



Årsrapport 2020

Studentombudet

Studentombudtjenesten dekker Fagskolen Viken, Fagskolen Oslo, Fagskolen i Vestfold og Telemark, Fagskolen Innlandet, Stiftelsen Norsk hestesenter, Norsk fagskole for lokomotivførere, Norges grønne fagskole - Veia og Fagskolen aldring og helse.
21.11.2020, Maija Heinilä, Studentombud

Innholdsfortegnelse

Innledning.....	2
Markedsføring.....	2
Besøk august/oktober 2020:.....	2
Studiestart 2020.....	3
Nettsider.....	3
Roll-ups og plakater.....	3
Oppgaver i 2020.....	3
Saker til Studentombudet.....	4
Konflikthåndtering.....	4
PC som læringsmiddel eller som hjelpemiddel.....	4
Tilrettelegging.....	4
Råd til ansatte.....	4
Generelt om saker til Studentombudet.....	4
Undersøkelse.....	5
Læringsmiljøutvalg og læringsmiljøundersøkelse ved Norsk Hestesenter (NHS).....	5
Dagsseminar om Forvaltningsloven 5.11.2020, USN Campus Drammen.....	5
Maler og arbeidsrutiner knyttet til Forvaltningsloven.....	6
Deltagelse i nettverk og konferanser.....	6
Planer for 2021.....	6
Flere fagskoler ønsker å knytte seg til studentombudsordningen.....	6
Dagsseminar om læringsmiljø.....	6
Besøk.....	6
Undersøkelse om enkeltvedtak.....	7
Anbefalinger.....	7
Læringsmiljø.....	7
Tilrettelegging.....	8
PC som hjelpemiddel eller som læremiddel.....	9
Rapportering av avvik/ varsling.....	9
Kontaktinformasjon.....	10

Innledning

Høsten 2019 ble fagskolene pålagt å sørge for at studentene har tilgang til et Studentombud (Lov om høyere yrkesfaglig utdanning heretter kalt Fagskoleloven, §14 a). Derfor tok *Fagskolene i Østlandssamarbeidet* (FØ) kontakt med USN for å se på muligheten til å knytte seg til studentombudtjenesten ved Universitetet i Sørøst-Norge (USN).

Maija Heinilä tiltrådte i 50 % stilling som fagskoleombud i mars 2020 (30 % stilling i 2021 og utover). Maija er organisatorisk knyttet til USN og har 21 års erfaring som leder av ulike studenttjenester som internasjonalisering, karriereveiledning, opptak, studentrådgivning og førstelinje.

Studentombudtjenesten dekker Fagskolen Viken, Fagskolen Oslo, Fagskolen i Vestfold og Telemark, Fagskolen Innlandet, samt Stiftelsen Norsk hestesenter, Norsk fagskole for lokomotivførere, Norges grønne fagskole - Veia og Fagskolen aldring og helse.

Studentombudet er en uavhengig og nøytral bistandsperson som gir studentene hjelp og veiledning i saker vedrørende deres studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt. Studentombudet har taushetsplikt og kan ikke instrueres i sin stilling.

Studentombudets uavhengighet kommer tydelig frem ved at ombudet er organisatorisk plassert i Universitetet i Sørøst -Norge og ikke ved fagskolene tilknyttet ordningen.

Studentombudtjenesten har blitt meget godt mottatt av fagskolene, og Studentombudet opplever at fagskolene ønsker dialog og samarbeid med tjenesten til det beste for studentene.

Det har kommet ganske få relevante og tidkrevende saker til Studentombudet. Derfor har det blitt brukt ressurser til markedsføring og forebyggende arbeid som kartlegging av læringsmiljø og arrangering av dagsseminar om forvaltningsloven. Mange henvendelser handlet om feilsendte forespørsler; henvendelsene skulle til ulike ansatte ved fagskolene.

Siden studentombudstjenesten var nyopprettet, har det første året hovedsakelig gått med til å gjøre ordningen kjent og tilgjengelig blant studenter og ansatte, samt bygge opp egen kompetanse om rolleforståelse.

Markedsføring

For å gjøre studentombudstjenesten kjent blant studentene, ble det planlagt besøk hos alle fagskolene i mars 2020. Det viste seg umulig å gjennomføre besøkene da situasjonen med Covid 19 stengte skolene og de ansatte hadde hjemmekontorer.

Besøk august/oktober 2020:

Studentombudet besøkte følgende fagskoler høsten 2020:

- Norsk Hestesenter (rektor med sitt team, alle studenter)
- Fagskolen Oslo (alle ansatte)
- Fagskolen i Vestfold og Telemark (kontaktperson, studenttillitsvalgte)
- Fagskolen Innlandet (rektors team, tillitsvalgte)



- Norsk fagskole for lokomotivførere (ansatte og studenter, digitalt)
 - Norges grønne fagskole – Veia (rektor med sitt team)
 - Fagskolen aldring og helse (rektor og ansatte, mars 2020)
 - Fagskolen Viken, Fredrikstad (prorektor, ansatte, studentrådsleder)
- Studentombudet ønsker å besøke fagskolene knyttet til ordningen minst en gang per år og selvfølgelig, ved behov.

Studiestart 2020

Da det er fysisk umulig å være tilstede ved semesterstart ved alle fagskoler, laget Studentombudet en liten Powerpoint-presentasjon om tjenesten som kunne innlemmes i øvrig informasjon til nye studenter.

Nettsider

Studentombudet har laget en egen nettside med GDPR-sikkert kontaktskjema. Denne siden kan lenkes direkte fra fagskolenes nettsider. Nettsiden finnes her: <https://www.usn.no/studentombud-for-fagskolene/>. På nettsiden finnes det enkle råd om å skrive en klage, søke om tilrettelegging, konflikthåndtering med mer.

Roll-ups og plakater

Nesten alle fagskolene fikk en roll-up om tjenesten. Studentombudet har også gitt plakater til opphenging, samt visittkort ved resepsjonene.

Oppgaver i 2020

Mandatet til Studentombud lister følgende tjenester (*Oppdragsavtale mellom Fagskolene i Østlandssamarbeidet (FØ) og Universitetet i Sørøst-Norge (USN), punkt 4*):

«Aktuelle oppgaver som studentombudet kan levere:

- Bistand- og rådgivende funksjon
- Ivareta studentrettighetene og behandle sakene på en god og forsvarlig måte
- Være en anonym varslingskanal for studenter som ønsker å melde fra om kritikkverdige forhold ved fagskolene i FØ
- Aktivt informere om sin funksjon til fagskolene i FØ sine studenter – tilgjengelighet vil være et særlig viktig aspekt
- Gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter
- Rapportere til rektor ved å utarbeide årsmelding og rapportere fortløpende om spesielle alvorlige saker
- Ta initiativ til å fremme saker for styret
- Bidra til å styrke det helhetlige læringsmiljøet ved fagskolene i FØ»

Det har ikke vært nødvendig med å ta kontakt med styrene ved den enkelte fagskole. Studentombudet har hatt en fruktbar dialog med flere rektorer initiert av rektorer selv.

Tilgjengelighet: Studentombudet har hatt en 50 % stilling i 2020. Studentombudet for fagskoler har telefontid mellom kl. 08:00-13:00. Ved behov kan USN sitt eget studentombud saksbehandle de viktigste henvendelsene som kommer midt i sommerferien (og omvendt). Etter nyttår har Studentombudet kun en 30 % stilling og derfor kan dette ha en effekt på hvor raskt studentene kan få svar til sine henvendelser.

Saker til Studentombudet

Det har kommet få relevante studenthenvendelser til Studentombudet. De fleste relevante henvendelser var spørsmål knyttet til eksamen (veiledning og råd angående lokale og nasjonale forskrifter). De andre henvendelsene fordelte seg mellom ulike tema:

Konflikthåndtering

Det har kommet saker som handler om konflikter studenter imellom, eller konflikt mellom student og fagskole. Studentombud har fungert som nøytral veileder om ulike fremgangsmåter for å løse situasjonen, som konfliktmekler og som en nøytral bisitter ved konfliktsituasjoner. Det er ofte greit for studenten/studentene å forholde seg til en nøytral tredjepart som ikke er knyttet til fagskolen. Studentombudet opplever at det er likeledes nyttig for fagskolen å få en utforståendes blick på saken. Studentombud er ikke studentenes advokat eller tar part i en konflikt men kan brukes som ressursperson i konfliktsaker som involverer studenter, eller som en kanal hvor studentene kan drøfte slike situasjoner anonymt med en nøytral tredjepart med taushetsplikt.

PC som læringmiddel eller som hjelpemiddel

Veiledning av en student med stønad fra NAV (AAP) som fikk avslag for dekning for PC av NAV med den begrunnelsen at PC anses å være et hjelpemiddel og ikke som et læremiddel. Se mer informasjon under avsnittet «anbefalinger».

Tilrettelegging

Studenter med funksjonsnedsettelse og studenter med særskilte behov har rett til tilrettelegging av lærested, undervisning, læremidler og eksamen så fremt dette ikke representerer en uforholdsmessig byrde for fagskolen, eller gjør det faglige utbyttet dårligere (se Fagskoleloven § 15). Det har vært behov for å opplyse studentene om deres rettigheter med hensyn til tilrettelegging, og hjelpe til med en søknad. Se mer under «anbefalinger».

Råd til ansatte

Ansatte ved flere fagskoler har tatt kontakt for å få råd når det gjelder taushetsplikt, maler man bruker i studentsaker, skikkethetsvurdering, tilretteleggingsplikt, informasjon til studentene, konfliktsituasjoner med mer.

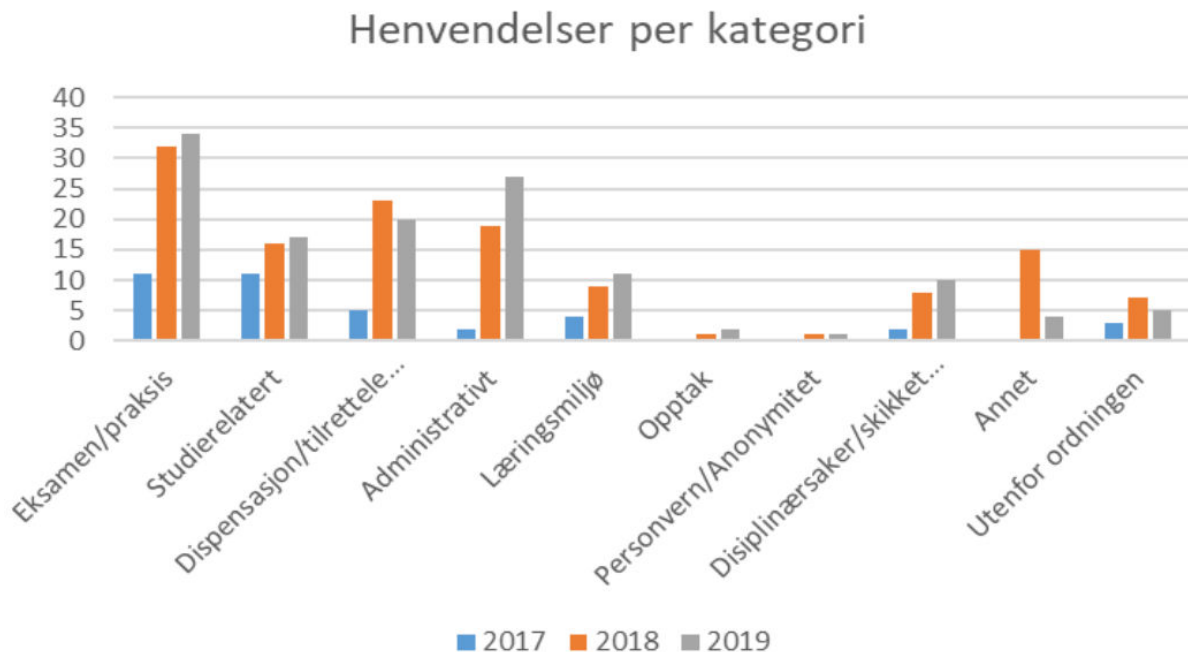
Generelt om saker til Studentombudet

Henvendelsene til Studentombudet har kommet per epost og telefon. Ved behov har studentombudet også reist fysisk til den relevante fagskolen.

Det er få saker som finner veien til Studentombudet sammenliknet med antall saker Studentombudet for studenter ved USN får, se bildet under. Det kan enten skyldes på at fagskolestudentene ikke kjenner godt nok til ordningen/sine rettigheter, eller at sakene løses greit på lavest mulig nivå på fagskolene.

Nasjonal klagenemnd for fagskoleutdanning behandler klager på enkeltvedtak som er fattet med hjemmel i fagskoleloven § 24 til § 27, jf. forskrift om fagskoleutdanning kapittel 2. Dette er saker om annullering av eksamen m.m., utestenging, bortvisning, vurdering av skikkethet og krav til politiattest. Klagenemnda rapporterer også meget få saker - kun to (2) saker har blitt behandlet i

nemnda siden opprettelsen i 2017 i motsetning til *Felles Klagenemnd for høyere utdanning*, som fikk 122 saker til behandling bare i 2019. Det må dog sies at det er ca. 300 000 studenter i høyere utdanning, mens det finnes ca. 18 000 studenter under fagskoleutdanning. Les mer under «planer for 2021».



Saker fordelt i kategori til USN Studentombud 2017-2019. Sakset fra *Årsrapport USN Studentombudet, 2019*

Undersøkelse

Våren 2020 sendte Studentombudet ut en undersøkelse til alle fagskoler der Studentombudet ønsket å vite mer om fagskolene og deres tiltak rettet mot studentrettigheter. Fem fagskoler besvarte undersøkelsen.

Læringsmiljøutvalg og læringsmiljøundersøkelse ved Norsk Hestesenter (NHS)

Studentombudet ble invitert til å bli medlem av NHS sitt læringsmiljøutvalg som observatør med talerett. Studentombudet i samarbeid med NHS sendte ut en læringsmiljøundersøkelse til alle skolens studenter. Læringsmiljøutvalget gikk så gjennom resultatene fra undersøkelsen og laget et forslag til forbedringstiltak. Disse ble sendt til rektor for viderebehandling.

Dagsseminar om Forvaltningsloven 5.11.2020, USN Campus Drammen

Studentombudet og USN jurist Catrine Schøne Brodwall tilbød ansatte ved fagskolesamarbeidet et dagsseminar om forsvarlig forvaltning etter Forvaltningsloven den 5. november, 2020. 13 saksbehandlere ved 7 fagskoler meldte seg på seminaret. To deltagere deltok via Zoom. Det ble delt ut et hefte som inneholdt de viktigste generelle lover og forskrifter. Et slikt seminar kan sees på som forbyggende arbeid for å sikre studentenes rettigheter. Det er også et ønske at slike samlinger skal bidra til



dannelse av nettverk hvor man kan dele «beste praksis» eller annen erfaring med hverandre til det beste for studentene.

I 2021 planlegges det et dagseminar om «godt og inkluderende læringsmiljø» (jmf. Fagskoleloven §15) med Universell som medarrangør.

Maler og arbeidsrutiner knyttet til Forvaltningsloven

I forbindelse med seminaret ble det delt ut maler og arbeidsrutiner som USN bruker i studentsaker til deltagerne. Malene er utarbeidet av en gruppe jurister ved USN og kan lett omformuleres til å passe fagskoler.

Deltagelse i nettverk og konferanser

Studentombudene nasjonalt har dannet nettverk med erfaringsdeling i «Slack» og med halvårlige samlinger. I 2020 ble studentombudsamlingen på Svalbard avlyst grunnet Korona men det planlegges samlinger både digitalt og fysisk i 2021. Det finnes om lag 400 studentombud i verden, de fleste i Europa og USA. De europeiske studentombudene har siden 2003 hatt et eget nettverk, European Network for Ombudsmen in Higher Education(ENOHE). I tillegg finnes det en amerikansk International Ombudsman Association.

Studentombudene har lav terskel for å diskutere problemstillinger seg imellom. Studentombudet planlegger å delta i relevante nettverk. Det er foreløpig få fagskoleombud som deltar i samlingene.

Studentombudet deltok i DIKU sitt fagskolekonferanse i november 2020. Slike konferanser er nyttige verktøy for å bli kjent med sektoren, og problemstillinger knyttet til studiene.

Planer for 2021

Flere fagskoler ønsker å knytte seg til studentombudsordningen

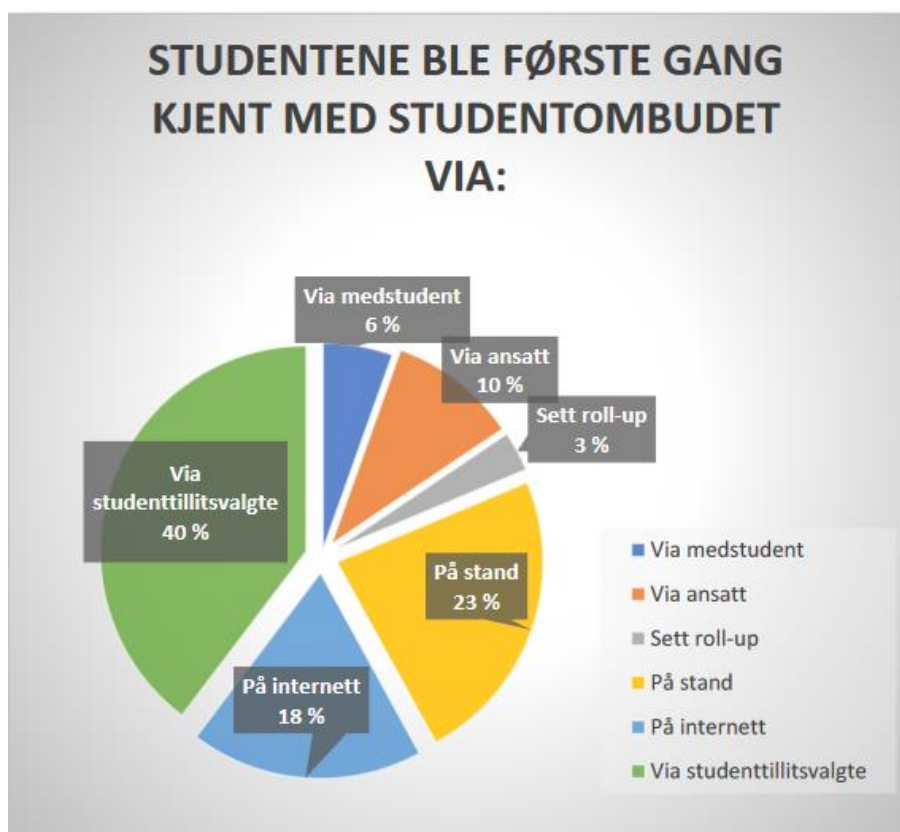
Flere ulike fagskoler har tatt kontakt med USN for å undersøke muligheten til å knytte seg til studentombudsordningen til Fagskolene i Østlandssamarbeidet. Disse fagskolene ble henvist til USNs kontaktperson rektor Eirik Hångsen ved Fagskolen Viken for drøfting innad i fagskolegruppen som i dag er knyttet til studentombudsordningen ved USN. Om man ønsker en slik utvidelse av gruppen, bør det vurderes en økning i stillingsandel leid inn fra USN.

Dagsseminar om læringsmiljø

Studentombudet planlegger et dagsseminar om læringsmiljø sammen med Universell, våren 2021. Temaer som inkludering, tilrettelegging, medvirkning, informasjonsflyt, konflikthåndtering kan bli aktuelt for dagen.

Besøk

Studentombudet planlegger å besøke alle fagskolene knyttet til ordningen minst en gang per år. Det er ønskelig at studentombudet kan få tilgang til å møte studenter/tillitsvalgte, ansatte og ledelse ved slike besøk. Beste måten å få tjenesten kjent blant studentene på er formodentlig via de studenttillitsvalgte. Derfor ønsker Studentombudet å møte spesielt denne gruppen.



Bilde: sakset fra Årsrapport 2019, Studentombudet ved NTNU

Undersøkelse om enkeltvedtak

Det kommer få saker til Studentombudet knyttet til FØ-gruppen, og til Nasjonal klagenemnd for fagskoler i motsetning til antall saker Nasjonal klagenemnd for høyere utdanning og studentombud knyttet til institusjoner i høyere utdanning får, selv om man tar i betraktning størrelsesforskjellene mellom disse to sektorene. Får studentene nok informasjon om klageadgang i malene til enkeltvedtak? Kan det tenkes at studentene bør få mer informasjon om sine rettigheter? I forbindelse med fagskolebesøk håper Studentombudet å få mer innsikt i fagskolenes maler for enkeltvedtak for å se om blant annet klageadgang er godt nok kommunisert.

Anbefalinger

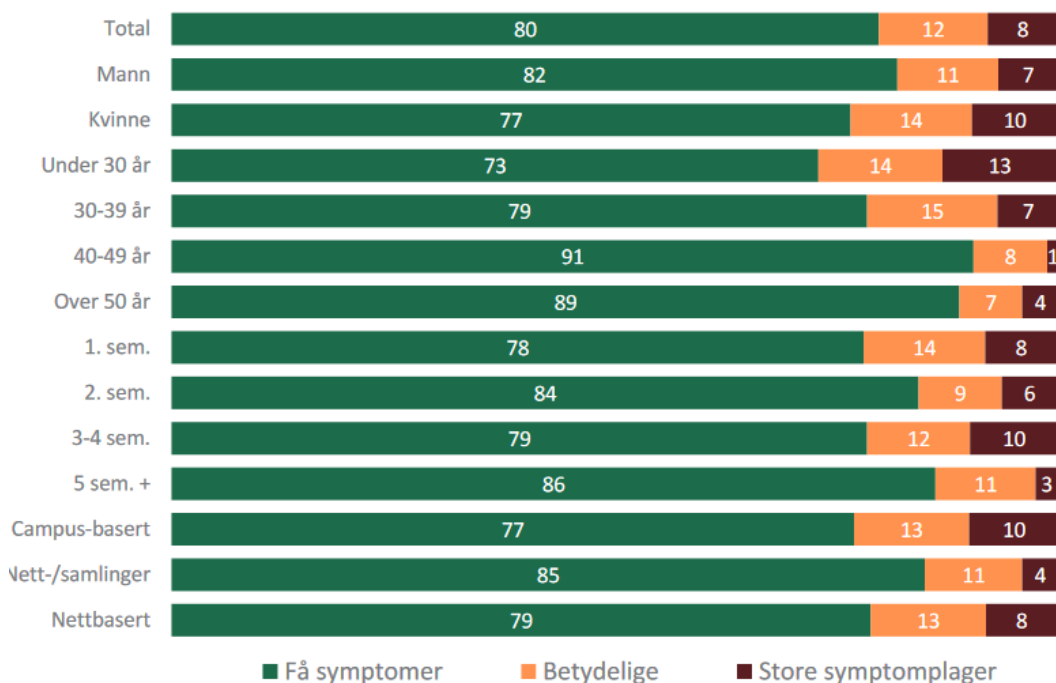
Læringsmiljø

Det er styrene ved fagskolene som har det overordnede ansvaret for at studentene har *et godt og inkluderende læringsmiljø* (jmf. Lov om høyere yrkesfaglig utdanning § 15). Universells studentundersøkelse om læringsmiljø, helse og trivsel på fagskoler i 2018 avslørte at det var rom for forbedring.

Foruten behov, kjennskap til og bruk av individuell tilrettelegging, har Universell kartlagt tilfredshet i studiesituasjonen, preferanser for undervisnings- og vurderingsform, samt studieprogresjon og omfang av inntektsgivende arbeid. Studentundersøkelsen omfatter også spørsmål om ensomhet og kartlegging av psykiske symptomer. Bruttoutvalget besto av 9210 studenter. Av disse svarte 1397, dvs. en svarandel på 15 %.

Undersøkelsen fant at i underkant av 4 av 10 fagskolestudenter sier at de har minst 1 varig funksjonsnedsettelse/sykdom/vanske. 1 av 5 rapporterer betydelige eller store symptomplager på angst og depresjon.

Psykiske symptomplager på angst og depresjon (%) (2)



Bilde: Studentundersøkelse om læringsmiljø, helse og trivsel på fagskoler 2018 (Universell)

Under Covid19 er mye av undervisningen flyttet til digitale plattformer. Dette kan føre til ensomhet, manglende motivasjon og sprikende opplevelse av læringsprosesser blant studentene (jmf. funn i blant annet Studiebarometeret 2020:

<file:///C:/Users/maih/AppData/Local/Temp/11.%20november%20-%202011.15%20-%202012-15%20Studiebarometeret.pdf>). Mange studieprogrammer ved flere fagskoler knyttet til studentombudsordningen skåret under landsgjennomsnittet når det gjelder læringsmiljø, medvirkning, inspirasjon, forventning og organisering (*Studiebarometeret 2020*).

Basert på disse observasjoner anbefales det at fagskolene utformer og gjennomfører lokale læringsmiljøundersøkelser og skreddersyr tiltakspakker basert på eventuelle funn.

Om ønskelig, deltar Studentombudet med i utforming av eventuell læringsmiljøundersøkelse og i diskusjoner om mulige forbedringstiltak.

Tilrettelegging

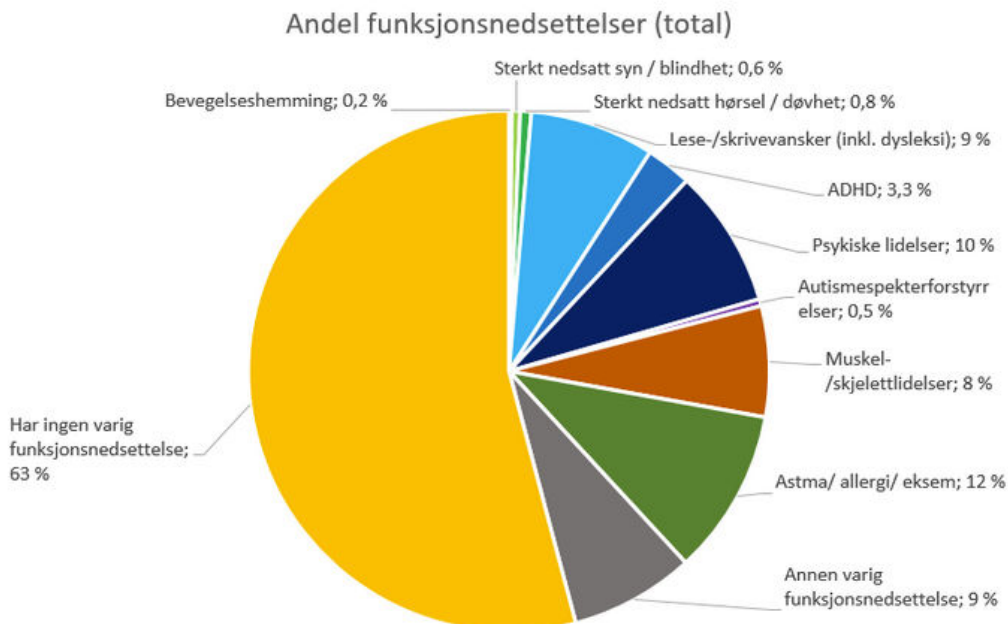
Studentundersøkelse om læringsmiljø, helse og trivsel på fagskoler 2018

(<https://www.universell.no/nyheter/fagskoler/laeringsmiljoeundersoekelse-for-fagskolen/>) visste til at 4 av 10 studenter med funksjonsnedsettelse ikke vet at de har krav på tilrettelegging av undervisning og eksamen. Det har kommet ønske fra tillitsvalgte ved en fagskole om at fagskolen informerer studentene tydeligere om mulighet/rettighet til tilrettelegging og stipendmulighet i Lånekassen.

Det er viktig at studentene informeres om sine rettigheter og at frister for å søke tilrettelegging av utdanning og eksamen er tydelig annonsert og lett å søke på (på grunn av informasjonssikkerhet bør man ikke bruke systemer som oppmuntrer tilsending av sensitiv informasjon via epost).

Funksjonsnedsettelse blant fagskolestudentene

37% av studentene sier de har en varig funksjonsnedsettelse:



Bilde: Studentundersøkelse om læringsmiljø, helse og trivsel på fagskoler 2018 (Universell)

PC som hjelpemiddel eller som læremiddel

Studenter som får studiestøtte av NAV (AAP - arbeidsavklaringspenger) og søker tilleggssøknad for dekning av læremidler, får avslag fra NAV for dekning av utgifter for innkjøp av PC (som igjen er et krav for å studere ved flere fagskoler/programmer). Avslaget er begrunnet i at NAV Arbeid anser PC som *hjelpemiddel*, ikke som læremiddel. Problemstillingen faller utenfor studentombudets virkeområde og kompetanse, men alt tyder på at her er det en situasjon hvor studentene faller mellom to stoler (to ulike oppfatninger om hva som kan ses på som obligatorisk læremiddel, eller hjelpemiddel).

Studentombudet anbefaler at fagskolene som krever at studentene skaffer sin egen PC etter spesifikke krav tar dette opp med Kunnskapsdepartementet slik at det ryddes opp i eventuelle ulike oppfatninger mellom NAV og Kunnskapsdepartementet. I mellomtiden kan det stilles egnede PCer til rådighet for studenter under stønad fra NAV som, inntil videre, ikke får dekket utgiftene forbundet med PC innkjøp av NAV.

Rapportering av avvik/ varsling

Det bør være like lett for en student å varsle om kritikkverdige forhold som dreier seg om HMS, trakassering, mobbing mm. som det er for ansatte (Arbeidsmiljøloven § 2 A-6. *Plikt til å utarbeide rutiner for intern varsling*). Mange varslingssystemer er lagt til digitale plattformer som ikke er åpne for Studentombudet. Derfor er det vanskelig for Studentombudet å uttale seg om varslingssystemene ved fagskolene tilknyttet studentombudsordningen er både synlige og lett å finne for studentene.

Kontaktinformasjon



Maija Heinilä

Telefon: mobil 40046005, jobb 31008983

Epost: fagskoleombud@usn.no

Nettside: <https://www.usn.no/studentombud-for-fagskolene/>

Kontor: USN Campus Vestfold, B2-52