Nord universitet sin saksbehandling og praksis som sådan.

Av de studenter som har oppgitt fakultetstilhørighet er det studenter fra Fakultet for sykepleie og helsevitenskap og Fakultetet for lærerutdanning, kunst- og kulturfag som oftest har kontaktet studentombudet. Det trenger ikke å bety at rettsikkerheten er dårligere ivaretatt ved disse fakultetene. Det kan være flere årsaker til at det er mange henvendelser fra disse fakultetene, blant annet at det er mange studenter, det gjennomføres mange eksamener her og at mange studenter har veiledet praksis som en del av studiet. Også kjennskapet til ordningen påvirker antall henvendelser.

Mandat

Studentombudets oppgave er å ivareta rettsikkerheten til studentene ved Nord universitet.

Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som har som oppgave å gi studentene råd og hjelp i saker der studentene har tatt opp eller ønsker/vurderer å ta opp forhold knyttet til sin studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.

Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved Nord universitet, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudet er organisatorisk plassert i avdeling for HR og økonomi, men har en uavhengig stilling i forhold til Nord universitets organisasjon. Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved Nord universitet.

Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på lavest mulig nivå i organisasjonen. Ombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved universitetet.

Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides halvårsrapporter. Disse skal legges fram for Universitetsstyret som orienteringssak. Rektor orienteres fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning. Studentombudet kan på eget initiativ også fremme slike saker direkte for universitetsstyret.

Studentombudet skal selv avgjøre om hun /han vil bistå en student i en sak eller ikke. Det skal alltid gis en begrunnelse når ombudet avslår å bistå i en sak, og avslaget kan ikke overklages. Dersom studentombudet ikke selv kan bistå i en sak, skal ombudet henvise studenten videre til rette instans.

Studentombudet har bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder, har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningsloven § 13 om alle forhold hun/ han blir kjent med gjennom sitt virke. Verken studenter eller noe organ ved universitetet har innsynsrett i studentombudets saker.

Både studenter og ansatte skal kunne varsle studentombudet om kritikkverdige forhold knyttet til studiesituasjonen ved Nord universitet. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.

Det er kun universitetsstyret som kan treffe beslutninger om eventuell innskrenkning eller nedleggelse av studentombudets mandat.

Studentombudets virksomhet i perioden 1. oktober 2018 til 30. juni 2019

Studentombudet er en nyopprettet stilling og skal jobbe ut fra mandatet som universitetsstyret har vedtatt. Ved opprettelsen av stillingen ble det vist til ordningen ved andre institusjoner i Norge, og særlig Universitetet i Oslo (UiO) og Universitetet i Bergen (UiB).

Ordningen med studentombud er relativt ny i Norge. Universitetet i Oslo var først ute og opprettet studentombud i 2013, og per juni 2019 er det til sammen 13 studentombud ved høyere utdanningsinstitusjoner i Norge. Mange av disse er relativt nyetablerte. Institusjonene har stort sett fulgt samme modell som UiO. Ombudene har et mandat som utgjør rammen for stillingen. Mandatene for de norske ombudene er svært like.

Går vi til andre land har man lengre tradisjon for ordningen med studentombud i høyere utdanning. Studentombud ble først etablert på 1960-tallet og har i Europa blitt stadig vanligere, spesielt siden 1990-årene.

De første månedene gikk mye tid til utforming av rollen, og i dette arbeidet var god kontakt med andre studentombud svært verdifullt. Profileringen av ordningen tok også mye tid de første månedene. Sentralt i arbeidet har vært å få kommunisert ut til studenter og ansatte hva studentombudet kan gjøre og hva studentombudet ikke kan gjøre. Det har vært viktig å få fram studentombudets selvstendige og nøytrale stilling, at studentombudet ikke er en partsrepresentant for studentene, og at ombudet har en uavhengig stilling i forhold til Nord universitets organisasjon. Det må bemerkes at til tross for at profileringsarbeidet tok mye tid de første månedene, var studentombudet tilgjengelig for studentene fra første dag.

Studentombudet skal ivareta studentenes rettssikkerhet og gi råd og hjelp i saker om studentenes studiesituasjon, og er et supplement til de eksisterende ordningene ved universitetet.

Mange studentombud, både nasjonalt og internasjonalt, vedtar et verdigrunnlag for sitt arbeid. Verdigrunnlaget vil ha betydning for hvordan man utøver rollen, blant annet i møter med studentene og organisasjonen for øvrig. Studentombudet ved Nord universitet har i sitt arbeid jobbet ut fra verdiene uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell.

Profilering av ordningen

Det følger av studentombudets mandat at ombudet aktivt skal informere studentene om sin funksjon. Dette har også utgjort en stor del av studentombudets arbeid i oppstartsfasen, hvor det har vært viktig å nå ut i organisasjonen med informasjon tilbudet og gjøre dette kjent både overfor studenter og ansatte.

Det har vært en utfordring å nå ut til studenter på alle studiestedene og være tilgjengelig for alle uavhengig av studium og studiested. Studentombudet startet i stillingen i stillingen 1. oktober 2018. Semesteret var da allerede godt i gang og det gikk raskt mot eksamenstid og påfølgende juleferie, og det var derfor vanskelig å nå ut til studenter og ansatte i denne perioden.

