

STUDENTOMBUDET VED UiO og NIH: ÅRSRAPPORT 2019

Formål: Bidra til rettferdighet, men ikke fordel, for studenter som tar kontakt.

Verdier: Uavhengighet, profesjonalitet og integritet.

1. Oppsummering

Alle universiteter, høyskoler og fagskoler ble pålagt å ha et studentombud tilgjengelig for sine studenter fra 1.august 2019. Lovforslaget ble enstemmig vedtatt i Stortinget. Dette markerer en milepæl for Studentombudet ved UiO, som i 2013 var den første utdanningsinstitusjonen i Norge med studentombud.

Fra 1.januar 2019, kom Norges idrettshøgskole (NIH) innunder vår portefølje. I mars startet også samtaler med seks andre utdanningsinstitusjoner i Oslo og omegn. Fra 1.januar 2020 dekker vårt kontor åtte utdanningsinstitusjoner: UiO, NIH, Politihøgskolen, Kunsthøgskolen i Oslo, Arkitektur- og designhøgskolen, Lovisenberg diakonale høyskole, Norges musikkhøgskole og Bjørknes høyskole. I tillegg til at antall studenter som har tilgang til oss øker betraktelig, skal vi også forholde oss til både offentlige og private institusjoner og til en utdanningsinstitusjoner som svarer til Justisdepartementet, og ikke Kunnskapsdepartementet. Vi er derfor svært fornøyde med at vi i november kunne ønske jurist Pål Gustavsen velkommen som kollega.

Antall nye og reelle henvendelser fra studenter ved UiO har økt betraktelig. Vi ser tilbake på et travelt og innholdsrikt år, og går nye og spennende tider i møte.

2. Henvendelser

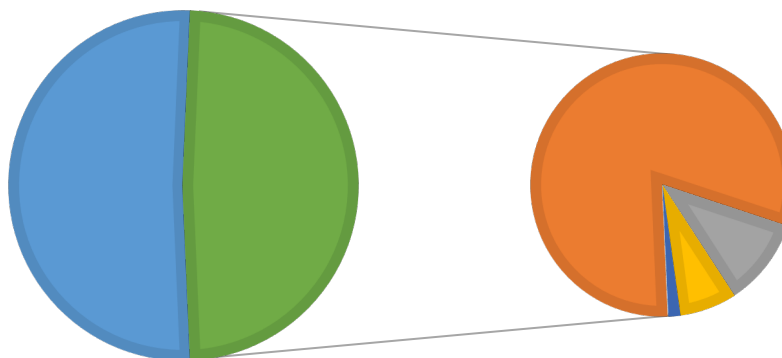
Studentombudet ved UiO mottok 438 henvendelser i 2019. Vi regner kun 213 av disse som reelle henvendelser¹. Det er en økning på 27%, sammenlignet med antall reelle henvendelser i 2018.

Vi har mottatt én reell henvendelse fra student ved NIH. Vi har ikke mottatt noen henvendelser fra personer som søker studier til NIH.

¹ De resterende 225 er henvendelser fra personer utenfor Norge, som ønsker generell informasjon om studietilbudet ved UiO. Disse blir henvist til International Student Reception ved UiO. Vi har forstått det slik at vår e-postadresse kommer høyt opp på listen ved engelske internettsøk på UiO, og at det sannsynligvis er årsaken til at så mange tar kontakt med oss, i stedet for f.eks. International Student Reception. Andelen henvendelser fra studiesøkende personer fra andre land til oss, har økt fra 24 % i 2018, til 51 % i 2019.

**FIGUR 1:
ANDELEN REELLE HENVENDELSER, OG HVORDAN
HENVENDELSENE ER FORDELT ETTER TYPE YTELSE/
AVVISNING**

■ Henvisning ■ Veiledning ■ Involvering ■ Bistand ■ Avvisning



I de aller fleste henvendelsene gir vi veiledning om hvordan studenten best kan ivareta sine interesser i en oppstått situasjon. Vårt utgangspunkt er å gjøre studentene i best mulig stand til å selv håndtere sin sak. Der hvor vi likevel finner grunn til å involvere oss, fører det til at saken løses lokalt, eller kommer inn i korrekt saksbehandlingsspor, med svært få unntak. Vårt hovedfokus er å påse at saksbehandlingen (prosessen) er korrekt, herunder at studentenes rettigheter ivaretas. Dette innebærer at vi ikke vil involvere oss i saker/ deler av saker, hvor skjønnsutøvelse er tema. Eventuell overprøving av skjønn, er ivaretatt av klagenemndene. I 2019 har de sakene vi har involvert oss i handlet om følgende:

- Uklarheter rundt antall eksamensforsøk ved gjentak av eksamen som tidligere er bestått
- Studenter på utveksling hadde fått beskjed om stryk på eksamen avlagt på UiO etter avreise, og hadde ikke fått dato for kontinuasjonseksamen
- Uteblitt begrunnelse for eksamen avlagt vår 2018 (henvendelsen kom i februar 2019)
- Ikke informert om klageadgang i vedtak om tilrettelegging
- Ikke informert om klageadgang i avslag på søknad om utsatt eksamen
- Uklarheter rundt praksis med å nekte studenter å ta notater fra gjennomlesing av fasit/ sensorveiledning etter eksamen
- Kontroll av informasjon om at det ved klage på karakter kun skulle gjøres en poengsjekk (i stedet for «ny sensur»)
- Kontroll av informasjon om tap av eksamensrett uavhengig av om fravær fra obligatorisk aktivitet var gyldig (tre saker)
- Manglende vedtak om tak av eksamensrett og formelle uklarheter til hvorfor student ikke fikk følge undervisning
- Uklarheter rundt tolkning av engelskkrav ved opptak til masterprogram
- Legeerklæring ikke akseptert som gyldig fravær fra obligatorisk undervisning

- Forsinket sensur på masteroppgave
- Manglende svar på klage om formelle feil
- Identitet til avsender av tvilsmelding om skikkethet holdt skjult for studenten meldingen gjaldt
- Ikke informert om klageadgang i vedtak om tap av eksamensrett
- Endring av tilretteleggingstiltak uten endring av premisset for tilretteleggingen
- Uklarhet i UiO sitt valgreglement
- Uklarheter knyttet til gratisprinsippet, og studenters utgifter til transport når det er i praksis
- Undersøkelse av forskjellsbehandling i tildeling av masteroppgaver på et studium
- Forsinket begrunnelse
- Uklarhet rundt om en student kan pålegges sykepermisjon uten medisinskfaglig vurdering

Studenten(e) sakene gjelder, må samtykke til at vi involverer oss, og kan også stoppe en sak underveis. Sakene er i all hovedsak løst eller oppklart.

En anbefaling om fravær fra obligatorisk aktivitet

Det kan være behov for at UiO diskuterer hvordan regelen om gyldig fravær fra obligatorisk aktivitet skal tolkes. Det er en gjentakende problemstilling over tid at studenter henvender seg til oss, fordi de har fått beskjed om at de ikke får ta eksamen uansett grunn til fravær, og uten at det er gjort en vurdering av om studenten kan ha krav på tilrettelegging.

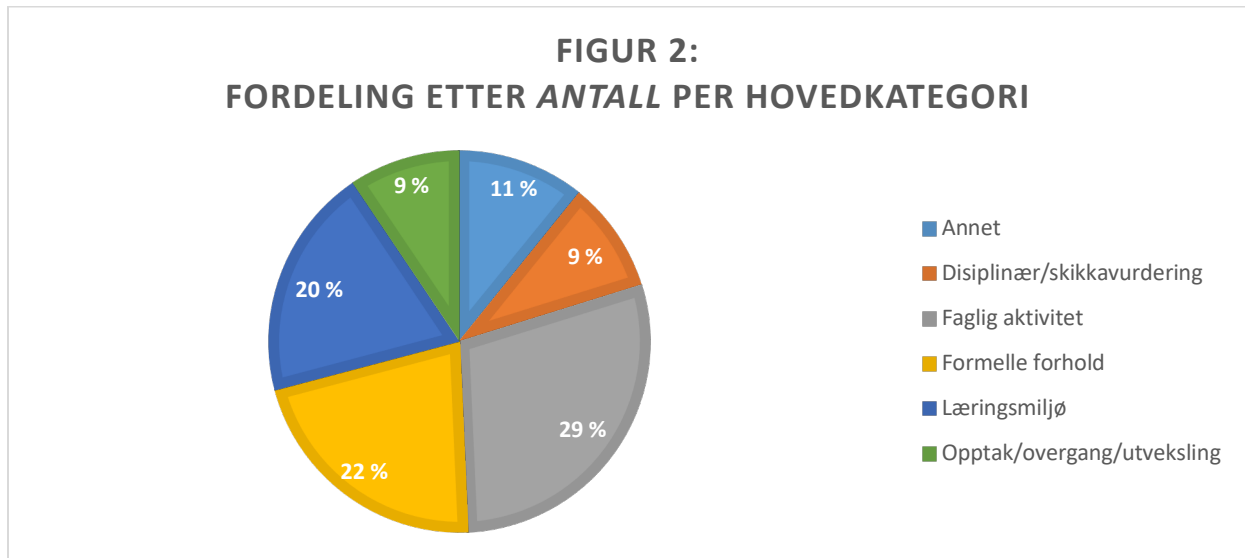
UH-loven § 3-10 slår fast at studenter har rett til å gå opp til eksamen på visse vilkår, men at oppmelding til eksamen kan nektes «dersom kandidaten ikke har fulgt obligatorisk undervisning eller gjennomført obligatorisk praksis» (annet ledd). I Forskrift om studier og eksamener ved UiO § 4-4, har UiO delegert til fakultetene å fastsette om det skal være krav til obligatoriske aktiviteter. Det er også en regel om fravær i fjerde ledd:

«Det skal ordinært stilles de samme krav til dokumentasjon om gyldig fravær fra obligatorisk aktivitet som til dokumentasjon til gyldig forfall til eksamen. Fakultetet kan imidlertid etter nærmere vurdering godta egenmelding ved fravær fra obligatorisk aktivitet.»

I UH-loven § 4-3, femte ledd, har utdanningsinstitusjoner også en plikt til å legge til rette for studenter med særskilte behov, og vi ser at de sakene vi har hatt om dette, også kunne blitt vurdert i lys av tilretteleggingsplikten, uavhengig av hvordan man tolker UiO sin forskrift om fravær fra obligatorisk aktivitet.

2.1. Henvendelser fordelt etter hovedkategori

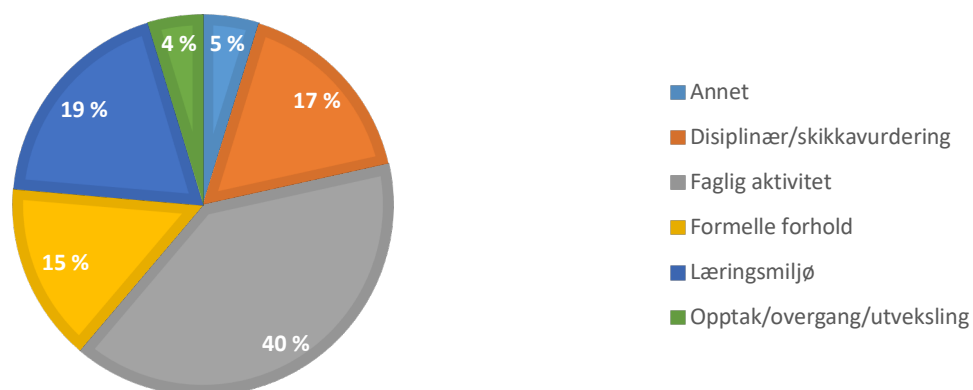
Henvendelser blir plassert i én hovedkategori², ut fra en vurdering av hva som er hovedinnholdet i henvendelsen. Ofte er problemstillingene sammensatte. I et fåtall saker har det vært hensiktsmessig å dele en henvendelse i to. Vi har registrert tidsbruk per henvendelse for hele året. Tidsbruk varierer svært mye fra sak til sak, det vil si fra 15 minutter til opp mot 60 timer. Figur 2 viser *antall* henvendelser per hovedkategori i forhold til hverandre, og Figur 3 viser *tidsbruk* per hovedkategori på samme måte:



² Hver hovedkategori har underkategorier som følger:

Disiplinær/ skikkasaker	Mistanke om fusk, skikkavurdering, merknad på politiattest og andre saker om med mulig utestengelse/ bortvisning
Faglig aktivitet	Undervisning, pensum, eksamen, inkludert adgang, gjennomføring, begrunnelse, sensur og klagesensur, veiledning
Formelle forhold	Studieprogresjon, permisjon, dispensasjoner fra antall eksamensforsøk, semesterregistrering, semesteravgift, personvern, vitnemål og andre bekreftelser
Læringsmiljø	Adferd/ opptreden, fysisk læringsmiljø, tilrettelegging og psykisk/ psykososialt læringsmiljø
Opptak/ overgang/ utveksling	Masteropptak, overgang til ny studieordning, utveksling, opprykk/ fritak fra/ innpassing av emner, andre opptak

**FIGUR 3:
FORDELING ETTER TIDSBRUK PER HOVEDKATEGORI**



I kategorien «Faglig aktivitet», er henvendelser om undervisning, pensum, eksamen, sensur og veiledning. Det er naturlig at disse sakene utgjør en stor del av vårt arbeid. Innenfor kategorien «Læringsmiljø» er både «Si fra-saker», og tilretteleggingsaker. Vi bruker forholdsvis mye tid på disiplinærsaker, og spesielt på saker om skikkavurdering på et tidlig stadium. Studentenes rettssikkerhet er i fokus i disse sakene. Ofte er det fare for å miste studieretten midlertidig, og vårt mandat til å hjelpe strekker seg til studentene eventuelt har rett til å få dekket utgifter til advokatbistand.

2.2. Henvendelser fordelt etter tilhørighet

Henvendelser blir knyttet til hvilket fakultet (eller utdanningsinstitusjon) studenten tilhører. Dersom studenten hører til flere fakulteter (eller utdanningsinstitusjoner), føres det/ den som saken gjelder. Det var kun én henvendelse fra NIH i 2019, derfor viser grafen under kun fakultetstilhørighet ved UiO.³ Vi har

HF: Det humanistiske fakultet

JUS: Det juridiske fakultet

MED: Det medisinske fakultet

MN: Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet

OD: Det odontologiske fakultet

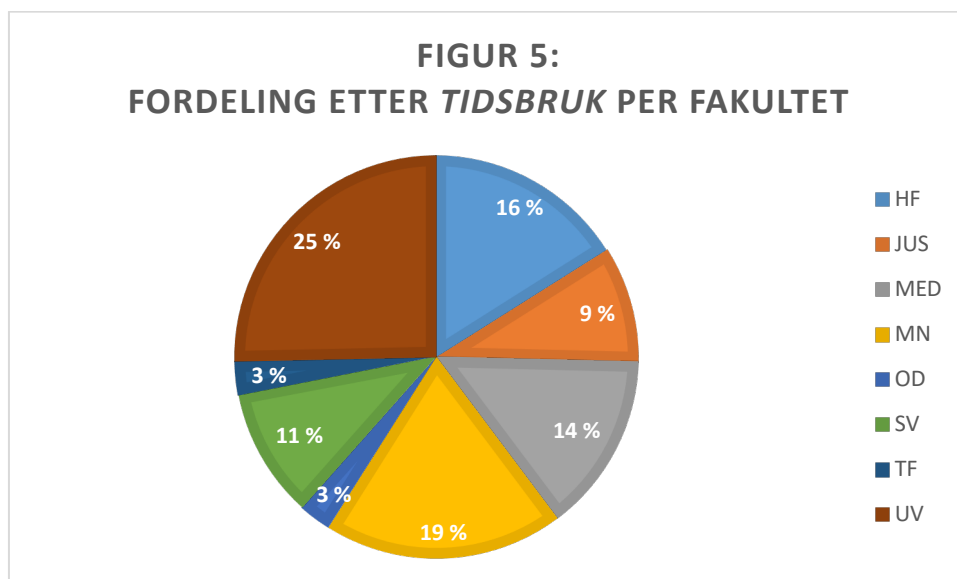
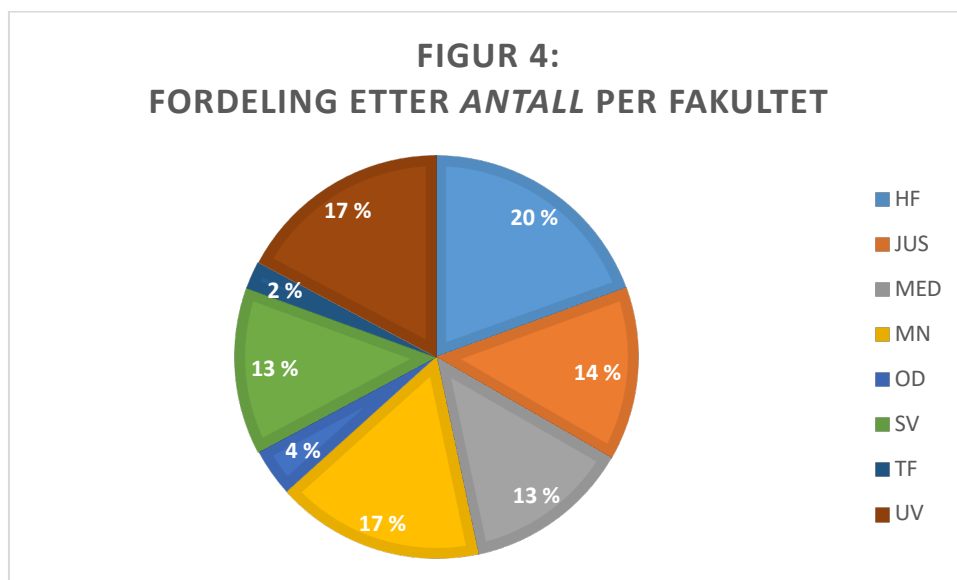
SV: Det samfunnsvitenskapelige fakultet

TF: Det teologiske fakultet

UV: Det utdanningsvitenskapelige fakultet

også et mindre antall henvendelser fra PhD-kandidater ved UiO, søkere til UiO, og fra studenter ved andre utdanningsinstitusjoner i Norge.

Figur 4 viser fordeling etter antall per fakultet, og figur 5 viser tidsbruk per fakultet på UiO.



Store enkeltsaker gir utslag i tidsbruk per fakultet, sammenlignet med antall. Studenter på profesjonsstudier, og særlig de som er underlagt Forskrift om skikkethetsvurdering i høyere utdanning⁴, tar generelt mer tid en henvendelser fra studenter på andre studieprogram.

⁴ Gjelder MED, MN, OD, SV, TF og UV.

3. Studentombud inn i loven

Norsk studentorganisasjon har jobbet for lovfesting av studentombud siden april 2016. Da vedtok deres landsmøte at det skulle jobbes for at «alle studenter skal ha tilgang til et studentombud». Stortinget behandlet et forslag om dette i 2017, men det fikk ikke flertall. Den 1.mars i 2018 derimot gikk et forslag om å lovfeste studenters rett til et studentombud enstemmig igjennom. Et lovforslag var på høring, og vi fikk muligheten til å komme med innspill til UiO sitt høringsvar. I begynnelsen av juni 2019, ble selve lovteksten vedtatt, og fra 1.august trådte § 4-17 i universitets- og høyskoleloven i kraft:

«(1) Styret skal sørge for at alle studenter har tilgang til et studentombud.

(2) Studentombudet skal gi studenter råd og hjelp i saker knyttet til deres studiesituasjon.

Studentombudet kan ikke instrueres i sitt virke. Studentombudet har taushetsplikt, jf. forvaltningsloven §§ 13 til 13 e.

(3) Departementet kan gi nærmere forskrift om studentombud.»

Kravene og signalene som har kommet med den nye bestemmelsen, er etter vår vurdering ivaretatt slik Studentombudet ved UiO er organisert. Organisatorisk plassering i Enhet for intern revisjon, ivaretar f.eks. uavhengigheten som lovgiver trekker frem som et vesentlig moment. Det har derfor ikke vært nødvendig å foreta seg noe spesielt, selv om enkelte punkter i mandatet har blitt overflødige.

3.1. Studentombudets særskilte taushetsplikt:

På UiO har vi jobbet ut fra en tanke om at studentombud har en særskilt taushetsplikt. Det vil blant annet si at vi har et eget system for håndtering av henvendelser, og at vi ikke bekrefter/ avkrefter om en student har vært hos oss overfor utdanningsinstitusjonene eller andre uten samtykke. Vår erfaring er at dette gjør det enklere for studenter å diskutere saker om kritikkverdige forhold med oss. Vi praktiserer ikke meldeplikt, med mindre det er fare for liv og helse. I det opprinnelige forslaget til en egen bestemmelse om studentombud, var det foreslått en eksplisitt utvidet taushetsplikt for studentombud. Etter høringsrunden var det imidlertid flere som syns det var uklart hva som lå i dette. Resultatet ble en henvisning til den alminnelige taushetsplikten alle i forvaltningen har, dog med en presisering i kommentaren til § 4-17:

«Andre ledd tredje punktum presiserer at studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningsloven §§ 13 til 13 e, med de pliktene og begrensningene som følger av disse bestemmelsene. Studentombudets taushetsplikt er knyttet til ombudsrollen og gjelder uansett hvilken arbeidsgiver ombudet har. *Departementet legger for øvrig til grunn at taushetsplikten etter disse særbestemmelsene går foran en arbeidstakers medvirkningsplikt etter arbeidsmiljøloven § 2-3.*» (Prop. 89 L (2018 – 2019), s. 44, min utheving). Det er også presisert at studentombud kan ha egne systemer for håndtering av henvendelser. Vi anser dermed vår praksis rundt konfidensialitet å være i tråd med den nye bestemmelsen.

4. Avtaler om samarbeid

UiO og NIH har en overordnet samarbeidsavtale, og fra 1.januar 2019 var studentombud en del av denne. Da et intensjonsforslag om studentombud ble vedtatt i Stortinget 1.mars, kom det også signaler fra statsråden om at utdanningsinstitusjonene som ikke allerede studentombud, kunne sette i gang arbeid med å opprette dette. I proposisjonen kom det signaler om at det etter departementets vurdering var bedre for ombudets uavhengighet, om utdanningsinstitusjoner samarbeidet, fremfor å dele studentombudsrollen med andre roller på utdanningsinstitusjonen. Som konsekvens disse signalene, fikk vi henvendelser fra seks andre mindre utdanningsinstitusjoner i Oslo, og fra 1.januar 2020 dekket vårt kontor til sammen åtte utdanningsinstitusjoner:

Universitetet i Oslo

Norges idrettshøyskole (NIH)

Kunsthøgskolen i Oslo (KHiO)

Arkitektur- og designhøgskolen (AHO)

Politihøgskolen (PHS)

Norges musikkhøgskole (NMH)

Lovisenberg diakonale høyskole (LDH)

Bjørknes Høyskole

5. Organisasjon

Fra 1.november ble Studentombudet utvidet med ett årsverk. Jurist Pål Gustavsen har tidligere jobbet som seniorrådgiver hos Likestillings- og diskrimineringsombudet. Gustavsen vil ha hovedansvar for de seks nye utdanningsinstitusjonene (KHiO, AHO, PHS, NMH, LDH og Bjørknes Høyskole). Vi innretter oss likevel slik at alle er stand til å ta imot henvendelser fra alle utdanningsinstitusjonene. Det betyr at vi kan være tilgjengelig for studenter også ved kortvarig fravær, og kvaliteten på det faglige arbeidet vårt styrkes gjennom muligheten til å diskutere i det daglige. Studentombud og jurist Marianne Høva Rustberggard vil være ledende studentombud. Rustberggard var i foreldrepermisjon fra 19.november 2019, og Gustavsen vikarierte som ledende studentombud. Vikar for Gustavsen kom ikke på plass i 2019.

Studentombudet disponerer ett kontor i første etasje i Kristian Ottosens hus, som fungerer som arbeidsplass og møterom. Det er lett tilgjengelig på bakkeplan, og markert med «Studentombudet». Det har pågått byggearbeider i etasjen over, og det har derfor vært nødvendig å flytte kontor og møtevirsomhet til 6.etasje i Lucy Smiths hus, der hvor den andre medarbeideren i Studentombudet er plassert, sammen med Enhet for intern revisjon (EIR). Fra medio april, kunne kontoret i Kristian Ottosens hus igjen tas i bruk for fullt. Luftkvaliteten var imidlertid dårlig, og vi meldte det inn i UiO sine systemer. Årsaken var mangel på tilluft i lokalet, selv om avtrekket virket. Det var ikke forsvarlig å oppholde seg på kontoret, og midlertidig kontor i Lucy Smiths hus ble igjen tatt i bruk, etter anbefaling fra Hovedverneombudet. Utbedring ble igangsatt, og ekstern prosjektleder holdt oss orientert om fremdrift og status.

Vi har tidligere spilt inn et ønske om samlokalisering i et annet bygg en Lucy Smiths hus, for å ivareta vår uavhengighet, og samtidig være mer tilgjengelig for studentene. Andelen studenter som tar kontakt med oss via oppmøte, f.eks. ut fra et ønske om anonymitet, har gått ned i perioden vi ikke har hatt kontor på bakkeplan i Kristian Ottosens hus. Vi har vært i dialog med Eiendomsavdeling om nye lokaler, og har fortsatt med det i 2020, med sikte på å finne egnede lokaler som ivaretar uavhengighet, tilgjengelighet og konfidensialitet.

6. Bidrag til e-håndboken «Promoting Core Higher Education Values

I desember 2018, ble vi invitert til å bidra til en elektronisk håndbok som skulle inneholde eksempler på hvordan utdanningsinstitusjoner kan jobbe med kjerneverdiene innenfor høyere utdanning i Europa. E-håndboken var et prosjekt i regi av UNICA, finansiert bl.a. av Erasmus. Vi skrev en kort tekst på engelsk om studentombud og kjerneverdien *ansvarlighet* («accountability»), som er gjengitt under.

The Ombud for Students and Accountability, Marianne H. Rustberggard, UiO, Norway

Today 14 universities and university colleges have similar schemes. By the end of 2019 it will be mandatory by law.

The main traits of our ombud concept are independence and confidentiality. Our job is to safeguard student rights and advocate for fairness, but not advantage. We also write recommendations on how the university can improve the rule of law.

Being a student is transitory. Another trait is that students are subject to formal evaluation and grading of their efforts. These traits combined can lead to students not always finding the time or the courage to speak up on censurable conditions or possible maladministration. A part of the concept of the ombud for students is to equal the imbalance. Sometimes we help the student use the university's own system for accountability, such as student evaluation or formal complaint procedures. The majority of cases handled at the universities are in accordance with the regulations, due to the presence and use of routines. However, it is not possible to regulate every thinkable and unthinkable situation. Errors or maladministration is inevitable, especially in cases that derogate the normal. When a time-consuming complaint procedure could be avoided, or an issue is not suited for the system, the ombud can mediate in order to find a solution. Students can come to the ombud and discuss a problem with no strings attached. This provides a unique view of the university that enables us to address systemic errors or weaknesses that otherwise might be overlooked. In many ways our job as ombuds for students is to help the university improve accountability.

7. Oversikt over møter, foredrag og besøk:

- 7.1.: Presentasjon for nye studenter på Det juridiske fakultet, UiO
- 8.1.: Møte med studentombudene på Østlandet
- 15.1.: Møte med Hovedverneombudet ved UiO
- 29.1.: Møte med Studentstyret, NIH
- 1.2.: Besøk fra studentombudet ved Universitetet i Stavanger, UiO
- 4.2.: Presentasjon for studieadministrasjonen på NIH
- 19.2.: Internseminar med Enhet for intern revisjon
- 28.2.: Presentasjon på Studenttillitsvalgskonferansen til Studentutvalget på Det samfunnsvitenskapelige fakultet, UiO
- 1.3.: Presentasjon for Studieadministrativt nettverk på Det samfunnsvitenskapelige fakultet, UiO
- 6.3.: Innspillsmøte til ny UH-lov, Bergen
- 11.3.: Møte med studentombudet på OsloMet
- 27. – 29.3.: Studentombudskonferanse, Trondheim
- 2.4.: Juristnettverket i UH-sektoren (møte med utvalget som jobber med ny UH-lov), Drammen
- 3.4.: Møte med Studentombudet ved Nord universitet, UiO
- 11.4.: Programledersamling, NIH
- 9.5.: Møte med studentombudene på Østlandet
- 12.6.: Verneombudskonferansen, UiO
- 20.6.: Møte med studentombudet på OsloMet
- 25. – 28.6.: ENOHE-konferanse, Léon, Spania
- 28.8.: Møte med Hovedverneombudet, UiO
- 3.9.: Møte med studenterambassadøren ved Københavns universitet, Zoom
- 5.9.: Møte hos Sivilombudsmannen sammen med de andre studentombudene i Norge, Oslo
- 5.9.: Studentombudsmøte, OsloMet
- 27.9.: Besøk fra Juristavdelingen hos Universitetskanslersämbetet i Sverige, UiO
- 15.-16-10.: Høstseminar med Enhet for intern revisjon, UiO
- 17.-18.10.: Skandinavisk konferanse for studentombud, Kristiansand
- 29.10.: Presentasjon for Studentstyret ved NIH

30.10.: Foredrag på Universellkonferansen, Trondheim

5.11.: Besøk fra studentombudet ved NTNU, UiO

12.11.: Møte Si fra-nettverket, UiO

18.11.: Markering av avtaleinngåelsen med seks nye utdanningsinstitusjoner, UiO