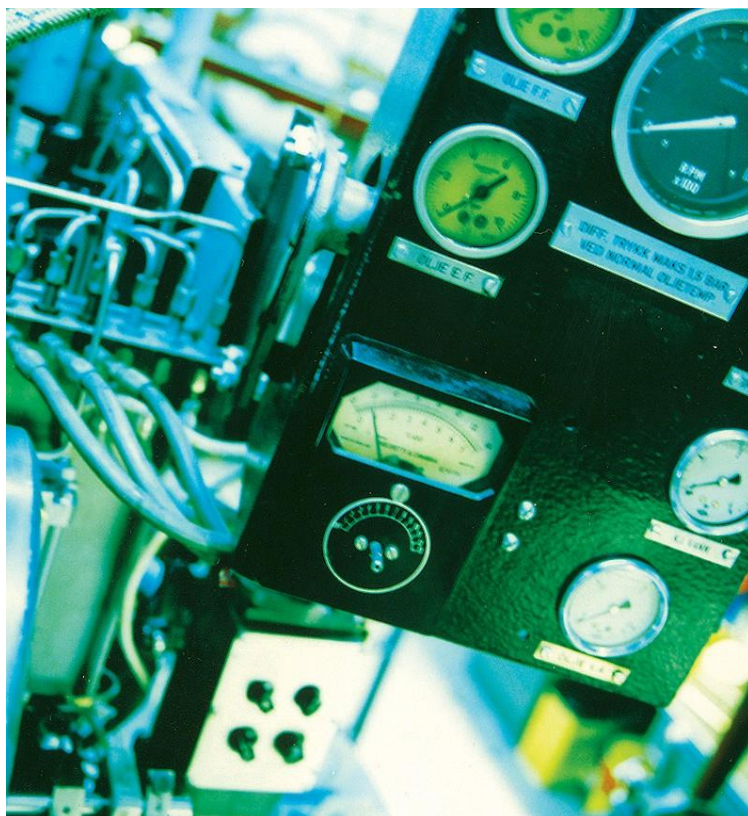


STUDENTOMBUDETS ÅRSRAPPORT 2017

Trondheim, 29.1.2017

NTNU
Norges
teknisk-naturvitenskapelige
universitet

Forfatter: Lennart Soligard
Studentombudet NTNU



INNHALDSFORTEGNELSE

1.	Forord	3
2.	Studenthenvendelser – oversikt.....	5
2.1.	Noen få utvalgte henvendelser fra 2017.....	7
2.2.	Utvalgte områder - anbefalinger.....	11
2.2.1.	Psykososialt Læringsmiljø – brukervennlige rutiner.....	12
2.2.2.	Praksis i lektorutdanningen – varsel innen rimelig tid.....	15
3.	Refleksjon av året 2017 - Studentombudets oppstartsår	18
3.1.	Studentombudets verdigrunnlag.....	18
3.2.	Profilering av studentombudsordningen.....	20
3.3.	Studentombudets nettverk.....	23
4.	studentombudets mål for 2018	24
4.1.	Mål – tilby studenttillitsvalgte opplæring om studentenes rettigheter og plikter til.....	24
5.	vedlegg 1 – studentombudets mandat.....	25
6.	vedlegg 2 – henvendelser kategorisering.....	27



STUDENTOMBUDET 2017

NOEN FAKTAOPPLYSNINGER

43 HENVENDELSER

Studentenvendelsene er kommet inn på følgende måte:

44 % Innkommet via e-post



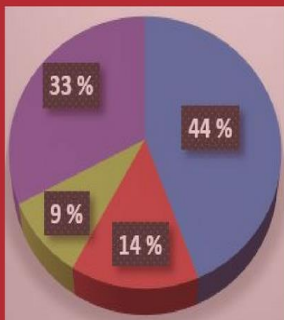
33 % Innkommet via telefon



14 % Oppmøte på kontoret



9 % Oppmøte på stand



FORDELING BY



GJØVIK

5 av
henvendelsene
kommer fra
Gjøvik



ÅLESUND

6 av
henvendelsene
kommer
fra Ålesund



TRONDHEIM

32 av
henvendelsene
kommer
fra Trondheim

WWW.NTNU.NO/STUDENTOMBUD

1. FORORD

Det er en ære av å få presentere den første årsrapporten fra Studentombudet ved NTNU.

Høsten 2017 har vesentlig del av tidsbruken medgått til å utforme studentombudsrollen i oppstartsfasen. Jeg har likevel vært opptatt av å være tilgjengelig for studentene fra og med første tiltredelsesdag. Dette gjelder både overfor de enkeltstudentene som har konkrete spørsmål knyttet til sin egen studiesituasjon, og generelt overfor de studenttillitsvalgte som ønsker å høre mer om hva studentombudsordningen går ut på.

Studentombudet har en unik organisatoriske plassering ved å være en uavhengig instans ved universitetet. Dette er et viktig aspekt ved ombudsordningen, og bidrar til at Studentombudet høster tillit hos studentene. Via studenthenvendelser kan ombudet bli kjent med forhold, som ellers ikke ville ha kommet til overflaten, og som kan belyse rutinemessige forbedringspunkt innad i organisasjonen. Som studentombud vil jeg ha fokus på å gi verdifull tilbakemelding til universitetet med den hensikt å bidra til å etablere god praksis og økt rettssikkerhet for studentene ved NTNU.

I 2017 har jeg vært opptatt av å møte ulike ledere og ansatte i både Gjøvik, Ålesund og i Trondheim. Dette er blant annet viktig for å skape en god dialog med de enheter som har beslutningsmyndighet i ulike saker overfor studentene. Enhetene ved NTNU må få relevant informasjon om studentombudsordningen, men like viktig er det at studentombudet får kjennskap til de ulike enhetenes arbeidsområder.

Årsrapporten vil først og fremst vise en oversikt over alle de henvendelser jeg har mottatt fra studenter i løpet av 2017. I denne forbindelse vil rapporten også påpeke mulige forbedringsområder som NTNU kan rette oppmerksomhet mot. Videre vil årsrapporten gi en nærmere beskrivelse av

3 VIDEOER PUBLISERT VIA
NTNU's FACEBOOKSIDER



Samlet rekkevidde på
24900 personer



Samlet sett av 4440
personer

12 "STANDS" I KANTINA
PÅ FLERE CAMPUS



2 TURER TIL ÅLESUND



2 TURER TIL GJØVIK



Stands markedsføres via
studentrådenes facebook-
sider.



Tidspunkt for stands
opplyses om på
Studentombudets wiki-
side.

Studentombudets virksomhet i 2017. Dette innbefatter blant annet utvikling og profilering av studentombudsordningen og nettverksbygging.

Jeg ønsker å takke kommunikasjonsavdelingen og studenttillitsvalgte, som har vært gode støttespillere i oppstartsperioden. Jeg vil også rette en takk til Avdeling for Utdanningskvalitet, samt øvrige Studentombud i Norge, som ved god dialog og «rettslig» samarbeid, har bidratt til å øke min kjennskap til særlovgivningen som omfatter studentenes rettigheter og plikter.

Trondheim, 29.1.2018

Lennart Soligard



MEDIEOPPSLAG



UNDER DUSKEN

Kort oppslag i
studentavisen
Under Dusken



UNIVERSITETS-
AVISA

Kort oppslag
i Universitets-
avisa

WWW.NTNU.NO/STUDENTOMBUD

 **NTNU**
Kunnskap for en bedre verden

2. STUDENTHENVENDELSER – OVERSIKT

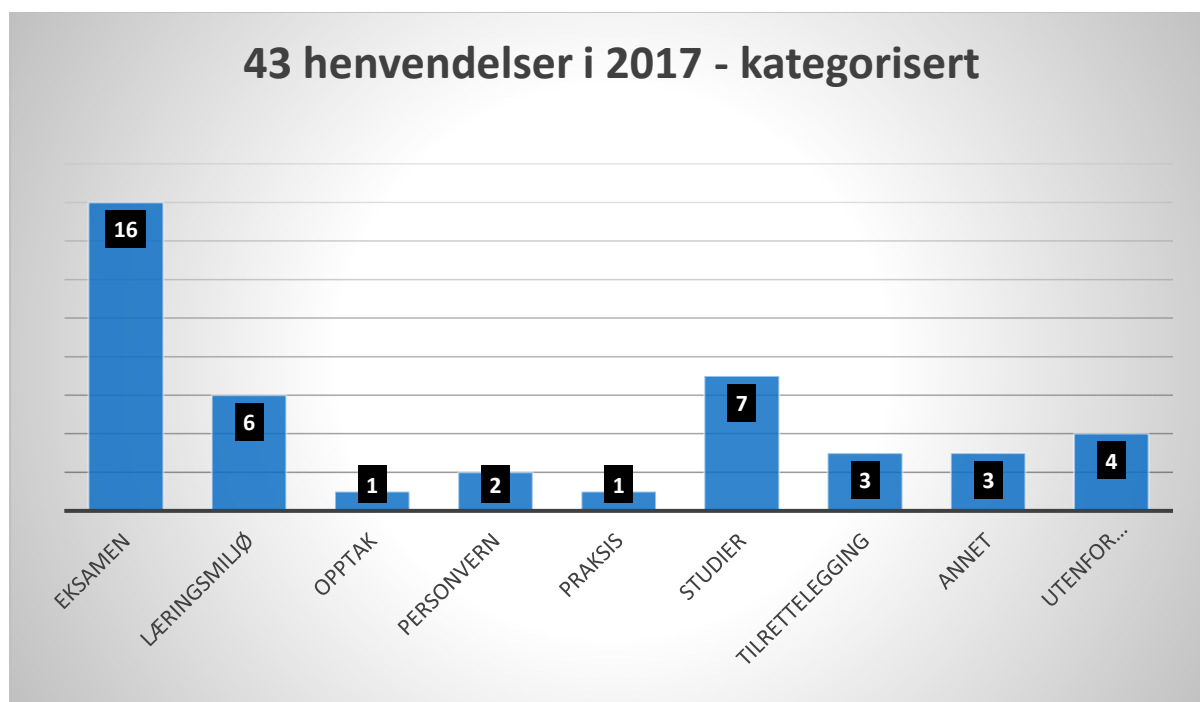
Årsrapporten omfatter tidsrommet fra og med 2. oktober 2017 til og med 31. desember 2017.

Registrering i rapporteringsperioden viser at det i alt er innkommet 43 henvendelser fra studenter som har ønsket bistand fra Studentombudet. Dette til tross for at ordningen har hatt begrenset med tid til profilering på bakgrunn av kun 3 måneders aktivitet.

Henvendelsene er sortert inn under ulike kategorier. Studentenes fakultetstilhørighet, der denne er kjent, er også registrert. Dette er en måte å registrere saker på som også de fleste andre av Studentombudene i landet gjør. Vedlegg nr. 2 til denne rapporten er det inntatt en beskrivelse av de ulike kategoriene.

Én av utfordringene med å registrere studenthenvendelser i ulike kategorier er at henvendelsene av og til kan omfatte forhold som like gjerne kunne vært registrert under en av de andre kategoriene. Det er imidlertid forsøkt å registrere henvendelsen under den kategorien som er å anse som hovedinnholdet av henvendelsen.

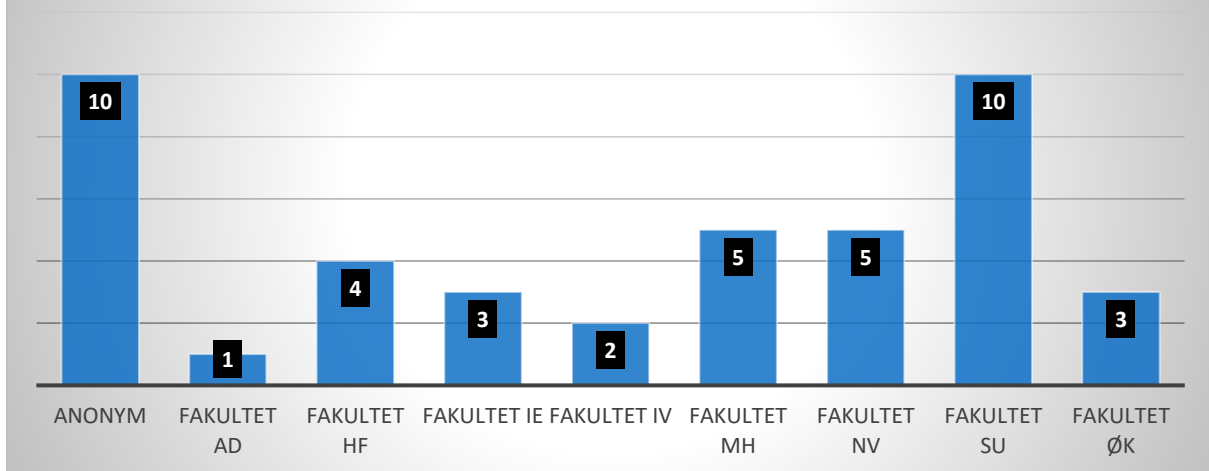
Figur 1 viser en oversikt over hvilke tema/kategorier henvendelsene relaterer seg til.



Figur 1.

Figur 2 på neste side, viser oversikt over fakultetstilhørigheten. Studentenes kontakt med ombudet skjer på studentenes egne premisser, og det er ikke noe krav om at studentene først må oppgi hvilket fakultet/institutt de tilhører. Dette vil registreres i de tilfeller der studentene oppgir dette selv, eller hvor dette er innlysende, og ikke avslører studentens identitet. Fakultetstilhørighet er som oftest ukjent i de tilfeller studenter henvender seg via telefon.

43 henvendelser - fakultetstilhørighet



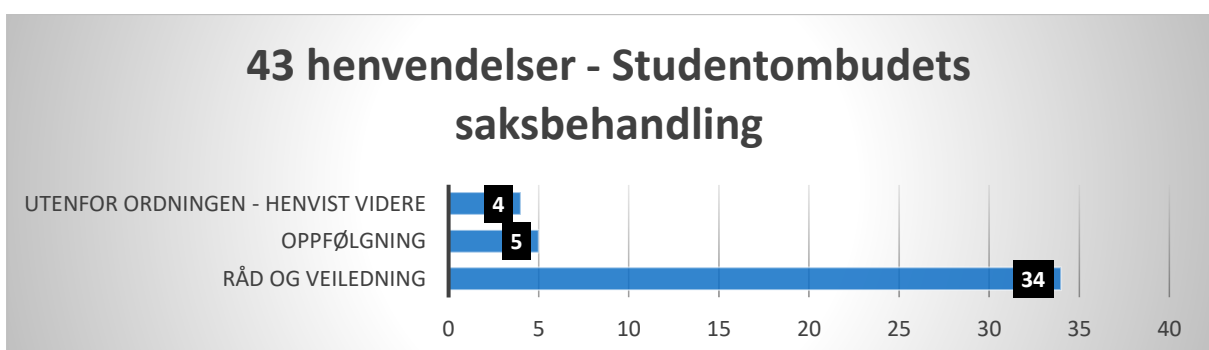
Figur 2.

Alle studenter som henvender seg vil opplyses om Studentombudets rolle og mandat i den innledende samtalen. Dette for å unngå at det etableres seg en oppfatning om at Studentombudet skal opptre som studentens partsrepresentant/fullmektig i saken overfor universitetet. Mandatet er tydelig på at Studentombudet ikke innehar en slik rolle.

Henvendelser som omfatter generelle spørsmål om selve studentombudsordningen, eller henvendelser i forbindelse med presentasjoner og arrangementer som omhandler det aktuelle faglige temaet inngår selvsagt ikke i statistikken.

I Studentombudets behandling av henvendelsene, skilles det mellom «råd og veiledning» og «oppfølging». Dersom den aktuelle henvendelsen anses å falle utenom studentombudsordningen, vil studenten alltid henvises videre til aktuelle instanser utenfor NTNU som eventuelt kan bistå vedkommende.

Figur 3 viser oversikt over Studentombudets behandling av henvendelsene.



Figur 3.

Som hovedregel, slik figur 3 synliggjør, forsøker Studentombudet i de aller fleste sakene å gi studentene tilstrekkelig med råd og veiledning til at de selv løser saken på egen hånd¹. Dette innebærer ofte at studentene gis informasjon om regelverket. Deretter drøftes den mest hensiktsmessige fremgangsmåten videre i saken for vedkommende.

Unntaksvis, etter samtykke fra studenten, kan Studentombudet kontakte den aktuelle enheten selv for å gjøre oppklaringer. Dette benevnes i registreringen som «oppfølging», jf. figur 3. Dette kan være i tilfeller hvor studenten ikke kommer noe videre med saken overfor enheten, men der relevante forhold fremdeles står ubesvart².

Med unntak av en henvendelse om opptak til et ph.d.program, har ikke Studentombudet mottatt henvendelser fra ph.d.-kandidater/stipendiater. Studentombudet vil kunne gi råd- og veiledning til ph.d.kandidater/stipendiater i «studierelaterte» spørsmål.

2.1. NOEN FÅ UTVALGTE HENVENDELSER FRA 2017

Rapporteringsperioden i 2017 har vært relativt kort. På bakgrunn av det begrensede utvalget av saker Studentombudet har fått innblikk i så langt i løpet av 3 måneders tid, har Studentombudet et generelt inntrykk av at NTNU har en forsvarlig og god saksbehandling overfor studentene.

Studentene som kontakter Studentombudet, har ofte hatt behov for å ha noen å snakke med, og få utfyllende informasjon om sin sak av noen som ikke er tilknyttet den aktuelle «saksbehandlingsenheten» ved NTNU. Av og til vil det være behov for å gi studenten en realitetsorientering om at saken er behandlet i tråd med gjeldende regelverk og at det ikke er noe som kan forfølges videre.

For å synliggjøre noen eksempler på type henvendelser som Studentombudet har mottatt i løpet av registreringsperioden høsten 2017, vil det nedenfor gjengis én henvendelse per kategori:

Læringsmiljø

Henvendelsene som omfatter studentenes læringsmiljø er alle relatert til det psykososiale læringsmiljøet, og ikke det fysiske. Tre av henvendelsene gjaldt NTNUs varslingsystem, hvor dette ble beskrevet som vanskelig å forstå. Dette vil omtales nærmere nedenfor under Studentombudets «Anbefalinger» (punkt 2.2.1.). Flesteparten av henvendelsene om læringsmiljø gjelder situasjoner som er oppstått mellom student og ansatt ved NTNU.