Det ble tidlig opprettet en nettside som presenterer ombudsordningen, i tillegg ble det laget flyer, plakat og roll-up til bruk på stand. Studentombudet ser nytten av å være tilstede på sosiale medier og ønsket derfor en egen Facebook-side. Det tok tid før det ble gitt aksept for å prøve ut ordningen, noe som medførte at studentombudet først i januar fikk publisert sin Facebook-side. Denne siden benyttes til å informere om ordningen og om hva studentombudet gjør, i tillegg til å gi konkret informasjon om studentenes rettigheter og plikter. Studentene kan også ta kontakt med studentombudet via Facebook.

Studentombudet fikk i sommer utarbeidet en infovideo som kan benyttes til å informere om ordningen når det ikke er mulig for ombudet å fysisk være tilstede for å presentere seg og informere om rollen. Dette anses å være svært nyttig da det er en stor organisasjon som er spredt over et stort geografisk område.

Arbeidet med å informere om tilbudet er en kontinuerlig prosess der ulike informasjonskanaler benyttes. I tillegg til informasjon på Nords nettside er det også informasjon om ordningen på Studentinords nettsider, på inforskjermene på alle studiestudiene og på Studentinords infoapp.

I arbeidet med profileringen av ordningen har studentombudet hatt god hjelp av trykkeriet i forbindelse med utarbeidelse av infomateriell. Studentinord har også bistått med å profilere ombudsordningen gjennom sine kanaler.

Kontakt med studenter og ansatte

Studentombudet tok tidlig kontakt med Studentforeningen i Bodø (SOB), studenttillitsvalgte, samtlige fakulteter og studiesteder for å presentere seg og informere om rollen. Studentombudet deltok høsten 2018 på studenttinget i Bodø, og på informasjonsmøter for studenttillitsvalgte i Bodø, Mo og Levanger, og våren 2018 på studentrådsmøte på Levanger. I løpet av de første månedene har studentombudet hatt møter med samtlige fakultet, de fleste studiesteder, eksamenskontoret, opptakskontoret, internasjonalt kontor, Læringsmiljøutvalget, Arbeidsmiljøutvalget, m.fl. Dette har vært svært positivt og en fin anledning til å tydeliggjøre rollen, samt avgrense studentombudets rolle mot andre eksisterende roller ved universitetet.

Studentombudet har behov for å kunne ta imot studenter som ønsker en samtale, men i rapportperioden har ombudet vært lokalisert i administrasjonsbygget i Bodø, med åpne kontorlandskap. Det ble tidlig klart at en slik kontorløsning er u hensiktsmessig i denne stillingen, da det vanskeliggjør samtaler med studenter på telefon og ikke minst for studenter som ønsker et møte med ombudet. I tillegg gir denne kontor plasseringen uheldige signaler overfor studentene, da det kan oppfattes som at studentombudet er en del av studieadministrasjonen. En slik kontor plassering innebærer utfordringer både med henblikk på studentombudets taushetsplikt og den uavhengige rollen.

Studentombudet tok tidlig opp behovet for en annen kontorløsning med plassering på hovedbygget der mesteparten av studentene befinner seg. Imidlertid ble dette en tidkrevende prosess og først i begynnelsen av august kunne studentombudet ta i bruk nytt kontor i hovedbygget i tilknytning til Studentinords rådgivningstjeneste. Denne lokaliseringen innebærer en langt bedre tilgjengelig for studentene i Bodø, samtidig som at hensynet til konfidensialitet og ombudets uavhengighet fra universitetets organisasjon blir bedre ivaretatt. Det er fortsatt en utfordring å være tilgjengelig for studenter ved andre studiesteder dersom de ønsker et møte med studentombudet.

Lovfesting av ordningen med studentombud

Stortinget vedtok 4. juni 2019 å lovfeste at alle studenter ved universiteter, høyskoler og fagskoler i Norge skal ha tilgang til et studentombud. Formålet med lovendringen var å sikre alle studenter tilgang til et studentombud. I lovforarbeidene understrekes at det er en grunnleggende forutsetning for ombudsordningen at ombudene er faglig uavhengige og at studentombudet ikke kan instrueres i sitt virke. Det fremgår videre at institusjonen likevel har et administrativt ansvar for studentombudets virksomhet og kan fastsette ramme for ombudet i budsjett og mandat, men at studentombudet skal innplasseres i institusjonen på en slik måte at uavhengigheten ivaretas best mulig. Her må bemerkes at ombudets uavhengighet er særdeles viktig for studentenes tillit til studentombudet.

Organisering

Studentombudet er organisatorisk plassert under direktør for HR og økonomi. Det framgår av styresaken i forbindelse med opprettelsen av stillingen at dette skal sikre avstand og uavhengighet og at lederen kun vil få personalansvar for ombudet. Videre framgår det at leder ikke vil ha instruksjonsmyndighet overfor ombudet. Ved oppstart i stillingen hadde studentombudet ikke eget budsjett og var derfor avhengig av godkjenning av alle reiser, innkjøp av materiell osv. Dette kan sees som en innskrenking i ombudets uavhengighet ved at det gjøres en administrativ overprøving av ombudets behov for reiser til andre studiesteder, deltakelse på kurs, medlemskap i faglige nettverk, behov knyttet til profilering av stillingen m.m. Dette vanskeliggjorde ombudets utøvelse av rollen, herunder planlegging og koordinering av ombudets aktiviteter, og svekket ombudets uavhengige rolle.

Etter ønske fra studentombudet ble det i slutten av vårsemesteret besluttet at studentombudet skal ha et reisebudsjett. Dette gir studentombudet langt større muligheter for å planlegge og organisere arbeidet slik at det oppnås økt tilgjengelighet og bedre utnytting av ressursene. I tillegg blir ombudets uavhengighet bedre ivaretatt.

I styresaken ble det lagt til grunn at studentombudet bør ha observatørstatus i LMU og AMU. I desember 2018 fikk studentombudet observatørstatus i LMU. Studentombudet har også bedt om å få observatørstatus i AMU, i tråd med anbefalingen i styresaken, men venter på en avklaring av dette. Bakgrunnen for at studentombudet ønsker observatørstatus i AMU er at saker som gjelder arbeidsmiljøet for ansatte ofte har betydning for studentenes læringsmiljø. Fra høsten 2019 kommer studentombudet til å være tilstede på møtene i utdanningsutvalget og håper på sikt også å få observatørstatus i utvalget.

Tilgjengelighet

Studentombudet har kontorsted i Bodø, det er også der det er flest studenter. Det framgår av styresaken at det må påregnes noe reisevirksomhet og eventuelt faste kontordager på alle studiestedene. For at studentombudet skal være et mest mulig likeverdig tilbud for alle studentene uavhengig av studiested, er det viktig for studentombudet også å være tilstede på andre studiesteder enn i Bodø. Studentombudet ønsker å være mer tilgjengelig på de andre studiestedene enn det som

har vært praktisert så langt, både for å informere om tilbudet, men også å ha kontordager/stand for å være tilgjengelig for de studentene som ønsker å treffe studentombudet. Mange studenter har gitt uttrykk for at det kan være vanskelig å ta kontakt på e-post eller telefon. Det er ingen tvil om at det ofte kan være nyttig å faktisk møte studenten for en samtale. Dette er også noe studenter har gitt uttrykk for når de har hatt samtale med studentombudet på ombudets kontor. Studentombudet er opptatt av likebehandling av studentene på tvers av studiesteder, noe som er spesielt viktig i den situasjonen Nord universitet står overfor med nedlegging av studiesteder.

Nettverk og samarbeid

Studentombudet inngår ikke i et fagmiljø og fagfellesskap ved universitetet og det er derfor svært nyttig og nødvendig å være å være en del av et nettverk for studentombud, for erfaringsutveksling og kompetansebygging.

Det er opprettet et nasjonalt nettverk for studentombudene i Norge. Nettverket har pleid å ha halvårlige samlinger med faglig innhold. I oktober 2018 deltok studentombudet på nettverkssamling for norske studentombud som ble avholdt i Bergen, samt på samling for Skandinavisk nettverk for studentombud som ble holdt i Bergen i tilknytning til den nasjonale samlingen. Våren 2019 deltok studentombudet på nasjonal nettverkssamling i Trondheim. På samlingene tas opp tema som er aktuelle for studentombudene, som f.eks. tilrettelegging, varsling og seksuell trakassering. Gjennom diskusjoner rundt aktuelle tema blir en bedre rustet til å bistå egne studenter når problemstillingene dukker opp.

I tillegg til det nasjonale og skandinaviske nettverket er det også et europeisk nettverk. I andre deler av landet har man også etablert lokale/regionale nettverk, f.eks. i Bergen og Østlands-området. Blant annet på grunn av geografien er det vanskelig å få til noe tilsvarende i Nord-Norge, noe som gjør det enda viktigere å være en del av nasjonalt og andre nettverk. Dette er særlig viktig i oppstartsfasen, men også senere fordi man i stillingen kommer borti stadig nye problemstillinger som man har behov for å drøfte med kolleger, samt at faglige nettverk gir et verdifullt fellesskap.

Ordnningen med studentombud er relativt ny i Norge og man jobber fortsatt med å utvikle ordningen. I mange andre land har man en lengre tradisjon for ordningen og har dermed langt mer erfaring på dette feltet. Internasjonalt samarbeid er derfor svært verdifullt i arbeidet med å utvikle ombudsordningen i Norge. Det at ordningen nå er lovfestet i Norge er positivt, men det byr også på nye utfordringer med hensyn til organisering av denne funksjonen, i tillegg til at pågangen av henvendelser blir stadig større etter hvert som tilbudet blir bedre kjent.

Samarbeid og erfaringsutveksling i faglige nettverk er svært verdifullt for utviklingen av ordningen med studentombud ved Nord universitet. Studentombudet er med i det nasjonale nettverket, men ønsker også delta i det skandinaviske og det europeiske nettverket, som de andre norske studentombudene.

Opplæring av studenttillitsvalgte

Det framgår av mandatet at studentombudet skal gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter. Dette er en oppgave som vil bli prioritert fra høsten 2019. Dette må også sees i sammenheng med den opplæringen studieadministrasjonen har for de tillitsvalgte, og ombudet vil samarbeide med denne avdelingen.

For studentombudet er kontakten med tillitsvalgte også en god anledning til å få informert om ordningen med studentombud.

Henvendelser

I perioden fra og med 1. oktober 2018 til og med 30. juni 2019 mottok studentombudet 104 henvendelser. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen er da holdt utenfor. Det samme gjelder spørsmål som er kommet i forbindelse med møter, stands og andre arrangement. Av de 104 registrerte henvendelsene var det 10 som falt utenfor ordningen ut fra ombudets mandat.

Oppfølging av henvendelsene

Studentombudet registrerer alle henvendelser som mottas. Henvendelsene kommer på e-post, telefon, drop-in på kontoret og via melding på Facebook. Det varierer hvordan henvendelsene følges opp, hvor mye studentombudet involveres, og hvor mye tid det tar å følge opp henvendelsene. Noen henvendelser besvares raskt med en kort e-post, andre saker krever mye oppfølging over lang tid. Det er studenten selv som avgjør i hvilken grad studentombudet skal involveres i en sak.

I noen tilfeller har studentombudet deltatt sammen med studenten i møter med fakultetet. Dette har dreid seg om krevende saker hvor studenten ønsket å ha med studentombudet som en uavhengig støtteperson. Tilbakemeldingene fra studentene etter slike møter har vært at det var til god hjelp at studentombudet var med i møtet. Også ansatte har opplevd det som positivt at studentombudet har deltatt i møter sammen med studenten.

Flere studenter har også tatt kontakt i forbindelse med klager og har ønsket veiledning knyttet til skriving av klager. Studentombudet bistår med veiledning og – om studenter ønsker det – gjennomlesning av klagen. Studentombudet skriver imidlertid ikke klager på vegne av studenter. Mange studenter ønsker en uavhengig person å diskutere saken sin med, uten at de ønsker at saken skal bli tatt videre.

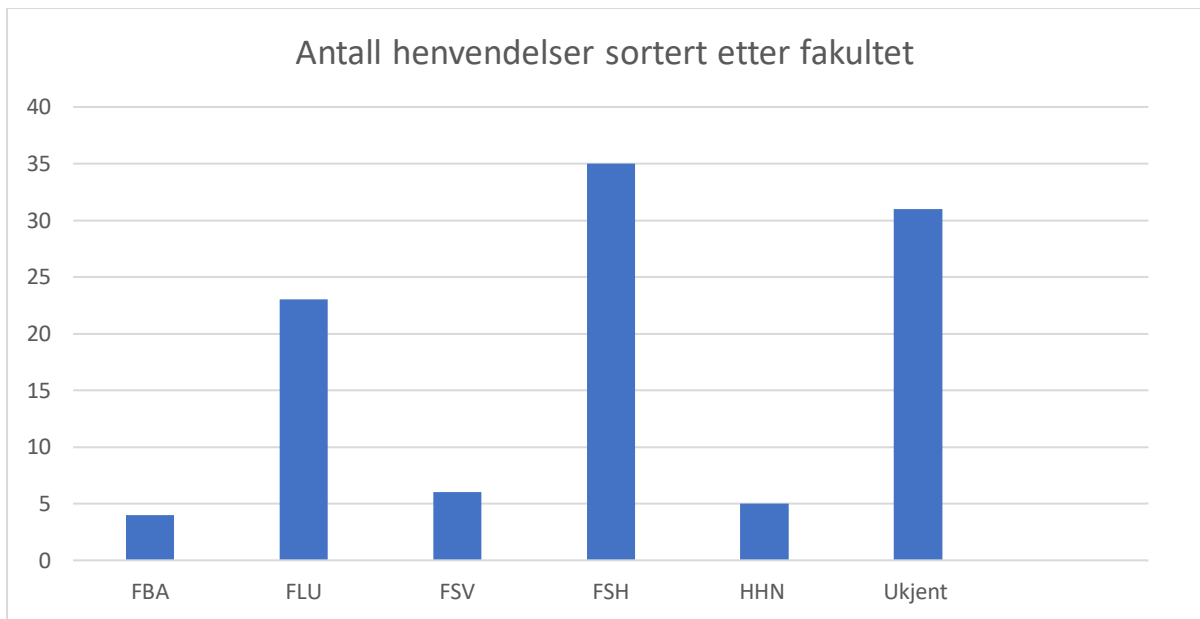
I kontakten med studentene opplever studentombudet at det er en styrke også å ha kompetanse innenfor pedagogikk og psykologi, samt mye rådgivningserfaring, i tillegg til juridisk kompetanse. Studentombudet opplever å få gode tilbakemeldinger fra studenter som har vært i kontakt med ombudet, for eksempel skriver en student:

«Jeg var usikker på om jeg skulle snakke med studentombud, og hvordan det var å snakke med studentombud før jeg kom. Jeg er veldig glad for at jeg gjorde det. Når det gjelder min sak var det godt å få snakket med noen utenfra om den, og jeg følte meg hørt og sett. Samtidig fikk jeg også perspektiv på saken fra spørsmålene. I etterkant har jeg fått god hjelp og støtte til veien videre i saken. Jeg synes du gjør en veldig viktig jobb for studentene, og hadde ikke nølt med å komme tilbake ved en senere anledning.»

Studentombudet har mottatt to henvendelser fra ph.d-kandidater. Studentombudet behandler slike henvendelser i den grad det gjelder forholdet som student og ikke forholdet som ansatt.

Antall henvendelser fordelt per fakultet

Mange studenter oppgir ikke hvilket fakultet de tilhører når de tar kontakt. Studentombudet ber heller ikke om å få opplyst fakultetstilhørighet med mindre det er nødvendig for saken. Fakultetstilhørigheten er derfor ukjent i noen av henvendelsene.



Fakultetene:

FBA: Fakultet for biovitenskap og akvakultur

FLU: Fakultet for lærerutdanning, kunst- og kulturfag

FSV: Fakultet for samfunnsvitenskap

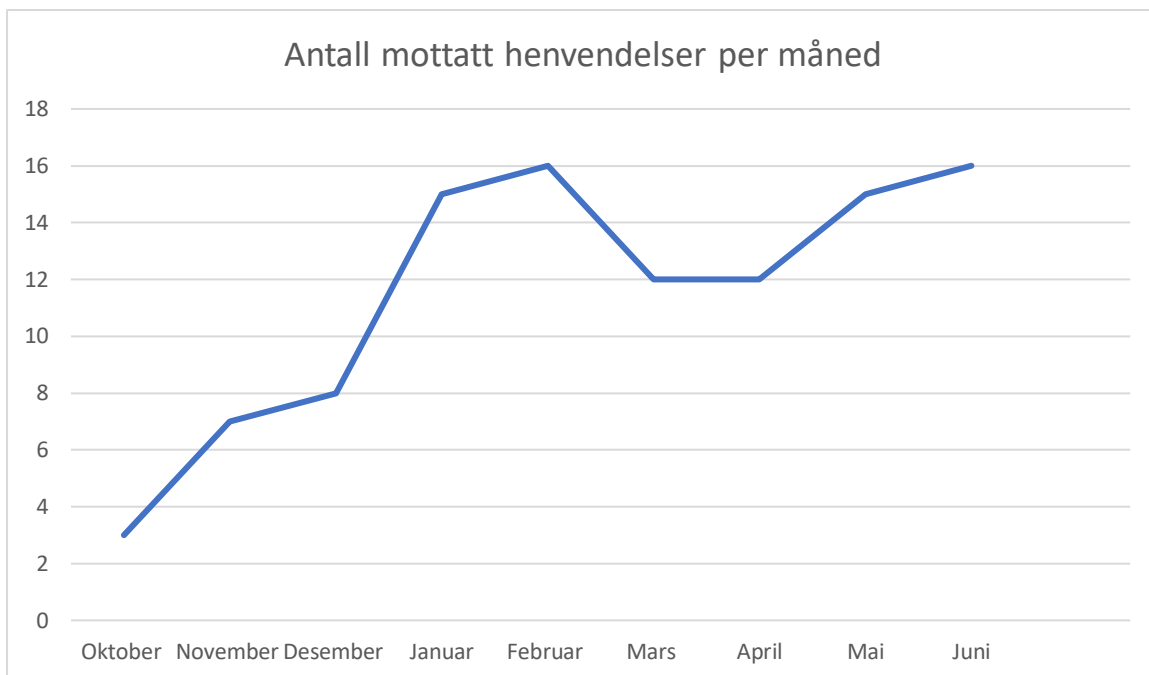
FSH: Fakultet for sykepleie og helsevitenskap

HHN: Handelshøgskolen

Relativt mange henvendelser kommer fra Fakultet for sykepleie og helsevitenskap og Fakultet for lærerutdanning, kunst- og kulturfag. Dette trenger ikke bety at rettssikkerheten til studentene blir dårligere ivaretatt ved disse fakultetene. Det kan være flere årsaker til at det er mange henvendelser fra disse fakultetene, blant annet at det er mange studenter, det gjennomføres mange eksamener her og at mange studenter har veiledet praksis som en del av studiet. Også kjennskapen til ordningen påvirker antall henvendelser.

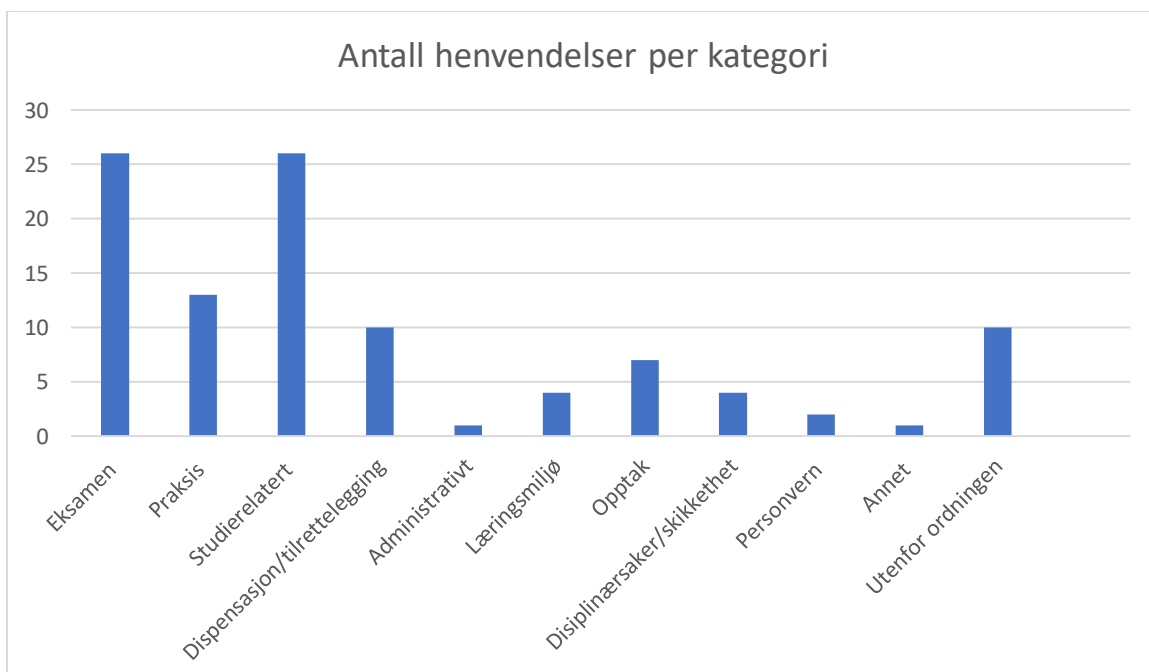
Antall henvendelser fordelt per måned

Det er tidspunktet for henvendelsen som registreres, ikke når saken er avsluttet. Det har vært en klar økning i antall henvendelser ettersom ordningen har blitt bedre kjent. Det var lite henvendelser de 3 første månedene. Oppstarten i stillingen 1. oktober 2018 var ikke et gunstig tidspunkt med tanke på å gjøre ordningen kjent for studentene høsten 2018.



Antall henvendelser fordelt per sakskategori

Henvendelsene er sortert etter ulike sakskategorier etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Hva som omfattes av de ulike kategoriene framgår av vedlegg 1. Her må bemerkes at henvendelsene ofte passer inn i flere av kategoriene, men hovedårsaken vil normalt være avgjørende for hvilken kategori henvendelsen plasseres i.



Ingen av henvendelsene har ført til at alvorlige eller systematiske feil ved universitets saksbehandling er blitt avdekket. Rapporten er ikke egnet til å gi en større analyse. Det blir likevel gitt en nærmere omtale av noen utvalgte tema med bakgrunn i de henvendelsene studentombudet har mottatt.

Utvalgte tema

Obligatorisk frammøte og føring av fravær

Studentombudet har mottatt henvendelser som omhandler obligatorisk undervisning og mangelfull informasjon og tydelighet omkring hva som skal anses som obligatorisk undervisning. Det er viktig med klarhet og forutsigbarhet rundt dette, fordi obligatorisk undervisning må være godkjent i henhold til emnebeskrivelsen for at studenten skal kunne fremstille seg for vurdering. Det kan også vises til Universitets- og høyskoleloven som i § 3-10 (2) slår fast oppmelding til eksamen kan nektes dersom kandidaten ikke har fulgt obligatorisk undervisning eller gjennomført obligatorisk praksis. Det kan dermed innebære store konsekvenser for en student dersom vedkommende ikke skulle få godkjent en obligatorisk aktivitet.

I tilknytning til spørsmål rundt obligatorisk undervisning kan også nevnes ordningen med fremmøtere registrering. Studenter viser til svakheter ved registreringen, blant annet ved at den enkelte student ikke vet hva de har fått registrert av fravær og ikke i tilstrekkelig grad har muligheter for å kontrollere at den fremmøtere registreringen som er gjort faktisk er riktig.

Anbefaling

Studentombudet vil anbefale at det gjøres en gjennomgang av praksis for fremmøte ved obligatorisk undervisning og at det tilstrebes bedre informasjon og større forutsigbarhet med hensyn til hvilke aktiviteter som skal anses som obligatoriske, samt rutiner for fraværsføring for obligatorisk undervisning.

Saksbehandlingstid og foreløpig svar

Flere studenter som har tatt kontakt opplever at behandlingen av saken deres drar ut i tid, og enkelte må vente lenge på svar uten at de får noen informasjon om saksgangen og når de kan forvente svar i saken. Studentene opplever lang saksbehandlingstid som belastende. Det er ofte mye som står på spill, og avgjørelsen kan få store konsekvenser for den enkelte student. Det er av vesentlig betydning for studentene at de får tilstrekkelig informasjon, at det gis foreløpige svar, tilbakemelding på purringer og informasjon om forsinkelser dersom saken ikke kan bli behandlet innen angitt tid. Det er lettere å akseptere lang saksbehandlingstid dersom studenten får informasjon om årsaken, samt om når svar kan forventes.

Det er et alminnelig forvaltningsrettslig prinsipp at en sak skal behandles uten ugrunnet opphold. Prinsippet er også fastslått i forvaltningslovens § 11 a første ledd. I bestemmelsens andre og tredje ledd framgår: «Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorgan som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan besvares tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan forventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig. I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den var mottatt.»

Av hensyn til tilliten til forvaltningen er det viktig at det sendes foreløpig svar i henhold til de frister som følger av forvaltningsloven § 11 a. Dersom det viser seg at angitt saksbehandlingstid ikke kan overholdes, følger det av god forvaltningsskikk at det sendes ny orientering med ny tidsfrist.

Anbefaling

Studentombudet vil anbefale at Nord universitet gjennomgår sine rutiner for å sikre at kravene i forvaltningsloven til forsvarlig saksbehandlingstid blir ivaretatt. I alle saker som gjelder enkeltvedtak

bør studenten underrettes i et foreløpig svar dersom saken ikke kan avgjøres i løpet av en måneds tid.

Ulik saksbehandlingspraksis mellom studiestedene

Ut fra mottatte henvendelser kan det synes å være noe ulik saksbehandlingspraksis mellom studiestedene, men innenfor samme fakultet. Det må her understrekes at studentombudet foreløpig har relativt lite tallmateriale å bygge på, men studentombudet har gjennom kontakt med både studenter og ansatte fått styrket dette inntrykket. Det er også nærliggende å tro at dette stemmer. Ved fusjonen hadde man med seg ulike kulturer, rutiner og praksis og dette er kanskje ikke i tilstrekkelig grad blitt samkjørt ennå.

Likebehandling er et viktig prinsipp og det er viktig at studentene opplever likebehandling både mellom fakulteter og studiesteder. Med så mange studiesteder og ulike kulturer kan det forekomme ulik saksbehandlingspraksis, f.eks. ved at man enkelte steder lettere gir dispensasjon enn det som er praksis andre steder. Det er vanskelig å fange opp disse ulikhetene og studentombudet får kun i begrenset grad informasjon om dette og har dermed ingen fullgod oversikt over dette.

Studentombudet vil imidlertid oppfordre til at dette diskuteres i faglige sammenhenger og at en tilstreber mest mulig felles praksis slik at studentene opplever størst mulig grad av likebehandling.

I denne forbindelse kan også nevnes behovet for skriftlighet og dokumentasjon av hva som har skjedd i en sak. Der hvor det er små og oversiktlige forhold opplever man kanskje ikke det samme behovet for skriftlighet og dokumentasjon, men en praksis hvor man til dels baserer seg på muntlige avtaler kan fungere så lenge «ting går greit», men dette blir svært sårbart når det oppstår problemer og ved utskifting av ansatte da det kan oppstå spørsmål om hva som er blitt avtalt eller vedtatt.

Veiledet praksis

Studentombudet har mottatt flere henvendelser som omhandler ulike spørsmål knyttet til veiledet praksis, og dette ser ut til å være en utfordring for mange studenter. Det kan f.eks. dreie seg om at de ikke har bestått praksis eller at studenter ikke føler seg ivaretatt eller får tilstrekkelig veiledning i praksis. Problemer underveis i praksisperioden kan få store konsekvenser for læringsutbyttet og praksisvurderingen.

For å legge til rette for gode praksisperioder og gode læresituasjoner er det viktig at studentene blir informert om hva som forventes av dem i praksis slik at dette blir mest mulig forutsigbart og at læringsutbyttet blir størst mulig. Det er også viktig at det gjennomføres gode midtveis- og sluttevalueringer, og at studentene varsles dersom det er fare for ikke-bestått praksis.

Oversittet sensurfrist

Studentombudet har fått mange henvendelser som omhandler sen sensur, både at fristen for førstegangssensur ikke overholdes og at det kan ta svært lang tid før klagesensuren foreligger. Flere studenter etterspør også hvilke konsekvenser det får for universitetet og sensorene at fristene ikke overholdes. De opplever det som urimelig at det er strenge krav til at studentene overholder fristene, men det samme tilsynelatende ikke gjelder for de ansatte.

Tillitsvalgtordningen

Det er studentombudets inntrykk at det varierer mellom fakultetene hvordan ordningen med studenttillitsvalgte fungerer. Med bakgrunn i sak i LMU ble det utarbeidet et dokument med rollebeskrivelse og opplegg for opplæring av tillitsvalgte. Studentombudet ga høringsuttalelse til dette dokumentet som ble vedtatt i LMU 28. mars 2019 og sendt videre for behandling i strategisk ledergruppe. Dokumentet gir et godt utgangspunkt for bedre tilrettelegging for de tillitsvalgte. Det er

imidlertid viktig at dette følges opp og at dette arbeidet blir prioritert, slik at man sikrer de tillitsvalgte gode rammer for å utøve rollen, og gode kommunikasjonskanaler mellom studentene og fakultetene.

Internasjonale studenter

Det ble lagt til grunn ved opprettelsen av stillingen at studentombudet ikke skal jobbe med saker knyttet til Samskipnaden (Studentinord) og Lånekassen. Når det gjelder internasjonale studenter har det vært reist spørsmål om studentombudet bør ha et noe «utvidet mandat», slik at studentombudet kan bistå i saker knyttet til Samskipnaden. De internasjonale studentene har større behov for bistand pga utfordringer knyttet til språk og kultur, og at de ofte ikke har noen å søke råd hos. I enkelte tilfeller utvikler det seg til en konflikt mellom samskipnaden og studenten når det gjelder boligforhold og det har vært foreslått både fra Studentinord og universitetet at studentombudet kan være en bistandsperson for studenten i slike saker, og eventuelt også mekler mellom partene. Til tross for at studentombudet ikke skal jobbe med saker knyttet til Samskipnaden ser studentombudet at det kan være behov for å gjøre et unntak for de internasjonale studentene, i alle fall som en prøveordning. Det er uvisst hvor stor behovet er, og en slik ordning må uansett være betinget av studentombudet har kapasitet til å gå inn i disse sakene.

Når det gjelder spørsmål knyttet til studentenes relasjon til universitetet (spørsmål angående eksamen, læringsmiljø, m.m.) vil de internasjonale studentene få råd og veiledning fra studentombudet på linje med de norske studentene.

Oppsummering og veien videre

Med bakgrunn i antall henvendelser og tilbakemelding fra studentene er det ikke tvil om at studentene opplever behov for et studentombud. Ved den nylige lovfestingen om tilgang til studentombud, understrekes også betydningen av denne funksjonen.

For at studentombudet skal være et godt tilbud for studentene ved Nord universitet er det viktig å øke studentenes kunnskap om ordningen, og bedre tilgjengeligheten til studentombudet. Studentombudet vil fortsette arbeidet med å gjøre ordningen kjent blant både studenter og ansatte, og være tilgjengelig for å gi råd og veiledning til studentene. Arbeidet med å informere om ordningen vil være en kontinuerlig prosess, blant annet fordi det kommer nye studenter.

Ny kontorplassering i hovedbygget på campus i Bodø innebærer en god tilgjengelighet for studentene i Bodø, i tillegg til at denne plasseringen også gjør studentombudet mer synlig og tydeliggjør den uavhengige rollen ombudet har.

Studentombudet er opptatt av likebehandling og ønsker derfor også å være tilgjengelig på andre studiesteder etter behov. Det er naturlig å ha noen kontordager i løpet av semesteret på Levanger hvor det er mange studenter. Videre kan det være aktuelt med stand/kontordag også på andre studiesteder, innenfor hva som er økonomisk og praktisk realiserbart.

Videre vil studentombudet styrke samarbeidet med studentdemokratiet, og prioritere opplæring av studenttillitsvalgte slik at de tillitsvalgte blir godt i stand til å ivareta rollen på en best mulig måte.

Som ledd i arbeidet med å gjøre ordningen kjent er også presentasjoner og foredrag for ansatte verdifullt. I møte med de ansatte får studentombudet verdifull informasjon om de ansattes utfordringer og erfaringer, det bidrar til en tydeliggjøring av rollen som studentombud, og gode diskusjoner om hvordan vi sammen kan bistå studentene på en best mulig måte.

Vedlegg

Kategoribeskrivelser

Henvendelsene er sortert etter ulike saksområder etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Beskrivelsen av hver kategori er ikke uttømmende.

Eksamen

Kategorien omfatter alle former for eksamen, og omfatter situasjoner eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Formelle feil på eksamen, klage
- Eksamenskarakter, klage
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen

Praksis

Kategorien omfatter obligatoriske praksisperioder, og omfatter blant annet:

- Formelle feil under praksisperioden
- Klage på forhold som har oppstått på praksisstedet
- Rettigheter og plikter i praksisperioden
- Andre forhold som er relatert til praksisperioden

Studierelatert

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner knyttet til blant annet:

- Pensum
- Obligatoriske aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Studie- og emneplaner
- Kvalitet og evaluering
- Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/praksis

Dispensasjon/tilrettelegging

Kategorien omfatter spørsmål og situasjoner knyttet til blant annet:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon for obligatorisk oppmøte/innlevering
- Tilrettelegging grunnet funksjonsnedsettelse, graviditet, fødsel, amming
- Andre forhold som handler om tilrettelegging og dispensasjoner

Administrativt

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder for vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven
- Informasjon og kunngjøringer

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, for eksempel informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage, partsrettigheter og innsynsrett
- Annet som gjelder Nord universitet sin saksbehandling som forvaltningsorgan

Læringsmiljø

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø, ansattes opptreden, medstudents opptreden, konflikt
- Organisatorisk læringsmiljø, studentorgan, studentrepresentanter
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet

Opptak

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner ved Nord universitet
- Masteropptak
- Andre forhold som knytter seg til opptak

Disiplinærsaker/skikkethet

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Mistanke om fusk/vitenskapelig uredelighet
- Skikkethetsvurdering
- Andre saker som gjelder bortvisning/utestengning

Personvern

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger

Annet

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen

Utenfor ordningen

Kategorien omfatter saker som faller utenfor studentombudets mandat og oppgaver. Dette gjelder for eksempel:

- Studenter ved andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden, Lånekassen eller NAV
- Henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen