



HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

Årsrapport for 2017 - Studentombudet



Forord	3
Om rapporten	4
Om studentombudet.....	4
Studentombudet fra januar til juni	4
Studentombudet fra juni – desember	5
Henvendelser fra studenter.....	6
Statistikk	6
Antall henvendelser de siste tre årene	6
Henvendelser fra 2017 fordelt per måned	7
Oversikt over henvendelser fordelt på sakskategori	8
Betraktninger knyttet til sakskategori.....	9
Studentombudets anbefalinger.....	10
Oppfølging av studentombudets tidligere anbefalinger	10
Anbefalinger fra studentombudet for 2017	12
Vedlegg: Kategoribeskrivelser	15

Forord

Året 2017 har vært et annerledes år sammenlignet med tidligere for studentombudet ved Oslo Met- Storbyuniversitetet. Studentombudet er blitt et permanent tilbud til studentene, og det har vært to studentombud i løpet av året. Fra januar til juni var advokat Håkon Brækhus midlertidig studentombud. Undertegnede tiltrådte i juni, og har siden oppstart besvart 127 henvendelser.

Fra januar 2018 ble HiOA til OsloMet - Storbyuniversitetet. Jeg benytter likevel navnet Høgskolen i Oslo og Akershus i årsrapporten siden rapporten gjelder året 2017. Årsrapporten skal gi en enkel oversikt over studentombudets arbeid, og gi lærdom til OsloMet om sakene studentombudet har arbeidet med.

Statistikken i årsrapporten er for hele året, men undertegnede kommer bare med anbefalinger basert på erfaringer i perioden jeg har vært studentombud.

Tilbakemeldingene fra studentene er at de er glade for at det finnes et studentombud på høgskolen, at studentombudet er tilgjengelig hver dag, og besvarer henvendelser raskt. Jeg har også fått høre utsagn som «Høgskolen har fått meg til å miste helt troen på meg selv» og «det er så mange ansatte som ikke spiller på lag med studentene». Studentombudets oppgave er å finne ut av problemet, forklare regelverket, komme med løsningsalternativer og se om det er noe i saken som instituttet, fakultetet eller universitetet bør endre eller forbedre. Studentombudet gir også positive tilbakemeldinger.

Studentombudet ser frem til konstruktive tilbakemeldinger og diskusjoner om årsrapporten og innholdet i den. På den måten kan studentene på OsloMet være trygge på at rettssikkerheten deres blir ivaretatt og at organisasjonen er løsningsorientert og lærevillig.

God lesing.



Oslo, 12.februar 2017
Katrine Klyve
Studentombud

¹ Portrettbildet er tatt av Sonja Balci.

Om rapporten

Det følger av studentombudet ved Høgskolen i Oslo og Akershus sitt mandat² at studentombudet skal avgi skriftlig rapport en gang i året.

Målet for rapporten er å gi en kort oversikt om studentombudets virksomhet i løpet av året som har gått. Årsrapporten inneholder informasjon om studentombudet, oversikt over antall saker og en evaluering av studentombudets tidligere anbefalinger. Til slutt gir studentombudet nye anbefalinger til HiOA basert på erfaringene fra året som har gått.

Om studentombudet

I januar 2015 fikk Høgskolen i Oslo og Akershus sitt første studentombud. Stillingen var midlertidig i to år. I desember 2016 bestemte høgskolestyret at studentombudet skulle være et permanent tilbud til studentene. Fra januar til midten av juni 2017 var advokat Håkon Brækhus midlertidig studentombud. Undertegnede, Katrine Klyve tiltrådte stillingen 12.juni 2017.

Studentombudet skal gi råd og bistand til studenter om studiesituasjonen, og sørge for at studentenes rettssikkerhet er i varetatt. Dette er nedfelt i studentombudets mandat som ble vedtatt i styremøte 10.12.2016. Studentombudet er politisk nøytral og etterlever verdiene uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell. Studentombudet er ikke juridisk partsrepresentant for enkeltpersoner ovenfor høgskolen.

I det daglige arbeidet innebærer mandatet blant annet at studentombudet besvarer henvendelser fra studenter ved å gi veiledning i regelverket, hjelper til med å finne løsninger på problemer som kan oppstå, vurderer ulike løsningsalternativer, og vurderer sammen med studenten om og eventuelt hva studentombudet skal gjøre videre i saken. Studentombudet skal sikre at saker som omhandler studenter blir riktig og lovmessig behandlet.

Studentombudet ved HiOA har egen nettside³ og facebookside⁴. Målet med dette er å gi lettfattelig og viktig informasjon til studentene gjennom sosiale medier.

I Norge er det per 01.01.2018 ti studentombud i Norge. Studentombudet ved HiOA har stor nytte og glede av de andre studentombudene til diskusjoner, klarlegging av regelverk og nettverkssamlinger i løpet av året. Studentombudet er også en del av et skandinavisk nettverk for studentombud, og ENOHE, Europeisk nettverk for ombud i høyere utdanning.

Studentombudet fra januar til juni

Skrevet av Håkon Brækhus (Fungerende Studentombud i perioden)

«Anita Tøien Johansen trådte av som studentombud ved årsskiftet 2016/2017. Hun var Høgskolens første studentombud og hadde tilnærmedelsesvis egenhendig bygget

² <https://blogg.hioa.no/studentombudet/omstudentombudet/studentombudets-mandat/>

³ <https://blogg.hioa.no/studentombudet/>

⁴ Facebook: @studentombudetoslomet

opp denne institusjonen ved HiOA. Da det ikke var funnet noen ny egnet person til å inneha rollen, ble undertegnede engasjert av skolen til å inneha vervet midlertidig. Jeg overtok en ombudsrolle med gode rutiner og et godt renommé, både hos brukere og ved skolens administrasjon.

Det skulle vise seg å bli et både givende og utfordrende oppdrag, jeg fikk møtt en rekke engasjerte, positive og konstruktive studenter og at samarbeidet med institusjonens øvrige ressurser, administrasjon og vitenskapelige personell gikk svært godt. Det gode sosiale miljø og samhandlingen med de andre service instansene og studentparlamentet skal heller ikke

Sakstyper til behandling

Ombudet har hatt 45 henvendelser av noe omfang i perioden. I tillegg kommer henvendelser som enten er besvart per telefon, eller ved en e-post eller to (uten at det er opprettet noen sak). Jeg antar at omfanget av sistnevnte er omtrent i samme størrelsesorden.

Henvendelsene gjaldt klage på sensur, tematikk rundt praksisopphold, konflikter av ulik art og omfang, spørsmål knyttet til graviditet og sykdom, opphavsrettslige spørsmål knyttet til forskningsresultat og metode, godkjenning av kompetanse fra utenlandske læresteder og skikkethetsvurderinger. Det var altså et vidt spenn, hvor spørsmål rundt sensur og praksisplass var det som oftest forekom.

Erfaringer

Med et halvt års praksis har jeg erfart at ombudet fyller en viktig funksjon, både som veileder og tilrettelegger i enkeltsaker. Gode resultater ble i perioden oppnådd ved samarbeide med andre ressurser ved Høgskolen. Rollen som «vaktbikkje» var nok ikke mest fremme i min periode, men det synes viktig at ombudet tar tak i de prinsipielle sakene og som sikrer studentenes rettigheter.

I mai og juni hadde undertegnede dessverre mindre tilstedeværelse enn det som var ønskelig. Tilbakemeldingene og erfaringen knyttet til dette går på at fysisk tilstedeværelse er viktig. Heldigvis har det kommet fast ombud til Høgskolen ved Katrine Klyve.»

Studentombudet fra juni – desember

Studentombudet tiltrådte stillingen 12.juni 2017. I løpet av årets gjenværende syv måneder har studentombudet deltatt i nettverksmøte for norske studentombud i Bergen, et nettverksmøte med skandinaviske student- og doktorandombud i Stockholm, den nasjonale skikkethetskonferansen arrangert av HiOA og et kurs om å hindre seksuell trakassering på arbeidsplassen.

Videre har studentombudet blant annet holdt innlegg på tillitsvalgskonferansen, for to av fakultetene og flere presentasjoner av studentombudets funksjon. Studentombudet har også stått på stand for å informere om tilbudet på studentstøttedagen, nytilsattdagen og verdensdagen for psykisk helse.

Saksmengden har vært varierende gjennom året. Gjennomsnittlig antall henvendelser i løpet av en uke er lavt, men totalt sett arbeider studentombudet med 3-4 løpende saker hver dag, i tillegg til annet arbeid.

Studentombudet har engasjert seg spesielt i arbeidet med å utarbeide retningslinjer for håndtering av trakasseringssaker denne perioden.

Henvendelser fra studenter

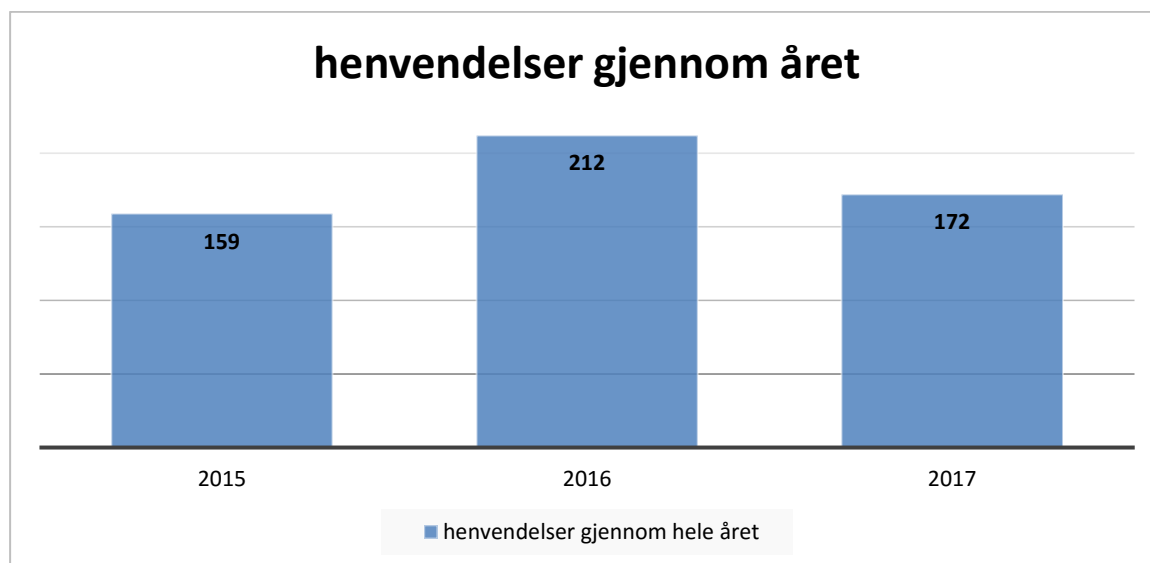
Studentombudet teller antall henvendelser. Dette er henvendelser studentombudet får på e-post, telefon, Facebook eller drop in på kontoret. Henvendelser på stand eller i forbindelse med seminar blir ikke regnet med i oversikten, med mindre det er saker som krever nærmere undersøkelser og oppfølging.

Studentombudet har ingen saker, men mange henvendelser. Årsaken til at studentombudet ikke regner antall saker er fordi studentombudet i de fleste tilfeller kun bistår studenten på veien. I følge studentombudets mandat skal ombudet forsøke å løse saker på «på lavest mulig nivå».⁵ Det innebærer at studentombudet i første rekke forsøker å gi råd og veiledning til studenten slik at studenten kan gå videre med saken på egenhånd. I rapporten blir sak og henvendelse brukt om hverandre, men det er ingen forskjell i anvendelsen av ordet.

Statistikk

For å illustrere saksmengden og sakstypen studentombudet har arbeidet med presenterer årsrapporten utvalgt statistikk fra sakslisten. For å forklare statistikken trekker studentombudet også noen slutninger i forbindelse med presentasjonen av tallene basert på sammenligning med tidligere år. Studentombudet overlater til universitetet å foreta flere slutninger, og studentombudet stiller gjerne opp til diskusjoner og samtaler rundt dette.

Antall henvendelser de siste tre årene



⁵ <https://blogg.hioa.no/studentombudet/omstudentombudet/studentombudets-mandat/>

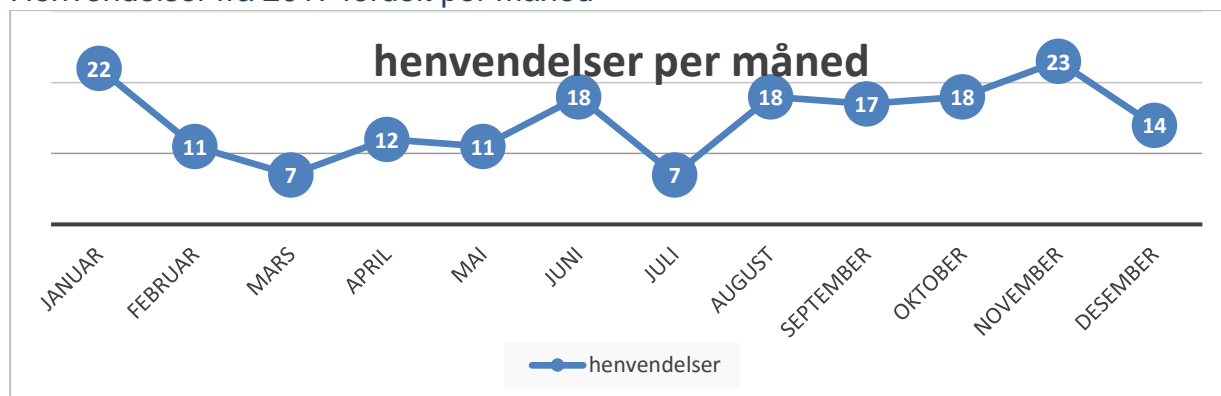
Studentombudet hadde en klar topp i antall henvendelser i 2016 med totalt 212 henvendelser. En av årsakene til dette kan være at studentombudet da var godt etablert i stillingen. Dermed kunne studentombudet besvare henvendelser raskere og hadde kapasitet til å bruke en del tid på markedsføring.

I 2017 har det vært en nedgang i antallet henvendelser til 172. I løpet av året har det vært to studentombud som begge har brukt tid på å sette seg inn i stillingen. Det midlertidige studentombudet hadde også begrenset treff- og kontortid. I tillegg brukte ikke det midlertidige studentombudet tid på markedsføring. Dette kan forklare nedgangen i antall henvendelser.

Det er viktig å presisere at antall henvendelser ikke nødvendigvis er beskrivende for et negativt eller positivt bilde av problematiske forhold ved høgskolen. Antallet kan beskrive at det er mange studenter som trenger hjelp med et problem. En analyse av henvendelsene forteller også at det er en del henvendelser hvor studenten trenger en ekstra gjennomgang av saken sin med en utenforstående eller en ytterligere klargjøring av regelverket.

På den annen side er det sannsynligvis bare toppen av isfjellet som kommer til studentombudet, og at det kan være flere som trenger råd og veiledning, men som ikke er kjent med tilbudet. Målet er likevel ikke en sterk økning i antall henvendelser, men å sørge for at studentene får god hjelp av studentombudet som samtidig identifiserer problematiske områder som organisasjonen kan arbeide med. Det er i tillegg begrenset hvor mange saker studentombudet kan håndtere alene innenfor normal arbeidstid.

Henvendelser fra 2017 fordelt per måned



Ovenfor er en oversikt over antallet saker studentombudet har fått i løpet av året. Det er viktig å poengtere at selv om saksantallet per måned kan synes lavt for utenforstående, så er det hele tiden flere løpende saker som ombudet arbeider med ved siden av daglige henvendelser.

Tabellen kan i likhet med antall saker i løpet av året forklares med at det har vært et midlertidig studentombud i årets første seks måneder. Studentombudet har bare vært delvis til stede, og dette bidrar trolig til færre direkte henvendelser på kontoret. Et dårligere bemannet studentombud kan også medføre at det ikke utelukkende tales positivt om

ordningen, selv om studentene som har tatt kontakt har fått den hjelpen de trenger. Ordningen har heller ikke blitt promotert fra ombudets side i årets første fem måneder.

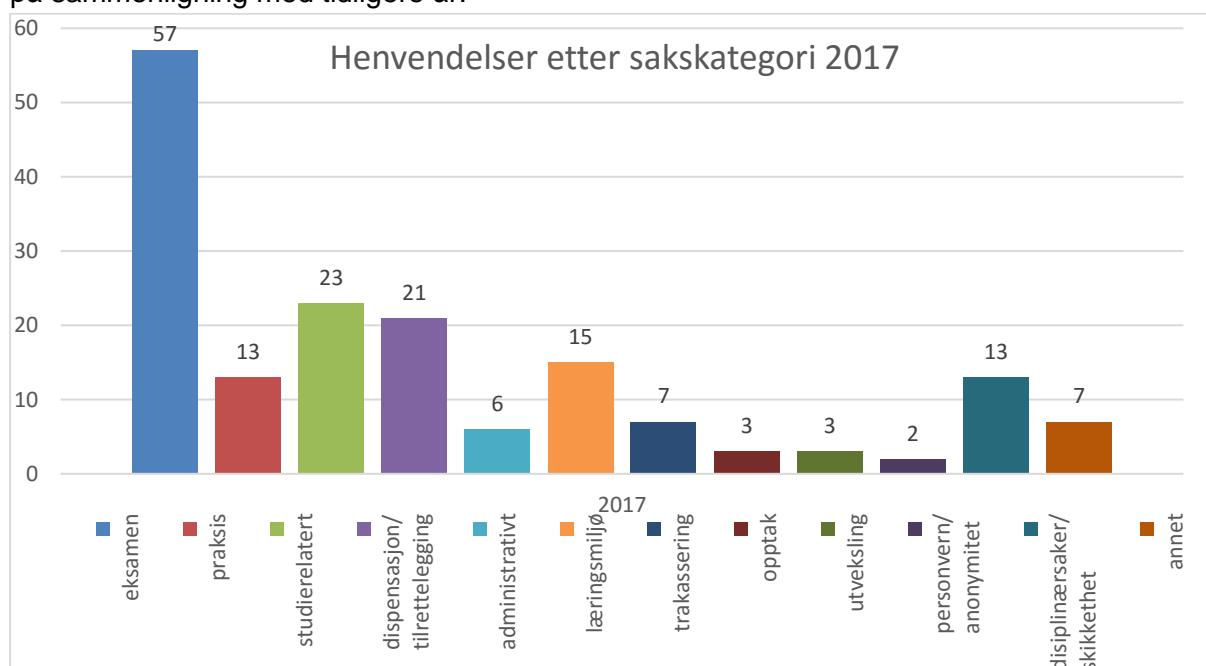
Det er en økning i antallet henvendelser i løpet av høsten 2017, og dette kan blant annet forklares med at studentombudet har brukt tid på markedsføring av ordningen og deltatt på flere sosiale arrangementer med fokus på markedsføring. I tillegg har det vært fokus på økt markedsføring fra Avdeling for samfunnskontakt og kommunikasjon og Studentparlamentet. I desember har det vært færre henvendelser enn siden sommeren, og studentene er trolig opptatt med eksamensforberedelser og eksamen.

Oversikt over henvendelser fordelt på sakskategori

Vedlagt årsrapporten ligger en oversikt over hvilke sakstyper som faller inn under kategoriene. Studentombudet har i 2017 lagt til to kategorier for å få et bedre bilde av sakstype og antall henvendelser. Praksis er skilt ut fra kategorien eksamen/praksis og trakassering er skilt ut fra læringsmiljø. Nærmere beskrivelse av kategoriene finner du nedenfor. Årsaken til at Studentombudet har valgt å skille ut henvendelsene om trakassering er økt fokus på trakassering, både internt og eksternt.

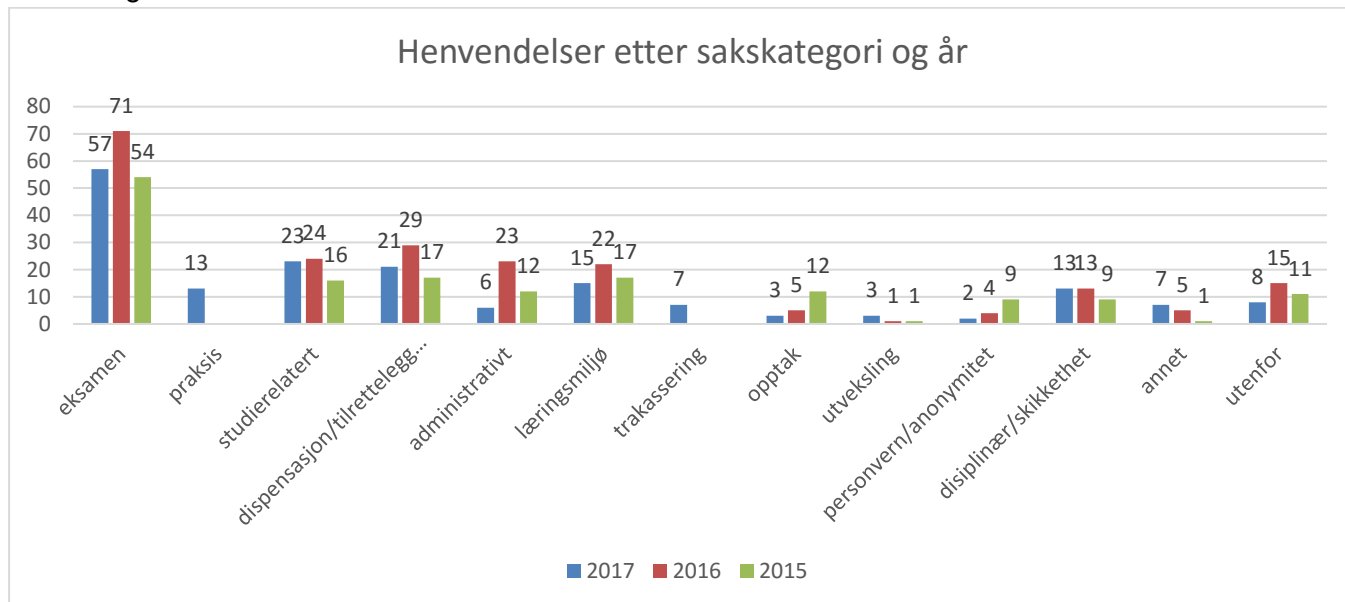
Totalt har studentombudet fått syv henvendelser om trakassering. Det er viktig å presisere at antallet ikke utelukkende gjelder henvendelser om seksuell trakassering, og at henvendelsene ikke nødvendigvis gjelder opplevde situasjoner. Studentombudet har heller ikke kjennskap til hvor mange saker som blir meldt videre til Høgskolen. Videre er det nyttig å påpeke at det er studentombudet som kategoriserer sakene. Det kan derfor være at en student mener at sin henvendelse gjelder noe annet enn hva studentombudet karakteriserer den som. Det kan medføre både flere og færre saker om trakassering.

Her kommer en oversikt over antall henvendelser fordelt på sakskategori for 2017. Denne oversikten gir et bedre bilde av type henvendelser og antall for 2017 enn oversikten basert på sammenligning med tidligere år.



Betraktninger knyttet til sakskategori

Her er en oversikt over studentombudets henvendelser de tre siste årene sortert etter sakskategori.



Hva gjelder sakene?

Det er viktig å presisere at det har vært to ulike studentombud som har kategorisert sakene de siste tre årene. Studentombudene har i utgangspunktet benyttet samme kategorisystem, men siden mange av sakene er svært komplekse og innenfor flere kategorier kan vi likevel ha plassert sakene i ulike kategorier. Dette kan gi utslag på saksoversikten.

Eksamen

I 2016 var det flest henvendelser knyttet til eksamen sammenlignet med de to tidligere årene. Kategorien inneholdt da både henvendelser knyttet til eksamen og praksis. I år er kategoriene fordelt i eksamen og praksis, men det totale tallet blir 67. Følgelig er ikke endringen fra tidligere år så stor likevel.

Henvendelser knyttet til eksamen er fremdeles den kategorien med flest henvendelser i løpet av et år. Årsaken kan være at det avlegges et svært høyt antall eksamen i løpet av et år. Dette er stort sett også svært avgjørende for karakter, videre fremgang på studiet, og studierett. Studentombudet forsøker å henvise studentene til fakultetene for grunnleggende spørsmål knyttet til klagerett på eksamen.

Praksis

Hvert år er det et stort antall henvendelser knyttet til praksis. HiOA er den utdanningsinstitusjonen i Norge med flest studenter i praksis. Høgskolen har mellom 11- og 12 000 studenter i praksis. Således er det naturlig at denne sakskategorien har mange henvendelser. Praksisperioden gir resultatene bestått/ikke bestått⁶, og ved stryk må

⁶ Forskrift om studier og eksamen ved Høgskolen i Oslo og Akershus, kapittel 8.

studenten ta hele praksisperioden på nytt⁷. Dette er inngripende for mange, og stryk får store konsekvenser for studentene. Derfor er det også mange som trenger så snakke med studentombudet i disse situasjonene.

Færre studenter som er utenfor ordningen.

Et annet funn er at det er færre henvendelser utenfor ordningen i 2017 enn tidligere. Bakgrunnen for det kan være at det er blitt flere studentombud i Norge, slik at studentene siler sine henvendelser direkte til riktig studentombud. Det kan også være at studentene vet mer om hva studentombudet kan hjelpe til med, samt at ordningen er bedre kjent.

Læringsmiljø

I løpet av 2017 har det vært et stort fokus på trakassering, i og utenfor universitets- og høgskolesektoren. Studentombudet har ikke fått flere henvendelser i år sammenlignet med tidligere. Trakassering har ikke vært trukket ut som en egen kategori tidligere, og det er derfor ikke mulig å se om det har vært en økning i antall trakasseringssaker i år. Likevel viser arkivet og samtaler med det tidligere studentombudet at det trolig har vært få saker knyttet til trakassering i 2015 og 2016.

Studentombudets saksoversikt viser at de fleste henvendelsene om trakassering er kommet etter sommeren. På bakgrunn av det kan det være mulig å trekke en slutning om at større fokus på trakassering i media har vært med på å øke antall henvendelser til studentombudet.

Studentombudets anbefalinger

Basert på henvendelsene studentombudet får gjennom året oppdager studentombudet noen ganger at det er feil eller forbedringspotensial i høgskolens system. I de fleste sakene kan dette ordnes på fakultets- eller instituttnivå, men det kan også være saker som bør løftes frem og endres på et høyere nivå.

Først blir anbefalingene fra studentombudets tidligere årsrapporter evaluert. Deretter ønsker studentombudet å påpeke noen utfordrende områder som studentombudet har fått kjennskap til gjennom sitt arbeid i løpet av 2017.

Oppfølging av studentombudets tidligere anbefalinger

Tilsattes kompetanse om forvaltningslovens regler for saksbehandling

I årsrapporten for 2016 bemerket studentombudet at tilsatte ikke har hatt tilstrekkelig kompetanse innenfor forvaltningslovens regler. Studentombudet har sett flere gode vedtak i løpet av året, og kompetansen til de ansatte synes å ha blitt bedre. Det kan likevel være lurt å fortsette å fokusere på dette, og tilby e-læringskurs om forvaltningsrett som lederne i studieadministrasjonen anbefaler sine tilsatte å gjennomføre.

Rettsikkerhet i forbindelse med veiledet praksis

Tidligere har studentombudet anbefalt HiOA å gjennomgå og forenkle regelverket for veiledet praksis. Arbeidet ble fullført i 2016, og regelverket er i dag mer tilgjengelig og fleksibelt.

⁷ Forskrift om studier og eksamen ved Høgskolen i Oslo og Akershus, § 8-4.

Studentombudet påpekte videre at det er viktig at et bra regelverk også blir forvaltet av gode saksbehandlere. Studentombudet anbefalte derfor at praksisveiledere og andre tilsatte som jobber med veiledet praksis får opplæring i regelverk og konflikthåndtering.

Høgskolen har i dag et tilbud ved HIOA-akademiet til tilsatte om kurs i konflikthåndtering. I tillegg har studentombudet fått informasjon om at Seksjon for analyse og kvalitetsutvikling arbeider med en spørsmål-svar-funksjon om regelverket i første kvartal 2018.

Studentombudet ser at høgskolen har lagt ned mye arbeid i forbindelse med konflikthåndtering og informasjon til tilsatte om regelverket. Likevel er studentombudet kjent med at det er mange klager på praksisveiledere og veiledere fra skolen i løpet av året. Studentombudet synes det er viktig at opplæringen av veiledere er god og blir prioritert, og at det blir arbeidet med klare retningslinjer for hva som er veilederens oppgave og hvordan veilederne skal følge opp studentene.

Studentombudet anbefaler derfor at HiOA fortsetter arbeidet med å ha gode veiledere på skolen og i praksis.

Lang saksbehandlingstid

Studentombudet har påpekt i sine årsrapporter at det har vært lang saksbehandlingstid for saker som krever behandling av fakultetene, for eksempel klage på formelle feil, klage på eksamenskarakter og søknad om godskriving av fag.

Studentombudet har i 2017 ikke sett at det har vært et gjentakende problem med lang saksbehandlingstid for vedtakssaker. Ombudet legger derfor til grunn at tiltakene som har vært iverksatt på fakultetene fungerer. Siden problemet ikke synes å være gjeldende lenger blir anbefalingen inntil videre tatt ut av årsrapporten.

Praksis for utlevering av karakterlister til lærere og ansatte

Studentombudet anbefalte i rapporten for 2016 at HiOA burde gjøre retningslinjene om innsyn i studentenes karakterer og den medfølgende veilederen tilgjengelig på HiOAs nettside. Fordelen med dette ble påpekt å være at alle tilsatte, de som skal behandle innsynskravene og de som kommer med dem, blir minnet om at det finnes retningslinjer.

Det finnes retningslinjer for hvordan innsynskrav ved HiOA skal bli behandlet, men det står ingenting om innsyn i studentens karakterer. Studentombudet er gjort kjent med at det er laget Fagpersonweb for faglige tilsatte hvor det er mulig å hente ut statistikk over karakterfordeling for klassen, men ikke karakterlister med navn. Studentombudet anser dette som et bra arbeid, og at anbefalingen påpekt i den tidligere årsrapporten er rettet opp i.

Obligatorisk aktivitet i emneplaner

Studentombudet tok i årsrapporten for 2016 opp temaet om kravene til obligatoriske elementer i emneplanene. Hvis en student ikke oppfyller obligatoriske arbeidskrav i et fag mister studenten rett til å ta eksamen. Siden dette er et stort inngrep i studentenes rettsstilling, er det viktig at kravene har en klar og tydelig hjemmel. Derfor er det viktig at det

klart fremgår av programplanen hva som kreves av studenten, hvordan studenten skal oppnå det og hva som skjer dersom studenten ikke klarer kravene.

Det har vært flere saker i 2017 hvor studentene har hatt spørsmål til emneplanene fordi de har vært uklare. For eksempel har studentombudet hatt kontakt med en student hvor faglærer og emneplanene pekte på ulike hjelpemidler til eksamen. Årsaken var trolig at en del av innholdet i emneplanen var endret, men at ikke alt innholdet i planen var gjennomlest og stod i sammenheng. Problemstillingen synes derfor fremdeles å være gjeldende.

HiOA har innført EpN (emneplanlegger på nett) som er «et verktøy for å for å opprette, endre og kvalitetssikre informasjon om HiOAs emner⁸». I forbindelse med innføringen av dette systemet er det et mål om at alle emneplaner og studieprogram skal revideres i løpet av våren 2018. Studentombudet håper HiOA oppnår målet, og at studentombudet anbefaling blir vektlagt i dette arbeidet.

HiOAs praksis for ikke bestått eksamen og retten til ny utsatt eksamen

I årsrapporten for 2016 anbefalte studentombudet også at HiOA legger vekt på at ny eksamen først arrangeres når eksamensresultatet er kjent for alle studenter. Det innebærer at klagesensuren må være klar før ny eksamen blir arrangert slik at studenter som får stryk etter eventuell klagesensur ikke må vente til neste ordinære eksamen. Etter studentombudets syn vil neste ordinære eksamen svært sjelden være i tråd med regelverket om eksamen «innen rimelig tid», jf. forskriften § 5-7 og § 6-2.

Studentombudet har fått informasjon om at det har vært noe fokus på dette. Fakultetene har blant annet blitt oppfordret til å la studenter som står eller stryker etter klagesensur får mulighet til å melde seg opp eller av ny eksamen selv om den formelle fristen er ute. Studentombudet er fornøyd med dette, og håper denne praksisen videreføres. På bakgrunn av dette, og siden studentombudet ikke har hatt slike saker i løpet av året, blir anbefalingen blir derfor tatt ut av årsrapporten for neste år.

Anbefalinger fra studentombudet for 2017

Publisering av eksamensdato

Studentombudet har vært i kontakt med flere studenter som har spørsmål knyttet til publisering av eksamensdatoer. Studentombudet har ikke funnet retningslinjer for når eksamensdato må være publisert, men har sett at problemet stort sett gjelder muntlig eksamen og innlevering av bacheloroppgaver. I et par tilfeller har dato for muntlig eksamen blitt publisert to uker før eksamen og i et par andre tilfeller har dato for skriftlig eksamen blitt endret.

Siden eksamen og innlevering av bachelor- eller masteroppgave er noe av det viktigste studentene gjennomfører på eksamen av hensyn til progresjon og studierett, og det bør derfor være retningslinjer knyttet til publisering av eksamensdatoer. Studentene trenger forutsigbarhet og mulighet til å planlegge studiehverdagen og eksamensdatoer.

⁸ <https://tilsatt.hioa.no/ep>

Studentombudet anbefaler derfor at universitetet ser på muligheten for å lage bestemmelser eller retningslinjer for publisering av eksamensdato.

Vedtak etter forvaltningsloven

Studentombudet har i forbindelse med spørsmål sett flere vedtak fra fakultetene. Det er stadig vedtak som er mangelfulle, for eksempel uten begrunnelse eller uten å oppgi klageadgang. I følge forvaltningsloven §§ 24 og 25 så skal vedtak ha begrunnelse, og det skal opplyses om klageadgang etter forvaltningsloven § 27 tredje avsnitt.

I årsrapporten for 2015 påpekte studentombudet viktigheten av at tilsatte har kunnskap om forvaltningslovens regler. Dette er således et mer spesifikt råd enn studentombudets tidligere anbefaling.

Studentombudet anbefaler at fakultetene ser på rutine og brevmalene sine for å se at bestemmelsene for et vedtak blir oppfylt. Det bidrar til at studentene får nødvendig informasjon om bakgrunnen for vedtaket og sine rettigheter i saken. Dette er også et vesentlig krav for å tilfredsstille studentenes rettssikkerhet.

Et mer helhetlig regelverk og retningslinjer

Studentombudet har behandlet flere saker innenfor samme tema, men fra ulike fakultet. Studentombudet ser at fakultetene har ulik praksis knyttet til tolkningen av regelverket, herunder forskrift om studier og eksamen ved Høgskolen i Oslo og Akershus⁹. Det gjelder for eksempel spørsmål om unntak for progresjonsbestemmelser, søknad om 4. eksamensforsøk, klage på formelle feil og permisjonsbestemmelser.

Det er uheldig for studentene at regelverket tolkes ulikt i saker der forholdene er like. Dette ivaretar heller ikke rettssikkerheten til studentene. Videre er det uheldig at noen fakultet konsekvent ikke tolker regelverket i studentens favør, selv om studenten har en god sak. Med det mener studentombudet at saken er av enestående karakter, og ikke nødvendigvis trenger å være retningsgivende for en mild praksis for alle slike saker.

I årsrapporten for 2015 og 2016 påpekte studentombudet at det er viktig at saksbehandlerne har kjennskap til proporsjonalitetsprinsippet i forvaltningen. Prinsippet innebærer at forvaltningen ikke skal gjøre vedtak som er mer inngripende enn hva som er nødvendig for å oppnå målet.¹⁰

Studentombudet skriver i årsrapporten for 2016 «studentombudet ser innimellom vedtak som er basert på riktig regelverk og som er begrunnet i likebehandling og effektivitet, men som likevel virker helt urimelige. I slike vedtak er ofte proporsjonaliteten ikke vurdert. Studentombudet opplever at denne saksbehandlingsfeilen ikke bunner ut i manglende vilje til å gjøre riktige vedtak, men heller i manglende kjennskap til hvilke muligheter forvaltningsretten gir til å gjøre gode og rettferdige vurderinger».

⁹ Forskrift av 26. juni 2012 nr.718 om studier og eksamen ved Høgskolen i Oslo og Akershus.

¹⁰ Se Eckhoff Smith, «Forvaltningsrett», Universitetsforlaget 10. utgave, s. 369

Studentombudet anbefaler at det arbeides for å lage skriftlige, samt mer helhetlige og ensartede retningslinjer for behandling av saker etter forskriften, så langt det er mulig.

E-post henvendelser til OTRS-adresser

Studentombudet har registrert at saksbehandlingstiden for e-post henvendelser til OTRS-adresser er varierende. Ved noen fakultet er saksbehandlingstiden ekstremt lang.

Studentombudet har ved flere anledninger sendt påminnelse om at jeg har en ventende sak. Hvis studentombudet må vente i 5-10 dager på et svar, er ventetiden trolig ikke kortere for studentene. Det er viktig at studentene får hjelp når de trenger det, og at fakultetene tar henvendelsene på alvor og arbeider for å korte ned saksbehandlingstiden. Hvis svartiden er flere dager kan en midlertidig beskjed angi ventetiden. Det gir bedre forutsigbarhet.

Studentombudet anbefaler at fakultetene tar en gjennomgang av sine rutiner knyttet til saksbehandlingstid ved e-post til OTRS-adresser.

Vedlegg: Kategoribeskrivelser

Beskrivelsen av kategoriene er ikke uttømmende, men ment som en klargjøring av hvilke henvendelser som kan falle inn under den enkelte kategori.

Eksamen

Med eksamen menes alle former for eksamen og avsluttende oppgave, slik som skoleeksamen, hjemmeeksamen, mappeeksamen, muntlig eksamen, bachelor- og masteroppgave. Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Formelle feil ved gjennomføring av eksamen eller praksisperiode
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen/ praksis

Praksis

Med praksis menes obligatoriske praksisperioder. Kategorien omfatter for eksempel:

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

Studierelatert

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Programplaner og emneplaner
- Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/ praksis

Dispensasjon/ tilrettelegging

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon fra obligatorisk oppmøte/ innleveringer
- Annen form for tilrettelegging
- Andre forhold som handler om tilrettelegging eller dispensasjoner

Administrativt

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, slik som for eksempel plikten til å informere om klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage
- Annet som gjelder HiOAs saksbehandling som forvaltningsorgan

Læringsmiljø

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Ansattes opptreden
- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø – på studiestedet og i praksis
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet

Trakassering

Kategorien omfatter alle former for trakassering slik det blir uttalt i likestillings- og diskrimineringsloven¹¹ (2017, § 13): «Med trakassering menes handlinger, unnlatelser eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende.» Trakassering betyr alle former for trakassering, for eksempel seksuell trakassering og trakassering på bakgrunn av kjønn, etnisitet, seksuell legning, og religion. Kategorien omfatter:

- Rådgivning og bistand i forbindelse med trakasseringssaker

Opptak

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner på HiOA
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

Utveksling

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Adgang til utveksling
- Avtaler som blir inngått i forbindelse med utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

Personvern/ anonymitet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

Disiplinærsaker/ skikkethet

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

¹¹ Likestillings- og diskrimineringsloven. Lov av 16.juni 2017 nr. 51. Lov om likestilling og forbud mot diskriminering.

Annet

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

Utenfor ordningen

- Studenter fra andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden, SiO, Lånekassen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen