

Til Universitetsstyret  
Fra Studentombudet

---

**Sakstype:** Orienteringssak  
**Møtesaksnr.:** O-sak 1  
**Møtenr.:** 3/2015  
**Møtedato:** 5.5. 2015  
**Notatdato:** 13.4.2015  
**Arkivsaksnr.:**  
**Saksbehandler:** Marianne Høva Rustberggard

---

## Studentombudets årsrapport for 2014

Studentombudet har tatt i mot 135 henvendelser i 2014, en økning på 25 % fra 2013. Samtlige har fått råd og bistand, eller hjelp til å finne riktig instans. Henvendelsene kan i hovedsak deles inn i to kategorier; saker som ikke finner sin løsning i eksisterende regler og rutiner, og tilfeller hvor det har en selvstendig verdi å kontakte en uavhengig instans.

Studentombudet har i rapporten kommet med fem anbefalinger:

- Grensen mellom vurdering av faglige prestasjon og skikkethet bør tydeliggjøres
- Studentorganers høringsrett bør tydeliggjøres og bli en del av rutiner for behandling av saker i organer med beslutningsmyndighet
- Det bør opprettes et system hvor studenter som mener seg utsatt for gjengjeldelse i forbindelse med varsling kan melde fra
- Vernet mot selvinkriminering bør tydeliggjøres i behandlingen av fuskesaker, i tillegg bør behandlingen skje objektivt, raskt og hensynsfullt
- Studenter, særlig på profesjonsutdanninger, bør i all hovedsak få fullføre studieprogrammet slik det var ved oppstart, altså bør det fokuseres mer på overgangsordninger ved endringer av studieplaner

Utvidelse av nettverk og bekjentskaper på tvers av landegrensar har ellers vært i fokus.

Studentombudets arbeid koblet mot UiOs Strategi 2020:

*8. UiO skal tilby landets beste læringsmiljø gjennom klarere forventninger, tettere oppfølging, bruk av varierte læringsformer, læringsfremmende evaluering og god pedagogisk kompetanse.*

*25. Ansatte og studenter skal vite hvor beslutninger treffes og hvordan disse kan påvirkes gjennom medbestemmelse og universitetsdemokrati.*

Marianne Høva Rustberggard  
studentombud

---

Vedlegg: Årsrapport 2014



# Årsrapport 2014



FOTO: @UIO/ANDERS LIEN



UiO  Studentombudet

[www.studentombudet.no](http://www.studentombudet.no)

## **Innhold**

*Forord fra studentombudet*

- 1. Om studentombudet**
- 2. Henvendelser fra studenter**
- 3. Anbefalinger til UiO**
- 4. Annet**
- 5. Organisasjon**
- 6. Samarbeid og nettverk**
- 7. Eksempler**
- 8. Oppsummering**

Appendix

### **Forord fra studentombudet**

*Dette er den fjerde rapporten om studentombudets virke. Rapporten skrives i tråd med mandat, og er offentlig.*

*Det er en økning i antall henvendelser på 25 % sammenlignet med 2013, og som en følge av det, har det bl.a. ikke vært så mye tid til å drive med informasjonsarbeid som ønskelig. Mot slutten av året tok jeg en beslutning om at jeg i 2015 skal ansette en medarbeider. Dette er innenfor rammen av vedtaket om å opprette en studentombudsordning ved UiO.*

*Året 2014 har for studentombudet ellers vært preget av nye bekjenskaper på tvers av land og kontinenter. Jeg har gått inn i et europeisk nettverk for ombud i høyere utdanning, og i høst holdt jeg en presentasjon om studentombud i Skandinavia på en konferanse i California i USA. Der møtte jeg ombud med flere tiårs erfaring. Det har gjort inntrykk, og jeg har reflektert over hvordan det kan ha seg at ombudsordningen, med sine klare røtter i Skandinavia, er noe som er langt vanligere i andre land, hvis man ser bort fra verneombud og andre nasjonale ombud med politisk pådriverrolle.*

*I amerikansk ombudsterminologi skiller man mellom klassiske og organisatoriske ombud. Klassiske ombud er gjerne lovbestemte, utpekt av myndigheter, og med rett til å undersøke på bakgrunn av innkomne klager. Organisatoriske ombud finner vi i organisasjoner, med mandat til å løse konflikter som en uavhengig og nøytral tredjepart, adressere systemfeil og trender, samt gi uavhengige og nøytrale råd til individer på en uformell måte.<sup>1</sup> Studentombudet ved UiO hører hjemme i kategorien for organisatoriske ombud. I Danmark har f.eks. banken Nykredit og Danske Statsbaner (DBS) egne kundeambassadører som ligner på ideen om organisatoriske ombud. Jeg har ikke funnet lignende i Norge.*

*Oslo, februar 2015*

*Marianne Høva Rustberggard*



---

<sup>1</sup> Howard, Charles L., *The Organizational Ombudsman: Origins, Roles and Operations – A Legal Guide*, 2010, s. 25, og <http://www.ombudsassociation.org>

## 1. Om studentombudet

Studentombudet er en uavhengig bistandsperson for studenter ved Universitetet i Oslo (UiO), og har vært i virksomhet siden 1.februar 2013. Studentombudet ved UiO var det første i Norge.