Henvendelse mottatt november 2017:

Saken gjaldt en student som i en periode hadde opplevd å få flere henvendelser på sin mobiltelefon fra en ansatt ved NTNU. Henvendelsene var ikke studierelaterte, men beskrevet å ha et «upassende innhold». Henvendelsene hadde opphørt etter at studenten hadde varslet den ansatte om at dette ikke var greit. Studenten hadde ikke

¹ Som det fremgår av mandatet (se vedlegg): «Studentombudet skal gi studentene råd om hva de kan og bør foreta seg for å ivareta sine interesser. Studentombudet skal bidra til at saker løses nærmest der de oppstår, dvs. på lavest mulig nivå i organisasjonen».

² Mandatet sier at «Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling og skal ha et særlig fokus på studentenes rettigheter og likebehandling». Videre fremgår det at Studentombudet «(...)kan foreta undersøkelser i etterkant om hvordan saken har blitt behandlet».

hatt den den ansatte som foreleser siden vårsemesteret. Imidlertid skulle studenten på nytt ha den aktuelle foreleseren i et av emnene vårsemesteret 2018, og studenten hadde allerede begynt å grue seg. Til tross for at henvendelsene via mobiltelefonen hadde opphørt, mente studenten at foreleseren ikke hadde «mistet interessen» for studenten. Foreleseren hadde bl.a. vært inne og kikket på studentens LinkedIn-profil.

Studenten mente avvikssystemet/varslingsystemet på Innsida ikke var lett å sette seg inn i. Studenten opplevde at sitt saksforhold – altså det å motta henvendelser av «upassende innhold» fra en ansatt – ikke helt passet til beskrivelsen av anvendelsesområdet til NTNUs avviks- og varslingsystem. Studenten mente det var for mye å sette seg inn i og vanskelig å vite hvor i "system-terrenget" vedkommende befant seg.

Studentombudet orienterte studenten om sin rolle og mandat. Studentombudet gjennomgikk deretter varslingsystemet. Studenten ble også orientert om at Studentombudet kunne stille som en "nøytral" aktør i eventuelle møter som skulle avholdes mellom studenten og enheten. Det ble videre opplyst om at Studentombudet i slike tilfeller vil ha fokus på prosessen, og at studenten får en forsvarlig og korrekt behandling av universitetet innenfor gjeldene regelverk og etablerte rutiner som er vedtatt for å håndtere slike saker.

Studenten ønsket imidlertid ingen ytterligere oppfølging. Studenten var i slutten av sitt studieløp, og vedkommende var redd for hvilke studie- og personmessige følger prosessen ville føre med seg.

Eksamen

Studentombudet mottar flest henvendelser fra studenter om eksamen. Henvendelsene under denne kategorien har et variert innhold. Dette kan dreie seg om spørsmål om regelverket knyttet til størrelsen på gruppeeksamener, språkform på eksamen, endringer av tidspunkt for eksamen, knapt tidsrom mellom to eksamener, utsatt eksamen m.m. Studentombudet har i det vesentlige gitt studentene råd og veiledning, men i enkelte tilfeller har Studentombudet henvendt seg til den aktuelle enheten for å gjøre nødvendige oppklaringer.

Henvendelse mottatt november 2017:

Henvendelsen gjaldt spørsmål om refusjonskrav av transportutgifter i forbindelse med avleggelse av eksamen. Studenten anførte at det tidlig i semesteret var publisert på Studentweb at eksamensdato var satt til 2. desember 2017. For å sikre seg billige billetter, kjøpte studenten billetter tidlig i semesteret. Studenten forklarte videre at vedkommende ved en tilfeldighet ble gjort oppmerksom på at eksamensdatoen hadde blitt endret til 18. desember 2017, og at transportselskapet ikke var villige til å refundere billettutgiftene.

Studenten hadde deretter henvendt seg til sin enhet om mulighetene for å få refusjon av utgiftene på grunn av feilinformasjon på Studentweb om eksamensdato. Enheten svarte at datoen 2. desember 2017 aldri hadde vært publisert på Studentweb som eksamensdato. Studenten kontaktet deretter Studentombudet for bistand.

Studenten ble gitt informasjon om Studentombudets rolle og mandat, og at ombudet ikke kunne ta stilling til refusjonskravet, men bidra til å få klarhet i sakens faktum angående hvilke datoer som var blitt publisert. I motsetning til strengere beviskrav på andre rettsområder (strafferetten), er hovedregelen i sivile saker at man legger til

grunn det faktum som har sannsynlighetsovervekt ved seg (mer enn 50 % sannsynlighet)³.

Studentombudet rettet en skriftlig henvendelse til Eksamenskontoret den 29. november 2017. Eksamenskontoret mente at man kunne garantere at 2. desember 2017 aldri hadde vært publisert på Studentweb. Årsaken til denne skråsikkerheten var at loggen fra det såkalte «TP-systemet» ikke inneholdt elektroniske spor om dette. Loggen viste at 8. desember 2017 hadde vært publisert som eksamensdato en kort periode, før den endelige datoen hadde blitt endret til 18. desember 2017.

Studenten ble informert om Studentombudets oppfølging av saken, og logg fra TP-systemet. Objektivt sett, var det ikke sannsynlighetsovervekt for at datoen 2. desember var blitt publisert på Studentweb. Studenten ble tilrådet om å forholde seg til eksamensdato 18. desember 2018, og at et refusjonskrav vanskelig ville la seg gjennomføre overfor institusjonen.

Personvern:

Studentombudet har kun mottatt to henvendelser som kan sorteres inn under denne kategorien.

Henvendelse mottatt oktober 2017:

Student ønsket informasjon om det forelå begrensninger i lovverket knyttet til hvilken type taushetsbelagt informasjon om studentene som ansatte/institusjonen kunne registrere i sine systemer. Studentombudet informerte om sin rolle og mandat, og ga deretter studenten generell råd og veiledning om personopplysningslovens bestemmelser om behandling av personopplysninger, samt om forvaltningens regelverk om taushetsbelagte opplysninger.

Studenten ønsket ingen ytterligere oppfølging fra Studentombudet utover dette.

Praksis:

Studentombudet har kun mottatt én henvendelse i relasjon til denne kategorien. Denne henvendelsen er nærmere behandlet nedenfor om «Anbefalinger» under punkt 2.2.2.

Opptak:

Kun én henvendelse er innkommet i registreringsperioden under denne kategorien.

Henvendelse mottatt november 2017:

Henvendelsen gjaldt et fakultets behandling av en søknad om opptak til et Ph.d.-program. Vedkommende oppfattet det slik at fakultetet hadde gitt avslag på søknaden om opptak, og oppfattet enhetens behandling av saken som særs mangelfull. Vedkommende mente å kunne tilfredsstille kriteriene for opptak.

Studentombudet orienterte om sin rolle og mandat til studenten. Studentombudet orienterte om aktuelle saksbehandlingsregler som fremgår av PhD-forskriften, blant annet retten til klage i henhold til § 23-1. Vedkommende ønsket selv å ta kontakt med enheten, men ønsket noe veiledning i utforming av sitt klageskriv.

Studentombudet fikk etter noen dager tilbakemelding fra vedkommende om at institusjonen fremdeles hadde søknaden til behandling, og at det ville komme et enkeltvedtak med konklusjon i saken i nær fremtid. Studentombudet er ikke gjort kjent med det endelige utfallet av saken.

³ Rt 1992 s. 64 (s. 70) er et eksempel på prinsippet om sannsynlighetsovervekt i sivile saker. Dette var en erstatningssak, med flere mulige skadeårsaker : «..det vil imidlertid være tilstrekkelig at det foreligger sannsynlighetsovervekt for at p-pillebruken har vært en nødvendig medvirkende årsak til skaden».

Studierelatert:

Det er registrert 7 henvendelser under denne kategorien. Det er variasjon i henvendelsenes innhold, og kan til tider omfatte forhold som også er relatert til noen av de andre kategoriene. Noen henvendelser har vært relatert til praksis, men har ikke omfattet spørsmål knyttet til selve praksisutplasseringen.

Henvendelse mottatt oktober 2017:

Studentombudet ble kontaktet av student som mente å ha blitt forskjellsbehandlet av sin enhet i forbindelse med tildeling av praksisplass.

Studenten forklarte at «Praksiskontoret», har rutiner for å kunne tildele "særplasser" til studenter etter søknad. Søknad om særplass måtte i så fall innsendes innen rimelig tid i forkant av praksistildelingen. En innvilgelse om særplass avhenger av at studenten oppfyller nærmere spesifiserte kriterier. Aktuell student søkte ikke om særplass i forkant da vedkommende ikke anså kriteriene for å være oppfylt i sitt tilfelle. Studenten krysset heller fingrene for at vedkommende ble tildelt praksisplass i sin hjemkommune av praktiske årsaker.

Studenten ble imidlertid tildelt praksisplass i en annen kommune enn hjemkommunen sin. Studenten ønsket likevel å forhøre seg med praksiskontoret om det var mulig å få bytte praksisplass til sin hjemkommune selv om vedkommende ikke hadde søkt om særplass i forkant. Studenten mente at Praksiskontoret ikke ville påføres ekstraarbeid da studenten kjente en annen student som gjerne kunne tenkt seg å bytte praksisplass med vedkommende. Praksiskontoret avslo imidlertid dette med en henvisning til at studenter i utgangspunktet ikke har mulighet til å få endret praksissted i etterkant av tildelt plass.

Studenten hadde i utgangspunktet innfunnet seg med dette, men fikk deretter høre i studentmiljøet at én annen student hadde fått byttet praksisplass på bakgrunn av praktiske årsaker, i etterkant av tildelt praksisplass. Studenten mente at dette var usaklig forskjellsbehandling.

Studentombudet kontaktet praksiskontoret for å få en gjennomgang av saken. Studentombudet belyste de problematiske sider av saken hvor tilsynelatende like saker, der studentene har tilnærmet lik begrunnelse for et ønske om å få bytte praksisplass (av praktiske årsaker), får ulikt utfall. Praksiskontoret fastholdt imidlertid sin avgjørelse. Det ble anført at ytterligere en innvilgelse på dette grunnlag ville skape en uønsket presedens og påføre enheten mye ekstraarbeid ved økt pågang fra andre studenter. En slik arbeidsmengde var ikke praksiskontoret i stand til å håndtere.

Praksiskontoret ble rådet til å utarbeide retningslinjer for hvordan man behandler søknader/ønsker om praksisbytter i etterkant av tildelt praksisplass, og at retningslinjene ble tilgjengeliggjort overfor studentene. Dette vil skape forutberegnelighet for studentene, og minske mulighetene for at usaklig forskjellsbehandling finner sted for ettertiden. Studenten ble deretter orientert om Studentombudets oppfølging av saken⁴.

Tilrettelegging:

Tre henvendelser er mottatt under denne kategorien.

⁴ Et mulig utfall av saken kunne vært at Praksiskontoret, på bakgrunn av at man allerede hadde innvilget et ønske om bytte av praksisplass, også tok til behandling andre studenters ønsker om bytte av praksisplass – til tross for økt arbeidsmengde. Til neste semester kunne man ha etablert tydelige rutiner hos seg knyttet til behandlingen av slike saker.

Henvendelse mottatt oktober 2017:

Student ønsket råd og veiledning knyttet til klage på vedtak om avslag på tilrettelegging til eksamen. Studenten hadde skrevet et klageskriv som vedkommende ønsket å drøfte med Studentombudet.

Studentombudet orienterte studenten om sin rolle, og uavhengighet, og at ombudet ikke hadde påvirkningsmulighet for sakens utfall. Studentombudet ga studenten råd og veiledning og tips til utforming av klageskrivet. Studenten takket for veiledningen og skulle kontakte ombudet på nytt dersom det ble behov for det.

Annet:

Tre henvendelser er registrert under denne kategorien.

Henvendelse mottatt oktober 2017:

HR-rådgiver ved et fakultet kontakter Studentombudet og ønsker informasjon om studentombudsordningens anvendelses- virkeområde. HR-rådgiver informerer deretter om en student som ansatte opplever å være i en eller annen form for privat krisesituasjon i tilknytning til sin økonomi- og bosituasjon, og som naturlig nok har negativ innvirkning på studiesituasjonen. Det ble forklart at vaktpersonell på stedet, og ansatte ved fakultetet, mistenker at studenten ikke har noe sted å bo. Studenten er flere ganger observert å overnatte på campus i kantineområdet. HR-rådgiver ønsket råd fra Studentombudet om hvilken type oppfølging studenten skulle gis.

Studentombudet gjennomført møte med HR-rådgiver, seksjonssjef for studier ved fakultetet og Olav Sæther ved Seksjon for teknisk drift. Studenten ble opplyst å være unnnvikende ved forsøk på kontakt. HR-rådgiver ble rådet å ta en samtale med studenten for å få klarhet i hva problemet er, samt å informere studenten om studentombudsordningen.

HR-rådgiver oversendte Studentombudet studentens telefonnummer. Studentombudets henvendelser via telefon ble ikke besvart. Studentombudet er ikke kjent med studentens situasjon per i dag.

2.2. UTVALGTE OMRÅDER - ANBEFALINGER

Studentombudet har ingen beslutningsmyndighet i noen saker ved NTNU, men kan likevel komme med anbefalinger og foreslå tiltak. Formålet med studentombudsordningen er å bidra til økt rettssikkerhet for studentene, og årsrapporten vil være en fin anledning til å belyse mulige sårbarheter i organisasjonen som kan svekke studentenes rettssikkerhet.

Studenthenvendelsene kan anses som indikatorer på mulige svakheter/forbedringspunkt på systemnivå innenfor et eller flere studentrettighetsområder.

Det er to tema Studentombudet ønsker å løfte frem og avgi en anbefaling på i denne årsrapporten. Det ene temaet omhandler brukervennligheten av NTNUs avviks- og varslingsystem overfor studenter som opplever et dårlig psykososialt læringsmiljø (punkt 2.2.1.). Det andre temaet er valgt på bakgrunn av en henvendelse fra student ved lektorutdanningen, og har derfor fått overskriften «praksis i lektorutdanningen - varsel innen rimelig tid» (punkt 2.2.2.). Dette temaet har imidlertid overordnet betydning for alle studenter som er tilknyttet et studieløp som innbefatter praksisutplassinger som skal vurderes som enten bestått eller ikke bestått.



2.2.1. PSYKOSOSIALT LÆRINGSMILJØ – BRUKERVENNLIGE RUTINER

Temaet omhandler NTNUs avviks- og varslingssystem som er myntet på studentene. Mer spesifikt dreier dette seg om en påstand/opplevelse fra enkelte studenter som har kontaktet Studentombudet, om at systemet ikke er tilstrekkelig brukervennlig. Dette er særlig spesifisert overfor de studenter som opplever, av ulike årsaker, et dårlig psykososialt læringsmiljø ved universitetet.

Det psykososiale læringsmiljøet er av læringsmiljøutvalget (LMU) ved NTNU beskrevet på følgende vis: «*Psykososialt læringsmiljø omhandler mellommenneskelige forhold i og rundt læringsprosessene. Det berører trivsel og samhandling mellom studenter og ansatte, og i mellom studentene*»⁵.

Det er vanskelig å lage en uttømmende liste over forhold som kan virke negativt inn på studentenes psykososiale læringsmiljø. Eksempelvis kan dette dreie seg om hendelser i studiehverdagen hvor studenter utsettes for krenkende ord eller handlinger som mobbing, diskriminering, vold eller rasisme.

Studentombudet har blitt kontaktet av tre studenter angående dette temaet. Studentene uttrykker frustrasjon over NTNUs avviks- og varslingssystem. Systemet er beskrevet som lite brukervennlige generelt, men særlig overfor den/de studenten/er som er i en «sårbar situasjon» (studentenes begrepsbruk) etter å ha opplevd krenkende/uakseptabel oppførsel i studiehverdagen. Det er formidlet at sårbare studenter vil ha en høy terskel for å varsle videre slik NTNUs avviks- og varslingssystem er innrettet per i dag. Ingen av studentene ønsket noen direkte involvering fra Studentombudet i sine saker, men heller å ha noen å snakke med, samt å få en gjennomgang av varslingssystemet.

Studentombudet har også besøkt ulike studentråd hvor brukervennligheten av avviks- og varslingssystemet har blitt tatt opp av flere studenttillitsvalgte.

Informasjonen fra studentene som ombudet har hatt kontakt med angående dette temaet, kan oppsummeres i tre hovedpunkter:

⁵ Nettsiden til LMU: <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/L%C3%A6ringsmilj%C3%B8utvalget+-+LMU>

- Informasjonen på nettsidene oppleves å være uoversiktlige – det uttrykkes et ønske om at NTNU etablerer en klar og tydelig «inngangsportal» på nettsidene for de studenthenvendelser som angår det psykososiale læringsmiljøet.
- Det uttrykkes at NTNUs nettside «melde avvik - for studenter»⁶, i enkelte tilfeller kan skape usikkerhet om studentens sak hører hjemme i avvikssystemet eller i varslingsystemet⁷.
- Dersom studenten vurderer at saken hører hjemme i varslingsystemet, uttrykkes det frustrasjon over omfattende mengde med informasjon hvorav denne informasjonen i stor grad er myntet på NTNUs arbeidstakere og ikke studenter.

Til tross for at det er relativt få enkeltstudenter som har henvendt seg i denne forbindelse, bør temaet likevel løftes frem i årsrapporten da også flere studenttillitsvalgte har problematisert dette. Det er et viktig tema i seg selv og har betydning for rettssikkerheten til studenter generelt ved NTNU. Det å ha et velfungerende og brukervennlig varslingsystem er en viktig forutsetning for at alle studenter kan få et fullt forsvarlig arbeids-/læringsmiljø i studiehverdagen sin.

Rettslig grunnlag:

Universitets- og høyskoleloven § 4-3 omfatter studentenes læringsmiljø. Det fremgår av lovbestemmelsen at universitetene skal arbeide for å bedre studenttilværelsen, og legge til rette for et godt studentmiljø i samarbeid med studentsamskipnadene. Det er presisert at styret ved universitetene har det «...overordnede ansvar for studentenes læringsmiljø». Bestemmelsen har i større grad presiseringer knyttet til det fysiske læringsmiljøet enn det psykososiale.

I § 4-3 andre ledd presiseres følgende:

«Styret har ansvar for at læringsmiljøet på institusjonen, herunder det fysiske og psykiske arbeidsmiljø, er fullt forsvarlig ut fra en samlet vurdering av hensynet til studentenes helse, sikkerhet og velferd (...).»

Bestemmelsen er en videreføring av den tidligere universitets- og høyskoleloven § 44 nr. 1, 2 og 5⁸, og ble inntatt i loven den 1.7.2002.

Etter § 4-3 (6) er Arbeidstilsynet gitt tilsynsmyndighet med at kravene i bestemmelsens andre ledd overholdes. Det fremgår av merknader i forarbeidene til tidligere lovs § 44 at arbeidstilsynet fører tilsyn med både de fysiske og de psykiske krav til studentenes læringsmiljø, og at « (...) [k]jerneområdet for de psykiske krav vil være forhold knyttet til typiske mobbe- og trakasseringssaker relatert til studiesituasjonen»⁹.

Det fremgår av juridisk litteratur at § 4-3 nr. 2 «...innebærer at institusjonene skal innrette sitt læringsmiljøarbeid slik at studentene er best mulig sikret mot skader på liv

⁶ <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Melde+avvik+-+for+studenter> avvikssystemet kan anvendes av studenter i læringsmiljøspørsmål i saker der studenten f.eks. har «...misnøye knyttet til studentmiljø, respekt, likebehandling...».

⁷ <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Uakseptabel+adferd+-+mobbing+og+konflikter> punkt 4 b)

⁸ NOU 2003:25 side 183

⁹ Ot.prp.nr.65 (2002-2003) side 6

og helse. Arbeidet med å sikre et godt fysisk og psykisk arbeidsmiljø må drives systematisk, og gis nødvendig oppmerksomhet, prioritet og budsjetttildelinger. Studentene skal medvirke i dette arbeidet, jf. § 4-3 nr. 3».¹⁰

ANBEFALING:

Studentombudet anbefaler NTNU å foreta en gjennomgang av avviks- og varslingsystemet og vurdere brukervennligheten av systemet overfor studentene.

I denne prosessen bør studenttillitsvalgte gis anledning til å uttale seg. En høringsrunde blant de studenttillitsvalgte vil være et viktig bidrag i vurderingsprosessen av systemets brukervennlighet overfor studentene¹¹.

Høringsinstansene bør gis rimelig tid til å sette seg inn i problemstillingen og til å uttale seg.

¹⁰ Jan Fridthjof Bernt «Universitets- og høyskoleloven – med kommentarer» 2. utgave side 126 (5).

¹¹ Det følger for øvrig av universitet- og høyskoleloven § 4-1 (4) at studentorganer skal høres i alle saker som angår dem.



2.2.2. PRAKSIS I LEKTORUTDANNINGEN – VARSEL INNEN RIMELIG TID

Dette punkt er basert på kun én henvendelse som Studentombudet har mottatt. Studentombudet vurderer imidlertid at problemstillingen har relevans for flere studenter som er i praksis, og inntar derfor dette temaet i årsrapporten.

Saken omhandler en student ved lektorutdanningen som ikke hadde fått godkjent sitt første praksisforsøk. Studenten opplevde at bakgrunnen for dette i større grad berodde på relasjonelle årsaker til veilederen enn av faglige årsaker. Studenten opplyste at verken veileder i løpet av praksisen, eller praksisbesøkers midtveisvurdering, hadde formidlet at det forelå noen faglige indikasjoner på at praksisforsøket sto i fare for å ikke bli bestått. Studenten opplyste videre om at det heller ikke hadde oppstått noen spesielle situasjoner i siste halvdel av praksisforsøket som kunne begrunne et slikt utfall. Studenten hadde en oppfatning av at det ikke foreligger rutiner ved lektorutdanningen om at studenter skal varsles innen rimelig tid dersom praksisen står i fare for å ikke bli bestått.

Videre hadde studenten en oppfatning av at andre fakulteter som har emner/studieprogram som innbefatter obligatorisk praksis, har etablert rutiner på å varsle studenter innen rimelig tid dersom praksisen står i fare for å ikke bli bestått.

Årsaken til at studenten kontaktet Studentombudet var at vedkommende opplevde seg urettferdig behandlet, og ønsket i første omgang kun råd og veiledning om regelverket fra Studentombudets side. På det tidspunktet Studentombudet ble kontaktet, var studenten i gang med sitt andre praksisforsøk, og studenten ønsket ikke «å lage noe styr» som kunne medføre at heller ikke dette forsøket ble bestått. Studentombudet kontaktet derfor ikke den aktuelle enheten i forbindelse med henvendelsen da studenten ikke ønsket dette.

Rettslig grunnlag og studentombudets synspunkter:

Mange studenter er tilknyttet studieprogram som inneholder praksisperioder i løpet av studiet. Praksisperiodene kan oppleves som krevende for studentene, men veldig lærerike og nødvendige for aktuelle utdanningsløp. Praksisperiodene vil ofte vurderes som «bestått» eller «ikke bestått».

Den prosessuelle rettsikkerheten til studenter i praksis er imidlertid noe svakere enn i andre vurderingssammenhenger. Dette er på grunn av at studentene ikke er gitt anledning til å få overprøvd den vurderingen som gjøres. Det fremgår av universitets- og

høyskoleloven § 5-3 (5) at «(...)vurdering av praksisstudier eller lignende som etter sin art ikke lar seg etterprøve, kan ikke påklages», jf. også studieforskriften § 6-2 (5).

Studenter i praksis er under opplæring selvsagt, og det vil være særs viktig at studenter gis fortløpende tilbakemeldinger og rettleidinger på sitt arbeid i praksisperioden på hvordan de ligger an vurdert opp imot de ulike læringsmålene som studentene skal tilfredsstille¹².

Så langt Studentombudet kan se, foreligger det ingen generell lov- eller forskriftsbestemmelse om at studenter, innen rimelig tid, har krav på å motta et varsel dersom de står i fare for å ikke bestå praksisstudiene.

Studieforskriftens § 5-4 (2) sier at « (...) [s]tudenten skal i rimelig tid før vurdering få informasjon hvis obligatoriske aktiviteter ikke er godkjent». Veiledningsdokument til praksisgjennomføringen til «Praksis 3 i lektorutdanningen for trinn 8-13» og «Praksis 4 i lektorutdanning for trinn 8-13¹³» sier blant annet følgende:

«(...) Praksisbesøker vurderer og gir tilbakemelding på slutten av besøket til studenten om besøket er godkjent/ikke godkjent. Det leveres også en elektronisk rapport omkring besøket i etterkant».

Studentombudet kan ikke se at verken studieforskriftens § 5-4 (2), forskrift om rammeplan for lektorutdanningen, eller lektorutdanningens veiledningsdokument forplikter institusjonen å gi studentene varsel innen rimelig tid ved fare for å ikke bestå praksis.

Hva gjelder andre fakultet ved NTNU, kan det se ut til at sykepleierutdanningen ved MH fakultetet har rutiner om å gi forhåndsvarsel til studenter som står i fare for å ikke bestå praksis. Dette fremgår av både forskrift om rammeplan for sykepleierutdanningen § 5, samt interne retningslinjer¹⁴:

«Kapittel: 4 Fremgangsmåte ved «mulig ikke bestått» og «ikke bestått» i praksisemner.

Studenten skal først ha et muntlig varsel om «mulig ikke bestått» praksis. Studenten skal ha skriftlig varsel om «mulig ikke bestått» minimum tre uker før dato for sluttvurdering, det vil si minimum 15 virkedager (...)».

Det fremgår av mandatet at Studentombudet skal ha særlig fokus på likebehandling blant studenter. Dersom det ikke foreligger noen åpenbar grunn til at rutinene er ulike, bør også praksis tilknyttet lektorutdanningen, og for øvrig andre studieløp som innehar praksisutplasseringer, være omfattet av tilsvarende regler som sykepleierutdanningen.

Forhåndsvarsel i «vurderingssammenheng» er heller ikke uvanlig om man ser på et annet «tilgrenset» rettsområde; elever i videregående opplæring. Elever i den

¹² NTNUs studieforskrift § 5-10 første ledd sier at "...praksis skjer under veiledning og kontinuerlig vurdering".

¹³ <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Praksis+4+i+lektorutdanning+for+trinn+8-13>, dokumentet heter "Veiledning praksisbesøket»

¹⁴ <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Retningslinjer+for+gjennomf%C3%B8ring+og+vurdering+av+praksisstudier+-+MH>

videregående skolen har etter forskrift til opplæringslova krav på skriftlig varsel dersom det er tvil om eleven kan få standpunktkarakter i ett eller flere fag:

«Varsalet skal gi eleven høve til å skaffe grunnlag for halvårsvurdering med karakter og standpunktkarakter, eller gi eleven høve til å forbedre karakteren i orden eller åtferd»¹⁵

Som et eksempel på en overordnet og generell forskriftsbestemmelse om varsel innen rimelig tid i tilknytning til praksis, kan det vises til forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet § 8-3 litra c).

Dersom studenten står i fare for å ikke bestå praksisforsøket, er Studentombudet av den oppfatning at vedkommende bør få et varsel innen rimelig tid. Det er da hensiktsmessig at varselet inneholder konkrete tilbakemeldinger på hvilke områder/læringsmål ev. studenten må forbedre seg på for å kunne bestå. Slikt varsel bør komme tidsnok til at studenten får mulighet til å forbedre seg på sine «svake områder». En slik vurderingspraksis vil styrke studentens rettssikkerhet på et område hvor studentene ikke har klagerett.

ANBEFALING:

Studentombudet anbefaler NTNU å etablere felles tverrfakultære rutiner om at studenter skal varsles skriftlig, innen rimelig tid, dersom studenten står i fare for å ikke bestå praksis.

¹⁵ forskrift til opplæringslova § 3-7 (3)



3. REFLEKSJON AV ÅRET 2017 - STUDENTOMBUDETS OPPSTARTSÅR

Studentombudet er en nyopprettet stilling ved NTNU. Senhøsten 2017 har hatt preg av å være et «oppstartsår». Mye tidsbruk har blant annet gått med på å utforme rollen, og å etablere nødvendige systemer/rutiner som er grunnleggende for at studentombudsordningen blir operativ. Ved tilsetningen av et Studentombud her ved NTNU, er det per i dag til sammen 10 Studentombud fordelt på ulike universitet og høyskoler i Norge.

I utformingen av studentombudsrollen, er det funnet hensiktsmessig å etablere noen nærmere konkretiserte verdigrunnlag å jobbe ut ifra. Verdigrunnlaget må ligge innenfor rammene av det vedtatte mandatet til Studentombudet. Nærmere om dette fremgår nedenfor under punkt 3.1. om «Studentombudets verdigrunnlag».

En utfordring ved etableringen av studentombudsordningen her ved NTNU, er størrelsen på organisasjonen og avstanden mellom campus i Trondheim, Gjøvik og Ålesund. Det er viktig å ha bevissthet om denne utfordringen slik at studentombudsordningen blir etablert på en slik måte at den blir et likeverdig tilbud for alle studenter ved NTNU, uavhengig hvilken by studenten oppholder seg i. Både Studentombudets stedlige og digitale tilgjengelighet vil ha betydning. Denne utfordringen er belyst nærmere nedenfor under punkt 3.2. om «Profilering av studentombudsordningen».

Et av fokusområdene for Studentombudet i 2017, har vært å etablere et godt samarbeid med de øvrige Studentombud i landet. Nærmere om dette belyses nedenfor under punkt 3.3. om «Studentombudets nettverk».

3.1. STUDENTOMBUDETS VERDIGRUNNLAG

Det er ikke uvanlig at Studentombud nasjonalt og internasjonalt vedtar et verdigrunnlag som virksomheten baseres på.

Internasjonalt foreligger det en artikkel som er publisert av John S. Barkat i 2015¹⁶. Barkat skriver om hvordan man skal etablere en velfungerende ombudsrolle i en organisasjon. Barkat fremhever blant annet fire forhold som han omtaler som de «de fire hjørnesteiner» i ombudsrollen; « (...) [the] four foundational cornerstones: Impartiality, Confidentiality, Independence [and] Informality (...)»

"Supported by these cornerstones, the ombudsman provides three vital functions: problem identification and assistance, organizational critical self-analysis, and promotion of conflict competence" John S. Barkat

Flere Studentombud har et verdigrunnlag som er omtrent tilsvarende med begrepene som Barkat belyser i sin artikkel¹⁷. Det kan foreligge enkelte nyanseforskjeller knyttet til hvordan de ulike ombudene definerer innholdet i begrepene for sin virksomhet.

Det å basere virksomheten på et verdigrunnlag vil ha betydning for Studentombudets virksomhet, eksempelvis hvordan studenthenvendelser håndteres, dialog med organisasjonen generelt, saksbehandling, registrering og arkivering. Det vil også kunne bidra til å styrke studentenes tillit til studentombudsordningen.

Studentombudet ved NTNU vil basere sin virksomhet på et verdigrunnlag som er tuftet på begrepene «uavhengig», «nøytral», «uformell» og «konfidensiell».

Nedenfor følger en kort beskrivelse av de ulike begrepene.

Uavhengig:

Hva gjelder Studentombudets uavhengighet fremgår dette uttrykkelig av mandatet. Studentombudet er ikke direkte underlagt noen enheter ved NTNU, og er derfor heller ikke underlagt ulike enhetslederens instruksjonsmyndighet. Studentombudets virksomhet er basert på de arbeidsoppgaver som fremgår av mandatet som rektor har vedtatt. Dette er et viktig aspekt med tanke på studentenes tillit til ordningen. Studentombudet rapporterer til NTNU sitt styre om sin årlige virksomhet. Dersom Studentombudet gjøres kjent med alvorlige saker, eller saker av prinsipielle betydning, vil rektor informeres fortløpende.

Uformell:

Det å opptre uformelt vil ofte si at studentene kan diskutere saken «off the record» med Studentombudet og at dialogen med ombudet ikke nødvendigvis vil følge en formell prosess. Studentombudet vil på denne måten effektivt kunne gi konkret råd og veiledning i hvordan studenten på best mulig måte kan ivareta sine interesser videre i saken. Studentombudet kan også eksempelvis løse en sak relativt kjapt ved «å ta en telefon» til den aktuelle enheten for å gjøre nødvendige oppklaringer dersom saken tilsier dette.

¹⁶ «Blueprint for Success: Designing a Proactive Organizational Ombudsman Program» av John S. Barkat. Artikkel i Journal of the International Ombudsman Association, Volume 8, nr. 1 i 2015

¹⁷ Studentombudet ved HIOA innehar en henvisning til ulike nasjonale og internasjonale studentombuds verdigrunnlag på sine nettsider:
<https://blogg.hioa.no/studentombudet/omstudentombudet/studentombudet-skal-vaere-uavhengig/>

Det å være uformell vil imidlertid ikke forhindre Studentombudet i å håndtere henvendelser innenfor formelle rammer dersom saken skulle tilsi dette. Eksempelvis kan Studentombudet avgi skriftlige uttalelser til enhetene i enkeltsaker. Etter en skjønnsmessig vurdering vil saker som er å anse som arkivverdige lagres i Ephorte unntatt innsynsrett. Studentombudets oppfølging av enkeltstående studenthenvendelser vil alltid gjøres i samråd med den aktuelle studenten. Studentens konfidensialitet spiller en viktig rolle på hvilken måte Studentombudet følger opp den aktuelle saken på.

Nøytral:

Dette begrepet henger dels sammen med uavhengighetsbegrepet. Uavhengigheten er ovenfor beskrevet i relasjon til ombudets organisatoriske plassering.

Nøytralitetsbegrepet relaterer seg i større grad til Studentombudets daglige virksomhet. Studentombudet skal eksempelvis ikke ta sider i tvister, uenigheter eller klagesaker mellom studenter og NTNU. Studentombudet skal heller ikke forfekte at noen klagesaker skal ha et bestemt utfall. Mandatet legger til grunn at Studentombudet ikke skal opptre som partsrepresentant for studentene. Studentombudet skal bidra til at studentene ikke utsettes for usaklig forskjellsbehandling, og at sakene får en forsvarlig og rettferdig behandling etter de enhver tids gjeldende rettsregler og saksbehandlingsprosedyrer.

Konfidensiell

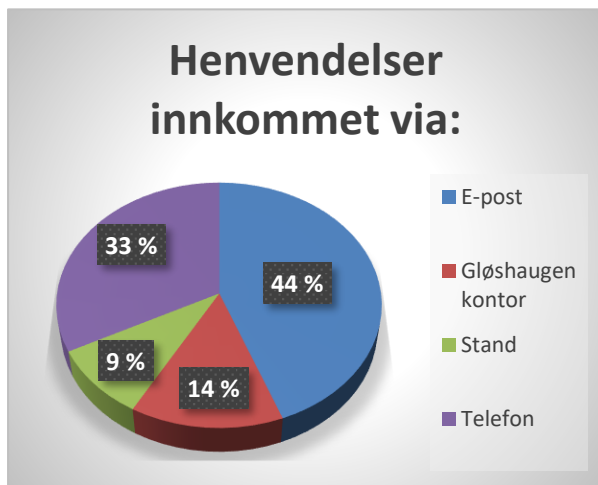
Studentombudet vil ikke tilkjenne studentens identitet eller dens bekymringer overfor universitetet med mindre studenten selv ønsker dette. Hvordan en konkret sak skal følges opp av Studentombudet, vil alltid gjøres i samråd med den aktuelle studenten. De forhold som studentene drøfter med Studentombudet er taushetsbelagt. Verken medstudenter, ansatte eller tredjeparter skal gjøres kjent med de opplysninger som studentene deler med Studentombudet. Innsynsbegjæringer i arkiverte saker vil behandles etter offentlighets- og forvaltningslovens bestemmelser.

Studenter kan også varsle Studentombudet anonymt om ulike forhold, eksempelvis om kritikkverdige forhold (f.eks. mobbing og trakassering). Dersom studenten ønsker å bevare fullstendig anonymitet i saken, kan Studentombudet vurdere om problemstillingen kan håndteres videre på generelt grunnlag med aktuelle enheter ved NTNU. Dersom studenten ønsker særskilt oppfølging av sin sak overfor NTNU, men uten at egen identitet tilkjenne, skal Studentombudet gjøre studenten oppmerksom på at det kan være begrenset i hvilken grad saken kan forfølges.

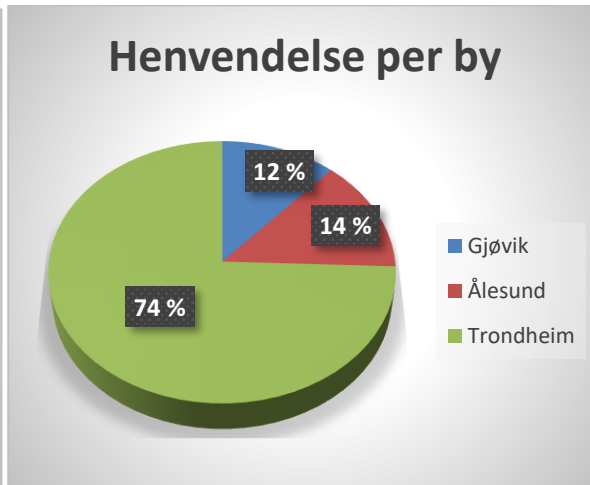
3.2. PROFILERING AV STUDENTOMBUDSORDNINGEN

Det har vært et mål å skape et likeverdig tilbud av Studentombudets tjenester overfor alle studenter ved NTNU – uavhengig studentenes stedlige tilknytning. Studentombudets faste kontorsted ligger i Trondheim. Én påstand kan være at studentene i Trondheim vil få et kvalitativt bedre tilbud av Studentombudets tjenester sammenlignet med studenter i Gjøvik og Ålesund.

Av i alt 43 henvendelser, er 19 av dem innkommet via e-post, 14 via telefon, 6 ved oppmøte på kontor på Gløshaugen, og 4 har tatt kontakt med Studentombudet på stands, jf. figur 4 nedenfor. Figur 5 viser en oversikt over henvendelsene fordelt på henholdsvis Trondheim, Ålesund og Gjøvik.



Figur 4.



Figur 5.

Av det totale antallet henvendelser på 43, er 32 av henvendelsene kommet fra Trondheim. Registreringen viser også at de aller fleste studentene i Trondheim tar kontakt enten per telefon eller e-post. Dette til tross for at studentene har hatt mulighet til å besøke Studentombudets kontor.

Det er viktig å gjøre studentombudsordningen kjent for alle studentene ved NTNU, samt å være tilgjengelig overfor studentene i Ålesund og Gjøvik. Ved behov for stedlige møter med Studentombudet, kan dette avtales i forbindelse med Studentombudets faste turer til Ålesund og Gjøvik, eventuelt se på løsninger for å samtale via Skype dersom saken haster.

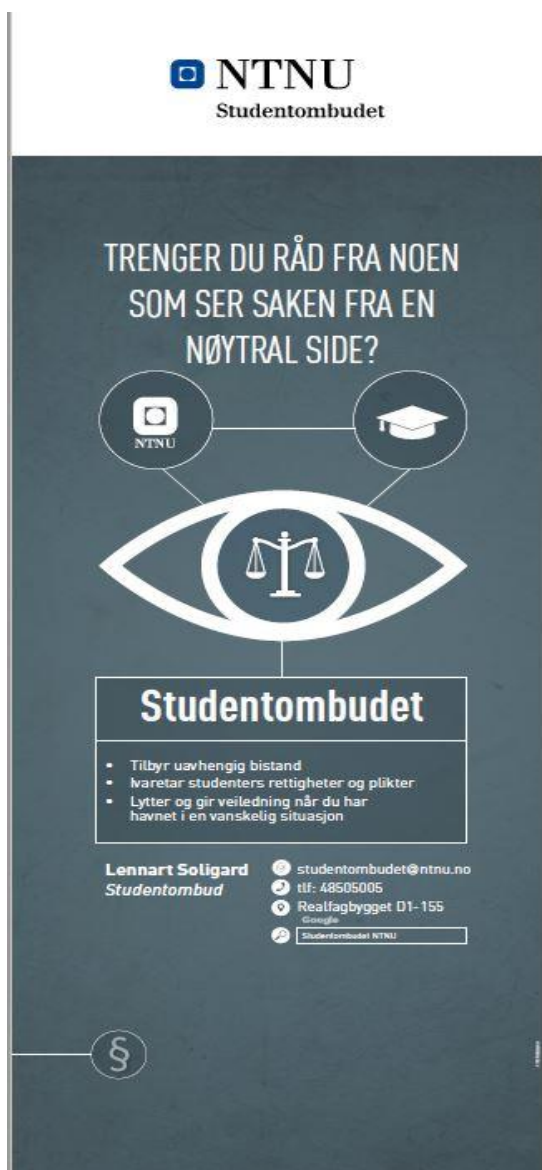
En del av Studentombudets profilering er å stå «på stand» på ulike campus. Én gang per måned gjennomfører Studentombudet stand i kantina mellom kl. 12:00 – 14:00 i Ålesund, Gjøvik og ved ulike campus i Trondheim. Hensikten med slike stands er å være synlig i studentmiljøet, og være tilgjengelig til å besvare spørsmål fra studenter.

Studenttillitsvalgte er ofte de personene som enkeltstudenter kontakter i første omgang dersom de har behov for bistand. Det er viktig for Studentombudet å etablere dialog med de studenttillitsvalgte i alle tre byer. Studentombudsordningen er også blitt presentert i flere studentrådsmøter ved ulike fakulteter. Informasjon om Studentombudet er også oversendt per e-post til alle studentråd og alle linjeforeninger ved NTNU.

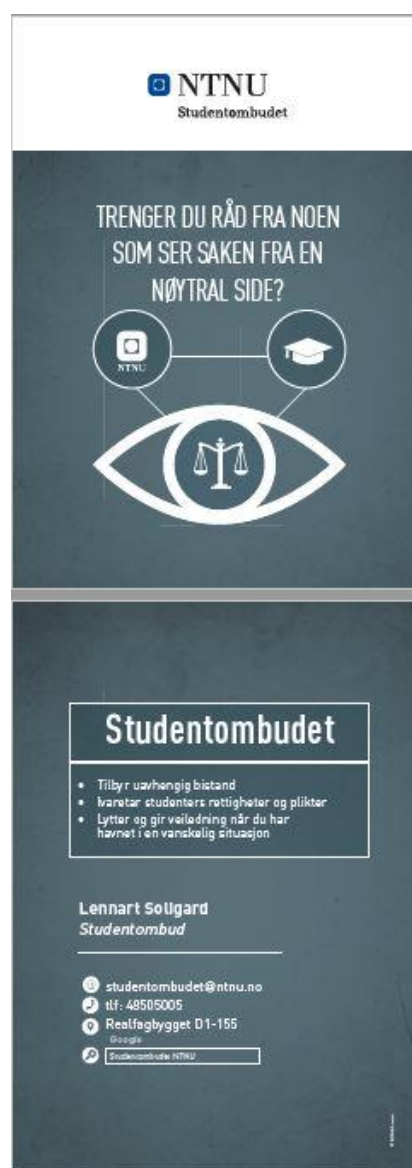
I tillegg til å ha dialog med studenttillitsvalgte, har Studentombudet også hatt fokus på bli kjent med enhetsledere og andre sentrale ansatte i NTNU. Studentombudsordningen ble også presentert overfor studieveiledere ved KNUS-konferansen på Scandic Nidelven den 7.12.2017.

Videre har Studentombudet hatt god veiledning av NTNUs kommunikasjonsavdeling i forbindelse med den digitale profileringen av ordningen. I drøftelser er det funnet mest hensiktsmessig at Studentombudet heller profilerer ordningen via NTNUs offisielle facebookkontoer enn å etablere en egen. Facebookkontoene til NTNU er godt kjente for studentene og har mange følgere.

Figur 6 viser Studentombudets roll-up, og figur 7 handouts/flyers.



Figur 6



Figur 7

NTNUs Grafiske Senter har vært engasjert i forbindelse med utformingen av Studentombudets visuelle profilering. Dette innbefatter arbeid med å få utarbeidet roll-ups, flyers og visittkort. Det er i alt utarbeidet 10 roll-ups som er utplassert på sentrale steder ved ulike campus i både Trondheim, Ålesund og Gjøvik. Her fremgår kort informasjon om studentombudets rolle, og kontaktinformasjon.

Alt i alt har Studentombudet kommet godt i gang med profileringsarbeidet i 2017. Dette er imidlertid et pågående arbeid som må kontinuerlig evalueres med sikte på å nå ut med relevant informasjon til flest mulig studenter.



3.3. STUDENTOMBUDETS NETTVERK

Studentombudsordningen er relativt nyetablert i Norge. Studentombudet ved universitetet i Oslo (UIO) ble ansatt høsten 2012 og ble det første av sitt slag i landet. Deretter har bl.a. universitetene i Tromsø (UIT), Stavanger (UIS) og Bergen (UIB) opprettet en slik stilling, samt flere høyskoler. Institusjonene har i det vesentligste lagt seg på samme studentombudsmodell som UiO.

Det er opprettet et nasjonalt nettverk for Studentombud i Norge. Nettverket har pleid å avholde halvårslige nettverkssamlinger med faglig innhold. Studentombudet ved NTNU er medlem av dette nettverket. Siste nettverkssamling var i Bergen 3. og 4. oktober 2017 i regi av Studentombudet ved Høgskulen på Vestlandet (HVL). Nettverksmøtene har både et faglig og sosialt innhold.

Disse møtene legger til rette for verdifull erfaringsutveksling. Møtene skaper glede og inspirasjon til arbeidet, samt bidrar til økt kompetanse og økt kvalitet på Studentombudets tjenester. Studentombudene har lav terskel for å diskutere problemstillinger seg imellom.

Det er også opprettet et Skandinavisk nettverk for ombud i høyere utdanning og et europeiske nettverket for ombud i høyere utdanning (ENOHE). Studentombudet ved NTNU vil etablere kontakt med disse nettverkene. Erfaringsutveksling med studentombud på tvers av landegrensene vil bidra til å videreutvikle studentombudsordningen ved NTNU.

Studentombudet ser frem til et inspirerende samarbeid innenfor både det nasjonale og internasjonale nettverket i 2018.

4. STUDENTOMBUDETS MÅL FOR 2018

Mye av grunnlaget for at NTNU skal få en velfungerende studentombudsordning ble lagt høsten 2017. Mye av virksomheten for 2018 vil være å videreføre og forbedre arbeidet som ble gjort i 2017. Mye tid har medgått, og vil medgå, til profileringsarbeid i h.h.v. Trondheim, Ålesund og Gjøvik, samt å gi råd og veiledning til studenter.

Hva gjelder profileringsarbeidet, har ikke dette hittil vært tilstrekkelig godt nok til å kunne treffe NTNUs internasjonale studenter. NTNU har et godt omdømme internasjonalt og det er flere utenlandske studenter som kommer til NTNU på utveksling og som er tilknyttet masterutdanninger. I dialog med Internasjonal seksjon har Studentombudet fått opplyst at det vårsemesteret 2017 ankom rundt omkring 700 utenlandske studenter på utveksling og 300 utenlandske studenter var tilknyttet masterutdanninger.

Studentombudet vil forsøke å forbedre sitt profileringsarbeid overfor de internasjonale studentene i 2018. Informasjons- og veiledningsmaterieell må muligens utgis på engelsk og gjøres tilgjengelig overfor de internasjonale studentene. Studentombudet vil ha løpende dialog med Internasjonal seksjon i denne forbindelse.

I tillegg til å videreføre arbeidet fra 2017, har Studentombudet satt seg et konkret mål for 2018.

4.1. MÅL – TILBY STUDENTTILLITSVALGTE OPPLÆRING OM STUDENTENES RETTIGHETER OG PLIKTER TIL

Følgende fremgår av mandatet: «*Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til NTNUs studenter og tilby opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter*».

Studentombudet har i 2017 aktivt informert studenttillitsvalgte om sin rolle og funksjon, men det har fremdeles ikke vært tid til å utarbeide undervisningsopplegg i forbindelse med å tilby studenttillitsvalgte opplæring. Dette gir følgende mål for 2018:

- I løpet av våren 2018 vil det utarbeides et undervisningsopplegg overfor studenttillitsvalgte. Studenttillitsvalgte vil få tilbud om opplæring i studentenes rettigheter og plikter fra og med høsten 2018.

Arbeidet med å utarbeide et undervisningsopplegg må gjøres i dialog med studenttillitsvalgte på de ulike fakultetene. Mye av undervisningsopplegget vil naturlig nok være likt for de aller fleste, men det kan være at studenttillitsvalgte på ulike fakulteter ønsker et særskilt fokus på enkelte utvalgte temaer.

Studentombudet skal bidra til å ivareta rettssikkerheten overfor alle studenter ved NTNU. Så langt har ikke profileringen av studentombudsordningen vært tilstrekkelig innrettet til å kunne treffe NTNUs internasjonale studenter.

5. VEDLEGG 1 – STUDENTOMBUDETS MANDAT

Formål

Formålet med ordningen er å bidra til økt rettssikkerhet for studentene.

Oppgaver

Studentombudet ved NTNU skal være en uavhengig bistandsperson overfor studentene. Studentombudets virksomhet skal i hovedsak omfatte forhold knyttet til studiesituasjonen hvor en student opplever å være i en formell eller prosedyremessig gråsoner og/eller mener det er begått feil eller urett overfor vedkommende. Med studiesituasjonen menes studentens forhold til NTNU.

- Studentombudet skal gi studentene råd om hva de kan og bør foreta seg for å ivareta sine interesser. Studentombudet skal bidra til at saker løses nærmest der de oppstår, dvs. på lavest mulig nivå i organisasjonen.
- Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling og skal ha et særlig fokus på studentenes rettigheter og likebehandling.
- Studentombudet skal fungere som et supplement til øvrige rutiner og systemer for veiledning og oppfølging og fratar ikke NTNU informasjons- og veiledningsplikt.
- Studentombudet kan foreta undersøkelser i etterkant om hvordan saken har blitt behandlet.
- Studentombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke klageinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved NTNU.
- Studentombudet kan selv avgjøre om hun/han vil bistå en student i en sak eller ikke. Studentombudet skal alltid gi en begrunnelse når ombudet avslår å bistå i en sak. Avslaget kan ikke påklages.
- Studentombudet kan ta opp saker på eget initiativ for å sikre rettssikkerheten til studentene.
- Saker i forhold til f.eks. Lånekassen eller Studentsamskipnaden faller utenfor studentombudets oppgaver. Studentombudet tar heller ikke stilling til faglige spørsmål. Studentombudet kan ikke opptre som fullmektig for studenten, dvs. representere studenten som part i en sak.

Informasjon og opplæring

- Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til NTNUs studenter og tilby opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Rapportering

- Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides årsrapporter. Årsrapporten skal legges fram for LMU og NTNUs styre

som orienteringssak. Studentombudet skal orientere rektor fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning.

Taushetsplikt og innsyn

- Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningsloven §13 om forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke.
- Studentombudet har bare innsyn i taushetsbelagte opplysninger i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn.
- Spørsmål om innsyn i saker hos studentombudet følger reglene i offentleglova (lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd).

Varsel om kritikkverdige forhold

Studenter kan varsle studentombudet om kritikkverdige forhold (f.eks. lovbrudd, mobbing, trakassering, brudd på sikkerhetsrutiner) som berører studentenes situasjon. Studentene kan varsle anonymt via studentombudet. Hvis studenten ønsker at det skal være konfidensielt hvem som har varslet, skal studentombudet gjøre oppmerksom på at det kan være begrenset i hvilken grad saken kan forfølges.

6. VEDLEGG 2 – HENVENDELSER KATEGORISERING

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende.

Eksamen:

Under denne kategorien faller alle henvendelser fra studenter som knytter seg til prøving av studentens kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse som gir grunnlag for fastsettelse av karakter i et emne. Se for øvrig definisjonen av «vurdering» og «delvurdering» i studieforskriftens § 1-2.

Praksis:

Relaterer seg til studentenes gjennomføring av praksisutplassering. Henvendelsene kan omfatte alt fra generell råd og veiledning om regelverket i tilknytning til praksisgjennomføring. Henvendelsene kan av og til ha forgreininger til andre kategorier som f.eks. studentens psykososiale læringsmiljø. Dersom henvendelsen i hovedsak omfatter studentens læringsmiljø vil den registreres under læringsmiljøkategorien.

Studierelatert:

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som generelt omfatter studierelaterte spørsmål. Dette er en sekkebetegnelse, og henvendelsene kan omfatte spørsmål knyttet til pensum, obligatoriske aktiviteter, undervisning, endring av studietilbud, programplaner og emneplaner og andre forhold som er relatert til studiet, og som ikke naturlig faller inn under de øvrige kategoriene.

Tilrettelegging:

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som handler om tilrettelegging av vurderingssituasjoner eller dispensasjoner.

Læringsmiljø:

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som omfatter studentenes fysiske og psykososiale læringsmiljø og andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet.

Opptak:

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som omhandler opptak til studieprogram eller enkeltemner på NTNU.

Personvern:

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som knytter seg til oppbevaring og behandling av personopplysninger og spørsmål knyttet til anonymitet i ulike sammenhenger.

Annet:

Forhold som er relatert til studiesituasjonen som ikke naturlig faller inn under noen andre kategorier.

Utenfor ordningen:

I henhold til mandatet, er det kun forhold knyttet til «studiesituasjonen» til studentene som omfattes av studentombudsordningen.