Ifølge et oppslag i studentavisen Universitas 22.februar 2012, ble det fremmet forslag om opprettelse av studentombud i Studentparlamentet i 1958. Norge har hatt ombud siden 1952, og ordningen med Stortingets ombudsmann for forvaltningen (Sivilombudsmannen) ble innført i 1962.<sup>2</sup> Opprettelse av studentombud var en del av rektor Ole Petter Ottersen sin valgplattform for perioden 2009 til 2013.

Studentparlamentet ved UiO arbeidet for opprettelsen i flere år, og hadde saken i Politisk plattform for periodene 2010/2011 og 2011/2012.

En arbeidsgruppe ledet av daværende viserektor Ragnhild Helene Hennum, bestående av studenter, representanter fra daværende Studieavdelingen ved UiO, og Studentsamskipnaden i Oslo og Akershus (SiO), ble nedsatt for å vurdere organisatorisk plassering, mandat, oppgaver og finansiering av en eventuell studentombudsordning. Læringsmiljøutvalget ved UiO (LMU) anbefalte opprettelse av et ombud for studenter 29.mars 2012, hvorpå rektoratet fattet endelig vedtak.

Studentombudet er et gratis lavterskeltilbud. Studenter kan få råd og bistand fra en uavhengig instans i saker som angår deres relasjon til universitet. Studentombudet avgjør selv om en student skal få bistand eller ikke. Henvendelsene til ombudet kan i all hovedsak deles inn i to hovedkategorier; studenter som henvender seg med en sak som har falt gjennom systemet, og henvendelser hvor studenter av ulike årsaker har mistet tilliten til universitet, eller hvor det på andre måter er et selvstendig poeng å kontakte en uavhengig instans. Studentombudet kan bidra til å løse en sak på lavest mulig nivå. Ombudet vurderer hvilket nivå som det er mest hensiktsmessig å ha en dialog med, og i all hovedsak er det en person med lederansvar som kontaktes. Andre ganger er ombudets handlingsrom begrenset til å gi råd og veiledning om hvordan studenter kan ivareta sine interesser. Studenter og andre som henvender seg om saker som faller utenfor studentombudsordningen, får hjelp til å finne veien videre.

Studentombudet representerer ikke enkeltstudenter overfor universitetet, men skal påse at studenter får en forsvarlig og korrekt behandling. Studentombudet har ikke innsyn i universitetets systemer, og må få studentens samtykke dersom det er nødvendig å innhente informasjon fra UiO om hvordan en sak er behandlet. Studenter kan også kontakte ombudet om de har spørsmål om sine rettigheter. Ombudet jobber videre med å løfte prinsipielle problemstillinger som har betydning for studentenes rettssikkerhet ved UiO.

Til grunn for studentombudets virke ligger verdiene *uavhengighet(ny)*, *profesjonalitet*, *integritet* og *tillit*.

---

<sup>2</sup> Howard, Charles L., *The Organizational Ombudsman: Origins, Roles and Operations – A Legal Guide*, 2010, s. 4.

## 2. Henvendelser fra studenter

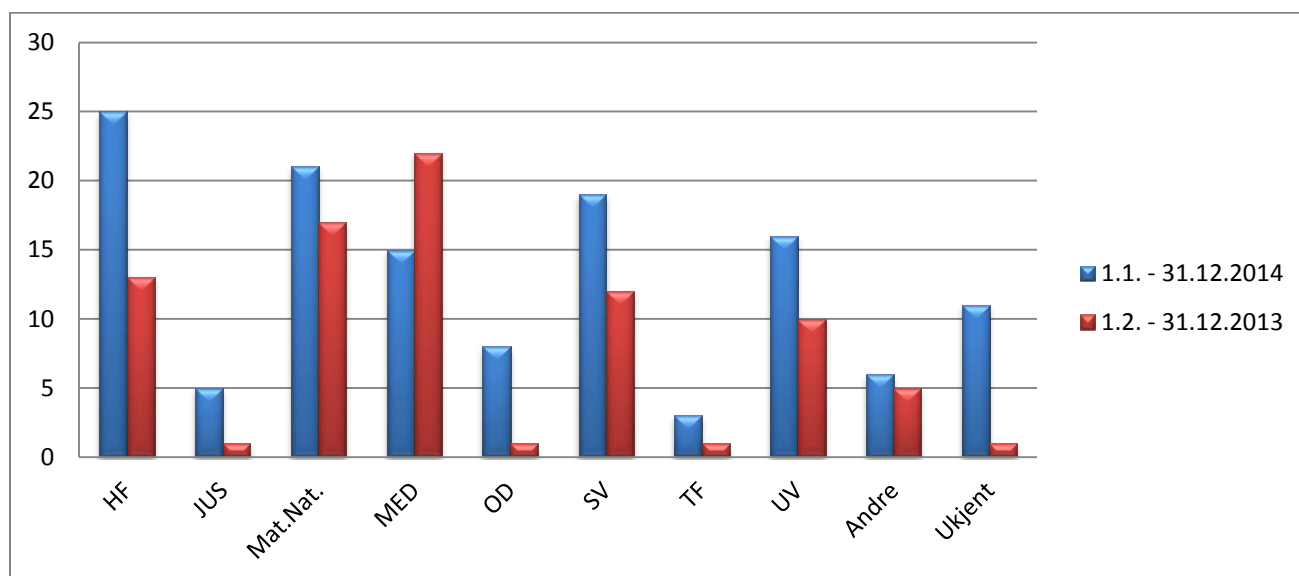
Studentombudet har mottatt 135 henvendelser i 2014, en økning på cirka 25 % sammenlignet med 2013. Samtlige har fått svar, og eventuelt oppfølging/bistand.

En del henvendelser fordrer bistand over tid, og ombudet har derfor jobbet med både nye og gamle henvendelser. Henvendelsene varierer i omfang, kompleksitet og alvorlighetsgrad.

Studenter og andre som tar kontakt for å få informasjon om ordningen som sådan, regnes ikke som henvendelser. Spørsmål og henvendelser som ombudet får i møte med studenter og andre i forbindelse med presentasjoner og arrangementer, regnes heller ikke som henvendelser.

Studenter som henvender seg til studentombudet blir ikke bedt om å oppgi hvor langt de har kommet i sine studier, eller ved hvilket fakultet de studerer ved. Derfor er studentstatus og fakultetstilhørighet ikke alltid kjent. Studentombudet etterspør ikke slik informasjon fordi ordningen skal være lavterskeltilbud. Dersom det er tvil om studentstatus, blir studenter bedt om å oppgi studieinformasjon.

**Figur 1: Antall henvendelser per fakultet**



*\*Forkortelser og forklaringer:*

*HF – Det humanistiske fakultet*

*JUS – Det juridiske fakultet*

*MN – Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet*

*MED – Det medisinske fakultet*

*OD – Det odontologiske fakultet*

*SV – Det samfunnsvitenskapelige fakultet*

*TF – Det teologiske fakultet*

*UV – Det utdanningsvitenskapelige fakultet*

*Andre: studenter og andre fra andre utdanningsinstitusjoner enn UiO*

*Ukjent: Personer som ikke oppgir studieinformasjon*

Det kom inn henvendelser fra samtlige fakultet i rapporteringsperioden. Det har kommet inn 25, og dermed flest fra Det humanistiske fakultet. Deretter følger Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet med 21 henvendelser, og Det samfunnsvitenskapelige fakultet med 19 henvendelser.

Justert for antall studenter<sup>3</sup>, kom det prosentvis inn flest henvendelser fra studenter ved Det odontologiske fakultet med 2,5 %, etterfulgt av Det teologiske fakultet med 1 % og Det medisinske fakultet med 0,7 %. Dette er de tre fakultetene med færrest studenter ved UiO.

19 internasjonale studenter, eller studiesøkende studenter fra andre land, har henvendt seg til studentombudet i rapporteringsperioden. Halvparten av henvendelsene har falt utenfor studentombudsordningen.

Studentombudet har også mottatt henvendelser fra studenter ved andre utdanningsinstitusjoner. De har i all hovedsak kjent til at studentombudet er for studenter ved UiO. Studentombudet gir råd til disse, men i begrenset omfang.

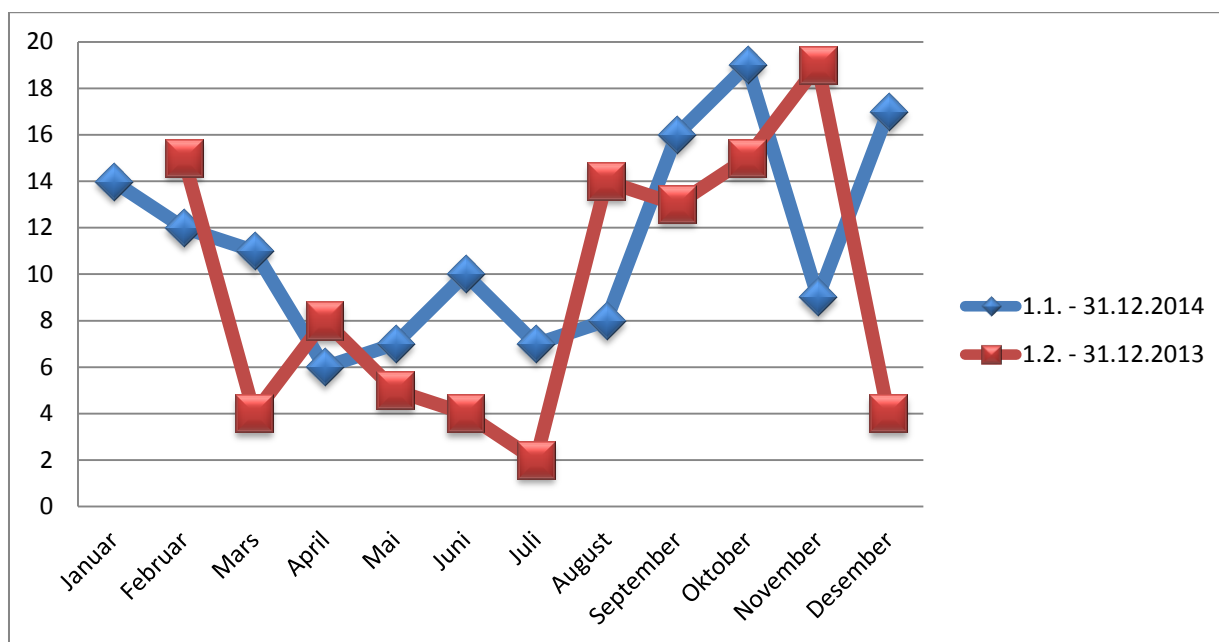
Et fåtall ph.d.-kandidater har kontaktet studentombudet i rapporteringsperioden. Studentombudet har for disse vurdert om de bør kontakte andre. Hvis de av ulike årsaker ikke har andre å gå til, vil ombudet gi råd om hvordan de kan ivareta sine interesser. Studentombudet har ikke foretatt seg noe overfor universitetet i henvendelser fra ph.d.-kandidater.

---

<sup>3</sup> Prosentandelen er basert på følgende avrundede studenttall tilgjengelig på fakultetenes nettsider, eventuelt oppgitt på forespørsel:

- HF: 9200
- JUS: 4300
- MN: 4500
- MED: 2100
- OD: 320
- SV: 5000
- TF: 300
- UV: 2500

**Figur 2: Antall henvendelser per måned**



\*Studentombudet var ikke i virksomhet før 1.februar 2013. Det kom inn henvendelser i desember 2012 og januar 2013. Disse er lagt til februar 2013.

Det kom inn 19 henvendelser, og dermed flest i oktober. Det kom inn 60 henvendelser i første halvår, og 75 andre halvår. Det er tidspunktet for førstegangskontakt som registreres.

**Figur 3: Henvendelser sortert etter kategori**

Kategori	1.1. - 31.12.2014
Eksamen/avsluttende oppgave	24
Studierelatert	23
Dispensasjon	9
Saksbehandling	8
Læringsmiljø	13
Opptak	12
Utveksling	3
Personvern/anonymitet	4
Disiplinærsak	9
Annet	15
Utenfor ordningen	18
<b>Sum</b>	<b>135</b>

\*Se Appendix for en beskrivelse av kategoriene



Det er varierende hvor lenge studenter har behov for bistand, og/eller hvor tidkrevende det er å finne en løsning i dialog med vedkommende enhet. Henvendelsene varierer i omfang og kompleksitet. De inneholder ofte elementer som kan sortere under ulike kategorier, og det er variasjoner innenfor hver kategori. Henvendelsene er plassert i kategori ut fra studentombudets vurdering av hva som er hovedinnholdet i henvendelsen.

Henvendelser i kategorien for eksamen og avsluttende oppgaver kan f.eks. handle om at studenter beskriver et hendelsesforløp, hvorpå ombudet sorterer saken, og gir informasjon om hvilke muligheter som finnes, f.eks. der hvor hendelsen kan sortere under formelle feil. Kategorien favner også spørsmål om rettigheter, eller situasjoner som ikke er regulert.

Saker som gjelder saksbehandling er også varierte. Kategorien favner f.eks. lang saksbehandlingstid av søknader, eller saker hvor studenter venter på en tilbakemelding for en faglig vurdering. Det er en skjønnsmessig vurdering om studentombudet tilbyr seg å ta kontakt med vedkommende enhet hvis det gjelder behandling av f.eks. søknader om faglig godkjenning eller dispensasjoner. Der hvor det gjelder overtredelse av frister etter universitets- og høyskoleloven, er det enklere for studentombudet å tilby hjelp. Årsaken til at de sistnevnte sakene plasseres i kategori for saksbehandling og ikke eksamen/avsluttende oppgaver, er at det er administrasjonen som ofte formidler resultat av sensur til studenter. Oversittelse av frist kan dessuten skyldes den administrative formidlingen til studenten så vel som sensureringen som sådan.

I kategorien for læringsmiljø er saker som f.eks. gjelder ansattes opptreden i en-til-en situasjoner med studenter, eller brudd på rutiner for helse, miljø og sikkerhet. Det er studentombudets oppfatning at studenter frykter represalier dersom de melder fra, og at det gjelder uavhengig av om det er deres egen beskrivelse av en hendelse som danner grunnlaget, eller om det også er håndfaste bevis som f.eks. e-poster. Videre er det ombudets oppfatning at frykten er større i mindre fagmiljøer. Studenter uttrykker også usikkerhet for om prosessen videre er objektiv, fordi de opplever at de skal si fra til den de anklager sin kollega.

Studenter som henvender seg i forbindelse med at de er mistenkt for fusk eller forsøk på fusk, kan få råd og bistand fra studentombudet frem til saken eventuelt oversendes til Den sentrale klagenemnda ved UiO. Studenter har rett til å få utgifter til advokat dekket av UiO fra saken oversendes.<sup>4</sup> Ombudet påser at saksbehandlingen er korrekt og forsvarlig frem til dette, eventuelt også etter at saken er ferdig behandlet.

---

<sup>4</sup> Universitets- og høyskoleloven § 4-8 (5)

### 3. Anbefalinger til UiO

Studentombudet skal påse at studenters rettigheter blir ivaretatt. Dette innebærer i all hovedsak å undersøke universitetets saksbehandling i enkeltsaker, eventuelt følge med på prosessen via studenten. Utover å ha rettigheter som borgere overfor et forvaltningsorgan, har studenter også mer definerte rettigheter etter universitets- og høyskoleloven. Typisk dreier det seg om rettigheter i forbindelse med eksamen, og rettigheter som skal verne studenters rettssikkerhet i disiplinærsaker. Studentombudet kan få kjennskap til overordnede problemstillinger via enkeltsaker, det vil si problemstillinger som rammer utover studenten i den enkelte sak. Disse danner grunnlaget for studentombudets anbefalinger til universitetet. Hensikten med anbefalingene er at de skal bidra til å rette opp systemfeil, og/eller styrke studentenes rettssikkerhet ved UiO.

#### 3.1. Skikkethetsvurdering

Studentombudet har mottatt meldinger om at enheter med ansvar for profesjonsutdanninger som er omfattet av Forskrift om skikkethetsvurdering i høyere utdanning, stryker studenter i stedet for å igangsette såkalt særskilt skikkethetsvurdering. Meldingene går ut på at dette gjøres på muntlige eller praktiske eksamener, som ikke er etterprøvbare. Det er åpenbart en sammenheng mellom skikkethet og vurdering av faglige prestasjoner. Dersom vurderingen av faglige prestasjoner trekkes så vidt at skikkethetsvurderinger blir overflødige, vil det svekke studenters rettssikkerhet betydelig, og heller ikke være i tråd med loven.

Studentombudet anbefaler at UiO sørger for at grensen mellom vurdering av faglige prestasjoner og skikkethetsvurdering tydeliggjøres, for de utdanningene som er omfattet av Forskrift om skikkethetsvurdering i høyere utdanning.

#### 3.2. Studentorganers høringsrett

*Studentorganer* har også rettigheter etter universitets- og høyskoleloven. Studentombudet har i løpet av rapporteringsperioden mottatt flere henvendelser fra studentorganer som opplever at de ikke blir hørt i forbindelse med at avgjørelser tas som angår deres studieforhold. Det følger av loven at studentorganer skal høres i alle saker som angår dem.<sup>5</sup> I tillegg står det i UiOs Strategi 2020 at «Ansatte og studenter skal vite hvor beslutninger treffes og hvordan disse beslutningene kan påvirkes, og de oppfordres til deltakelse i universitetsdemokratiet.» Det er administrasjonen eller beslutningstakerne som skal sørge for at studentorganet høres. Det handler om en forsvarlig saksbehandling, og i verste fall kan manglende innhenting av hørings svar føre til at et vedtak blir kjent ugyldig.<sup>6</sup> Studentombudet har i perioden hatt dialog med et fakultet, hvor studentorganet ikke var hørt i sak som gjaldt fastsettelse av regler om hvordan søknader om utveksling skulle behandles. Det ble tydelig at det var et behov for klargjøring av dette spørsmålet, og studentombudet sendte saken til rektor, og etter hvert spørsmål til Kunnskapsdepartementet om forståelsen og rekkevidden av bestemmelsen i loven.

Studentombudet anbefaler at UiO sørger for at studentorganers høringsrett tydeliggjøres og blir en del av rutiner for behandling av saker i organer med

<sup>5</sup> Universitets- og høyskoleloven § 4-1 (4)

<sup>6</sup> Bernt, Jan Fridtjof, *Universitets- og høyskoleloven av 2005 med kommentarer*, 2006, s. 77, kommentar 8.

beslutningsmyndighet. Høringssvar fra studentorganer bør innhentes skriftlig, slik at det er etterprøvbart. Studentorganer har ikke høringsplikt, og det handler om at de skal få mulighet til å uttale seg i saker som angår dem.

### 3.3 Studenters vern mot gjengjeldelse

Vern mot gjengjeldelse ved varsling betyr at studenter ikke skal oppleve negative konsekvenser som følge av å ha varslet om kritikkverdige forhold, utover å oppleve å bli saklig motsagt. Studenter har ikke dette vernet i universitets- og høyskoleloven. I rutinene for Si fra-systemet ved UiO, er studenter dog vernet mot gjengjeldelse ved varsling. Det finnes foreløpig ikke noen måte for studenter å melde fra om at de mener seg utsatt for gjengjeldelse ved UiO. Dersom en student melder fra om at man føler seg utsatt for trakassering i en en-til-en-situasjon, må det også finnes en mekanisme som sikrer at habiliteten til vedkommende ansatt vurderes i relasjon til studenten. UiO har heller ikke tatt stilling til hvordan bevisbyrden skal vurderes.

Studentombudet anbefaler at UiO sørger for å få på plass et system hvor studenter kan melde fra om de mener seg utsatt for gjengjeldelse, hvor det også tas stilling til bevisbyrde.

### 3.4 Studenters rettigheter i fuskesaker

Studenter som er mistenkt for fusk eller forsøk på fusk, kan bli bedt om å møte fakultet og/eller institutt, som et ledd i vurderingen av om saken skal oversendes Den sentrale klagenemnda eller henlegges. I henhold til prinsippet om kontradiksjon, skal studentene få mulighet til å uttale seg. De skal også få informasjon om at de ikke må forklare seg om de ikke ønsker det, jf. vern mot selvinkriminering. Et møte med en mistenkt student og institutt/fakultet bør primært være studentens arena for å forklare seg, som et alternativ til å forklare seg skriftlig. Det er studentombudets oppfatning at vernet mot selvinkriminering er underkommunisert i dialogen med studenter i fuskesaker. Det er også studentombudets oppfatning at det er svært krevende for studenter å befinne seg i en slik prosess.

Studentombudet anbefaler at UiO sørger for at særlig vernet mot selvinkriminering tydeliggjøres i behandlingen av fuskesaker, og at behandlingen for øvrig skjer objektivt, raskt og hensynsfullt.

### 3.5 Endringer i studieplaner

Studentombudet har mottatt meldinger om at vesentlige endringer i studieplaner gjøres gjeldende for studenter som er i gang med sitt studieløp.

Ombudet er av den oppfatning at studenter i all hovedsak bør kunne fullføre et studieprogram slik det var ved oppstart, og da særlig for profesjonsutdanningene og andre som følger et fastlagt løp. Ved innføring av nye studieplaner eller andre vesentlige endringer bør dette tas hensyn til. Studentombudet mener f.eks. at innføring av bokstavkarakterer på studier som ellers har blitt vurdert etter bestått/ikke bestått, er en slik vesentlig endring.

#### 4. Annet

Studentombudet har i rapporteringsperioden informert om sitt virke overfor utdanningsinstitusjoner eller representanter fra utdanningsinstitusjoner som har vurdert/vurderer å opprette en studentombudsordning:

- UiT Norges arktiske universitet (UiT)
- Universitetet i Bergen (UiB)
- Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA)
- Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU)

Samtlige, med unntak av NTNU, besluttet opprettelse av studentombud. NTNU er, så vidt bekjent, ikke ferdig med sin utredning. Studentombud var på plass ved Universitetet i Stavanger (besøkt i 2013) og ved HiOA primo januar 2015.

Ombudet har også presentert sitt arbeid overfor:

- Enheter ved UiO
- Arbeidsutvalget til Studentparlamentet ved UiO
- Arbeidsutvalget til Velferdstinget i Oslo og Akershus
- Studenter på emnet PSY1900 Organisasjonspsykologi for studenttillitsvalgte
- Interesseorganisasjonen Studenter med barn
- Studentsamskipnaden i Oslo og Akershus (SiO)
- Jusseminar i regi av Kunnskapsdepartementet for ansatte som jobber med regelverk i høyere utdanning i Norge
- Association of Norwegian Students Abroad (ANSA)

Studentombudet informerer også om ordningen via sosiale medier og nettside, og har en brosjyre som skal være tilgjengelig ved samtlige fakulteter ved UiO.

## 5. Organisasjon

Studentombudet har i rapporteringsperioden bestått av én person i 100 % stilling. Arbeidsbelastningen er større enn 100 %, og det er informasjonsarbeidet som har blitt nedprioritert som følge av dette. Ombudet besluttet derfor mot slutten av 2014 å igangsette prosess med å finne medarbeider i 50 % stilling, viss oppgave skal bli å drive informasjonsarbeid, hjelpe til med møter og eventuelle arrangementer, i tillegg til å være studentombudets stedfortreder ved behov. Det var opprinnelig vedtatt at studentombudsordningen skulle bestå av ett studentombud i 100 % stilling, og to medarbeidere i 50 % stilling. Ombudet har vurdert at det foreløpig kun vil være behov for én medarbeider i 50 % stilling.

Studentombudet er organisatorisk plassert i Enhet for internrevisjon. Mandatet for Enhet for internrevisjon er endret i rapporteringsperioden. Dette har ingen påvirkning på studentombudets mandat og rolle.

## 6. Samarbeid og nettverk

Studentombudet har hatt kontakt med Arbeidsutvalget til Studentparlamentet ved UiO (SP-AU). De informerer om studentombudet overfor studenter, og i visse saker er det også aktuelt for ombudet å orientere om Studentparlamentet. Ombudet diskuterer ikke enkeltsaker med SP-AU, men svarer på oppklarende spørsmål om studenters rettigheter og plikter.

Ombudet har i perioden samarbeidet med forskningsombudet ved Det medisinske fakultet. Det er ikke et samarbeid om enkeltsaker, men en arena for å drøfte problemstillinger på et overordnet nivå, og diskutere hva som særpreger ombudsrollen ved en høyere utdanningsinstitusjon.

Studentombudet ved UiO samarbeider med studenterambassadør Tina Kaare ved Københavns Universitet. Samarbeidet består i å utveksle erfaringer om hvordan man går frem for å løse saker, refleksjoner rundt ordningen, hvordan ordningen bør utvikle seg. Det ble avholdt tre slike møter i 2014.

I høst ble det andre nordiske nettverksmøte avholdt med studenterambassadøren ved Københavns universitet som vertskap, og med deltakere fra Stockholm, Gøteborg, Karlstad og Lund. Vi gjennomførte dilemmatrening, utvekslet erfaringer og hadde kundeambassadøren i Nykredit, Pernille Hirshals, som eksternt innleder. Hun har blant annet skrevet en bok om å gjøre kunden glad igjen.<sup>7</sup> I 2015 skal studentombudet ved Lunds universitets studentkårer være vertskap for det nordiske nettverksmøtet.

Studentombudet ved UiO har i 2014 blitt medlem av European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE). Nettverket består av ombud i høyere utdanning først og fremst i Europa, men på den årlige konferansen som arrangeres, møter også ombud fra USA, Canada, Mexico og Israel med flere. Studentombudet ved UiO deltok som eneste deltaker fra Norge på konferansen i Warszawa 15. til 17.mai, og konferansens overskrift var: «Higher Education Ombudsman and Empowerment: How to make it work». Studentombudet har også gått inn i ENOHEs styringsgruppe, og er i programkomiteen for neste års konferanse.

I november deltok studentombudet på en konferanse for ombud i høyere utdanning i California, USA; «California Caucus of College and University Ombuds». Konferansen ble avholdt for 41. gang (!). Ordningen med studentombud, eller ombud ved institusjoner for høyere utdanning eller forskning er svært utbredt i USA.<sup>8</sup> Studentombudet ved UiO var eneste deltaker fra Europa, og holdt en presentasjon om ombud i Skandinavia, med fokus på ombud i høyere utdanning, og likheter og forskjeller mellom ordningene i Sverige, Danmark og Norge.

---

<sup>7</sup> Hirshals, Pernille og Bechmann, Søren, *Gjør kunden glad igjen – Om at arbejde strategisk og praktisk med utilfredse kunder*, 1.utg., 2014

<sup>8</sup> God, men ikke uttømmende internasjonal oversikt: <http://ombuds-blog.blogspot.no/p/higher-ed.html>

## 7. Eksempler

Eksempel en til fire er også gjengitt i studentombudets halvårsrapport for våren 2014.

### **Eksempel 1**

*En student skulle opp til muntlig eksamen etter å ha levert et større skriftlig arbeid. Arbeidet og et selvvalgt pensum var godkjent på forhånd. Sensoren avbrøt den muntlige eksamenen med henvisning til at pensumet ikke burde blitt godkjent, og at vedkommende som hadde godkjent dette ikke hadde gjort det før.*

*Studentombudet tok kontakt med vedkommende enhet, og ba om at saken ble undersøkt. Enheten kunne bekrefte at eksamen ble avbrutt av sensor, og at studentens pensum ikke skulle blitt godkjent. Enheten kunne imidlertid se at dette hadde gått ut over studenten på en uhensiktsmessig måte, og tilbød studenten en ny muntlig eksamen mot at han endret det selvvalgte pensumet. Godkjenningen av det skriftlige arbeidet ble stående, og studenten gikk opp til ny muntlig eksamen.*

### **Eksempel 2**

*En student hadde klaget på en eksamenskarakter i januar, og fortsatt ikke fått svar seks måneder senere. Enheten hadde overfor studenten vist til at ett av medlemmene i klagekommisjonen ikke hadde vært tilgjengelig. Studenten fremla dokumentasjon som bekreftet historien. Studenten samtykket til at studentombudet kontaktet enheten. Det ble gjort med henvisning til at sensur som hovedregel skal foreligge innen tre uker, og enheten meldte tilbake at de skulle rydde opp i saken snarest. Sensur ble gitt etter ytterligere to uker.*

### **Eksempel 3**

*En student kontaktet studentombudet i forbindelse med at han følte seg trakassert av en veileder i en undervisningssituasjon. Undervisningen skulle godkjennes av veileder for at studentene fikk gå opp til eksamen.*

*Studenten ble rådet til å melde fra om saken, noe han gjorde. Han ble tildelt en ny veileder. Kort tid etter fikk studenten en advarsel om at han sto i fare for å ikke få sin undervisning godkjent. Det var den tidligere veilederen som mente dette. Meldingen var kommet inn etter at studenten hadde varslet om det han opplevde som trakassering. Studenten ble rådet til å gå videre med saken slik at det kunne undersøkes om han var utsatt for en gjengjeldelse. Studenten var skremt av hva som hadde skjedd, og ønsket ikke å ta saken videre av frykt for at det skulle gå utover vurderingen av hans faglige prestasjoner i fremtiden.*

**Eksempel 4**

*Under et møte med en student kom det frem at en vitenskapelig ansatt hadde gitt studenter tillatelse til å ta med giftige stoffer hjem. Studenten ønsket ikke å melde fra om dette, men gav studentombudet tillatelse til å ta saken videre. Studentombudet tok saken videre til vedkommende leder med ansvar for læringsmiljøet ved den aktuelle enheten. Lederen bekreftet studentens påstand, etter at saken ble undersøkt. Det ble vist til at deres rutiner skulle gjennomgås i sakens anledning. Studentombudet informerte om at dersom det var et brudd på allerede eksisterende rutiner, skal det varsles på vanlig måte.*

**Eksempel 5**

*Flere studenter tok kontakt med studentombudet i forbindelse med at de hadde fått informasjon om at det skulle innføres nye karakterbeskrivelser for masteroppgavene de straks skulle levere. Endringen gikk i korte trekk ut på at vurderingene skulle bli strengere. Studentene reagerte på at dette ble endret kort tid før innlevering, og viste til en e-post som nylig var sendt ut, i tillegg til at nettsiden med karakterbeskrivelsene også var endret nylig.*

*Studentombudet undersøkte saken nærmere, hvorpå det viste seg at informasjonen om nye karakterbeskrivelser hadde vært tilgjengelig på nett i nesten to år, det vil si fra før studentene hadde begynt på masterprogrammet. Studentene hadde, så langt studentombudet kunne se, ikke mulighet til å finne de gamle karakterbeskrivelsene. At informasjonen i e-posten kunne gi inntrykk av at endringene var skjedd nylig, kunne studentombudet forstå, men det var ikke nok til at ombudet kunne foreta seg noe mer i saken.*

**Eksempel 6**

*En student hadde bedt om begrunnelse for sin eksamenskarakter. Karakteren var kunngjort elektronisk i Studentweb en fredag, og hun hadde bedt om begrunnelse tirsdagen etter. Hun fikk beskjed om at hun ikke fikk begrunnelse, fordi hun ikke hadde forholdt seg til sensorens treffetid, som var mandag.*

*Studentombudet tok kontakt med vedkommende enhet, og viste til at fristen for å be om begrunnelse etter loven er én uke etter eksamen. Det er i utgangspunktet en kort frist, og de kan ikke innskrenke denne ytterligere. Enheten meldte tilbake at de skulle følge opp studenten. Ombudet ba også om at dette måtte tas opp på systemnivå, og enheten meldte tilbake at de skulle endre sin praksis, slik at de oppfyller lovens krav.*

**Eksempel 7**

*En student hadde fått plass på kurs/seminar-undervisning. Ved oppstart viste det seg at det var for få påmeldte, og studenten ble overført til et annet kurs. Han hadde forberedt seg til kursopplegget, og spurte studentombudet om han hadde rett til at undervisningen likevel ble gjennomført i henhold til plan.*



*Studentombudet viste til at det i Forskrift for studier og eksamener ved UiO er anledning til å avlyse undervisning ved for få oppmeldte studenter. Studenten hadde fått plass på et annet kurs/seminar, og så lenge det passet til hans timeplan, anså studentombudet at hans rettigheter var ivaretatt, og at løsningen var god.*

### **Eksempel 8**

*En student hadde fått opptak til et masterprogram, men ønsket å forbedre karakteren på ett emne i bachelorgraden. Han fikk beskjed om at han enten måtte akseptere karakteren eller si fra seg plassen på masterprogrammet.*

*Studentombudet undersøkte saken, og kunne ikke finne holdepunkter for at studenten ikke kunne ta opp igjen faget, og samtidig beholde plassen på masterprogrammet. Det er oppnådd grad, og ikke utstedt vitnemål som er kravet. Studenten ønsket selv å kontakte enheten for å løse saken.*

## 8. Oppsummering

Studentombudet har mottatt 135 henvendelser fra studenter i 2014. De fleste henvendelsene har vært relevante, og kan i all hovedsak deles inn i to kategorier; saker hvor flere tilfeldigheter inntreffer på en slik måte at saken ikke finner sin løsning i eksisterende regler og rutiner, eller saker hvor det har en selvstendig verdi for studenten å kontakte en uavhengig instans.

Studentombudets statistikk, kan ikke fungere som en pekepinn på hvordan læringsmiljøet er ved et fakultet, eller hvordan det har utviklet seg fra 2013. Tallene og eksemplene kan dog fungere som et viktig supplement, et sted i mellom saker som meldes inn via Si fra-systemet og anonyme spørreundersøkelser.

Utvidelsen av nettverk og bekjenskaper på tvers av landegrenser har preget 2014. Det har vært viktig å kunne sammenligne ordningen ved UiO, med ordninger ved andre høyere utdanningsinstitusjoner på tvers av grenser, og med langt mer erfaring. Målet har vært å få kunnskap og inspirasjon til hvordan ordningen bør utvikles videre ved UiO. Det er forskjeller i hvordan ombud rekrutteres, og i hvem de tar i mot, men prinsipper og grunntanker er påfallende like. Det har vært viktig å hele tiden ha et blikk på hva som passer inn i en norsk kontekst.

Å møte og bli kjent med kollegaer fra hele verden har vært et høydepunkt i 2014. Det å følge med på at andre utdanningsinstitusjoner i Norge har bestemt seg for å opprette studentombudsordninger, har også vært høydepunkter.

## Appendix

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende. Der hvor studenter henvender seg med spørsmål, skal studentombudet ikke overta enhetenes ansvar for veiledning og informasjon. Studentombudet er et supplement.

### **Eksamen / avsluttende oppgave:**

Med «avsluttende oppgave» menes for eksempel bacheloroppgave eller masteroppgave.

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Formelle feil på eksamen
- Begrunnelse på eksamenskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen /avsluttende oppgave

### **Studierelatert:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet unntatt eksamen /avsluttende oppgave

### **Dispensasjon:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Forkunnskapskrav
- Forhold som ikke er regulert

### **Saksbehandling:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Veiledningsplikt
- Annet som gjelder UiOs saksbehandling som forvaltningsorgan

### **Læringsmiljø**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Ansattes opptreden
- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet

**Opptak:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Opptak til studieprogrammer ved UiO
- Masteropptak
- Opptak til emne
- Andre forhold som ikke er regulert

**Utvexling:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Adgang til utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

**Personvern /anonymitet:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

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

**Disiplinærsaker:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

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

**Annet:**

Kategorien favner situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til:

- Tilrettelegging
- Vitnemål
- 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 i Oslo og Akershus (SiO), Lånekassen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen, eller andre henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen.

Følg studentombudet  
i sosiale medier:



[twitter.com/Studentombudet](https://twitter.com/Studentombudet)



[facebook.com/Studentombudet](https://facebook.com/Studentombudet)



UiO  **Studentombudet**

[www.studentombudet.no](http://www.studentombudet.no)