

# Årsrapport 2016



FOTO: @UIO/ANDERS LIEN



UiO : Studentombudet

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

# INNHOOLD

---

<i>Forord</i> .....	3
<b>1. Om studentombudet</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Henvendelser fra studenter</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Eksempler</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Anbefalinger til UiO</b> .....	<b>9</b>
4.1 Status tidligere anbefalinger .....	10
4.2. Regeldannelse .....	12
4.3. Kontradiksjon i Si fra-saker .....	12
4.4. Eksamen med skriftlig og muntlig komponent og klageadgang.....	13
<b>5. Samarbeid, nettverk og organisasjon</b> .....	<b>14</b>
<i>Appendix</i> .....	16

## FORORD

---

*Vi vil gjerne benytte anledningen til å takke rektor Ole Petter Ottersen og prorektor Ragnhild Helene Hennum ved Universitetet i Oslo (UiO). Opprettelse av studentombud var, etter innspill fra Studentparlamentet ved UiO, en del av valgplattformen da Ottersen ble valgt til rektor for første gang i 2009. Arbeidsgruppen som skulle vurdere plassering og mandat for et studentombud, ble ledet av prorektor Hennum. Gruppen staket ut retningen for studentombudsordningen ved UiO, samtidig som det ble gitt rom for utforming.*

*Vi var tidlig opptatte av at studentombudsordningen skulle fylle en funksjon som ikke dekkes på annen måte. I den forbindelse var det særlig grensen mot universitetets veilednings- og informasjonsplikt vi hadde fokus på. Vi var f.eks. tidlig klar over at studentombudet ikke burde bli en ren spørsmål- og svartjeneste, slik at man risikerer en slags konkurranse med fakultetenes informasjonssentre og Knutepunktet. Videre har det vært viktig for oss å finne en balanse mellom å ivareta studenters rettigheter, og det å bidra til løsning. Sistnevnte vil i stor grad forandre at vi ikke opptre som partsrepresentanter. Vi er derfor tydelige på at vi alltid gjør vår egen selvstendige vurdering der hvor vi går inn i saker.*

*I vår utforming av rollen har vi hentet kunnskap og inspirasjon fra land med en lengre tradisjon for ombudsordninger i høyere utdanning. Det har hjulpet oss til å tenke ut hvilke prinsipper som bør ligge til grunn for arbeidet vårt, og det har gitt oss bekræftelser om at vi er på rett vei. Vi har også selv hatt mulighet til å bidra internasjonalt, både med våre erfaringer fra en oppstartsfasen, og med et engasjement for kollegialitet på tvers av landegrensene. I 2017 har vi f.eks. påtatt oss ansvaret med å være sekretariat for European Network of Ombudsmen in Higher Education, et nettverk for studentombud og andre ombud i høyere utdanning, som har eksistert siden 2003.*

*I 2016 var det en økning i antall henvendelser på 16 %. Det er dog først og fremst en økning i kompleksitet og omfang som vi har merket. I lys av vårt mål om å fylle en funksjon som ikke er dekket på annen måte, er dette en riktig utvikling.*

*Avslutningsvis vil vi også takke for at vi har blitt møtt med en grunnleggende forståelse om hvor viktig det er at studentombudsordningen er uavhengig. I forbindelse med dette anerkjenner vi at vi er vist en særlig tillit i vårt arbeid. Vi ser frem til et godt samarbeid også med nytt rektorat. Forankringen i rektoratet og i Universitetsstyret er viktig for en funksjonell ombudsordning.*

**Oslo, mai 2017**

*Marianne Høva Rustberggard*

## 1. OM STUDENTOMBUDET

---

Studentombudet er en uavhengig ressursinstans for studenter ved Universitetet i Oslo (UiO), og har vært i virksomhet siden 1. februar 2013.<sup>1</sup> Studenter trenger ikke formell henvisning til ombudet, og tilbudet er gratis.

Studentombudet kan i utgangspunktet ta i mot alle typer saker. Ombudet avgjør selv om en student skal få hjelp eller ikke. Dersom en student blir avvist, kan det ikke påklages. Studenter og andre som henvender seg om saker som faller utenfor ordningen, får hjelp til å finne veien videre.<sup>2</sup>

Studentombudet kan i kontakt med enkeltstudenter, hjelpe til med å identifisere hvilke muligheter vedkommende har i situasjonen, samt sjekke om saksbehandlingen har vært korrekt, enten i retrospekt eller underveis. I tillegg står det i mandatet at ombudet kan bidra til å løse en sak på hensiktsmessig nivå. Det vil være ombudets selvstendige vurdering om det skal gå inn i en sak for å bidra til løsning eller ikke. Studentombudet kan ikke representere studenter formelt i enkeltsaker.

Ombudet har ikke innsyn i universitetets systemer, og må få en students samtykke dersom det er nødvendig å innhente informasjon fra UiO. Det jobbes videre med å løfte prinsipielle problemstillinger som har betydning for studentenes rettssikkerhet, på det relevante nivået. Dette gjøres bl.a. ved at det i årsrapportene fremmes anbefalinger overfor UiO, viss hensikt er oppklaring eller endring.

Tre verdier ligger til grunn for studentombudets virke; uavhengighet, profesjonalitet og integritet. Uavhengighet er et særtrekk ved ombudsordninger nasjonalt og internasjonalt. Studentombudet ved UiO er plassert organisatorisk på en slik måte at uavhengighet sikres, dessuten har ombudet direkte adgang til å fremme saker for Universitetsstyret. Studenter og ansatte kan ikke instruere studentombudet, ei heller kan ombudet instruere ansatte og studenter.

---

<sup>1</sup> Ifølge et oppslag i studentavisen Universitas 22.februar 2012, ble det fremmet forslag om opprettelse av studentombud i Studentparlamentet ved UiO i 1958. Etablering av studentombud var en del av rektor Ole Petter Ottersen sin valgplattform for perioden 2009 til 2013, etter at ideen ble relansert i Studentparlamentet på 2000-tallet. En arbeidsgruppe ble nedsatt for å vurdere opprettelse, herunder eventuell plassering, mandat, oppgaver og finansiering. Gruppen ble ledet av daværende viserektor Ragnhild Helene Hennum, og besto ellers av studenter, representanter fra daværende Studieavdelingen ved UiO, og Studentsamskipnaden i Oslo og Akershus (SiO). Læringsmiljøutvalget ved UiO (LMU) anbefalte opprettelse av et ombud for studenter 29.mars 2012, hvorpå rektoratet fattet endelig vedtak.

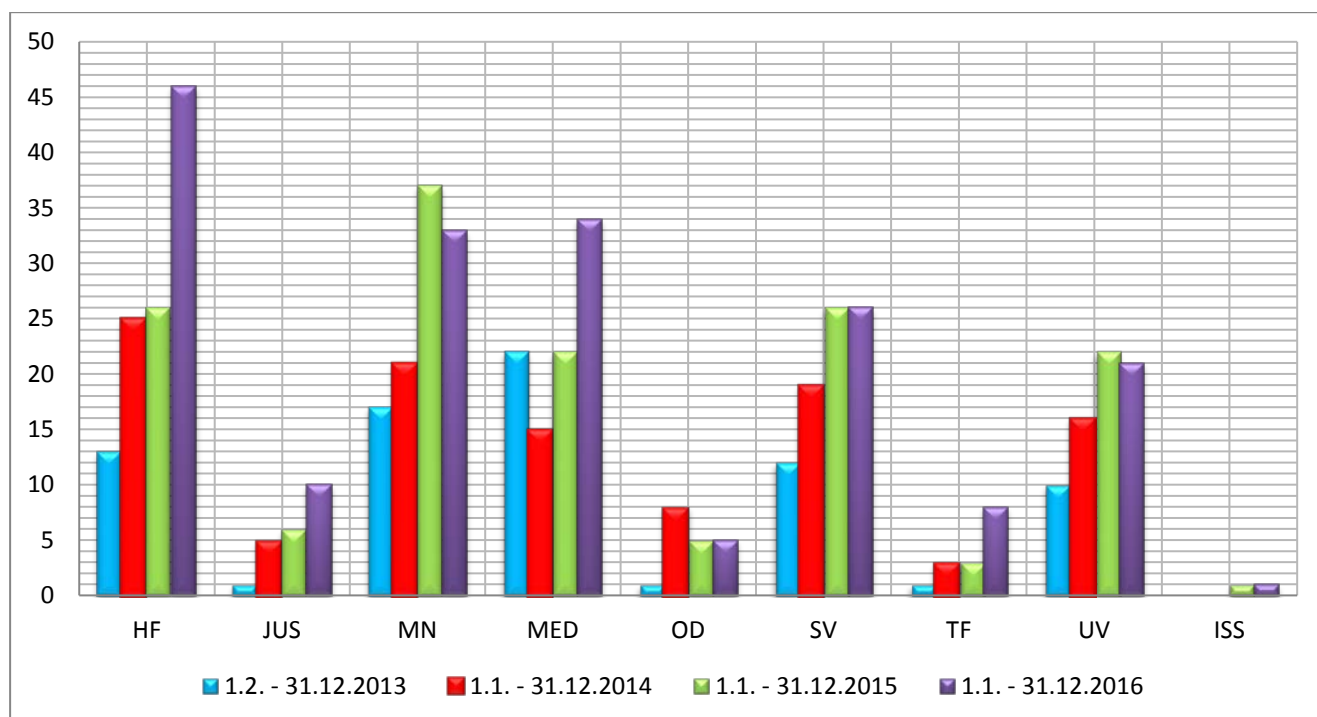
<sup>2</sup> Forvaltningsloven § 11, fjerde ledd

## 2. HENVENDELSER FRA STUDENTER

Studentombudet har mottatt 199 henvendelser fra 1.1. til 31.12.2016.<sup>3</sup> Det er en økning på 16 % sammenlignet med 2015, og en økning på 47 % sammenlignet med 2014.

To av henvendelsene har vært fra PhD-kandidater. Det har kommet inn syv henvendelser fra studenter fra andre utdanningsinstitusjoner i Norge. Disse er ikke med i tabellene under.

**Figur 1: Antall henvendelser per fakultet i 2013, 2014, 2015 og 2016**



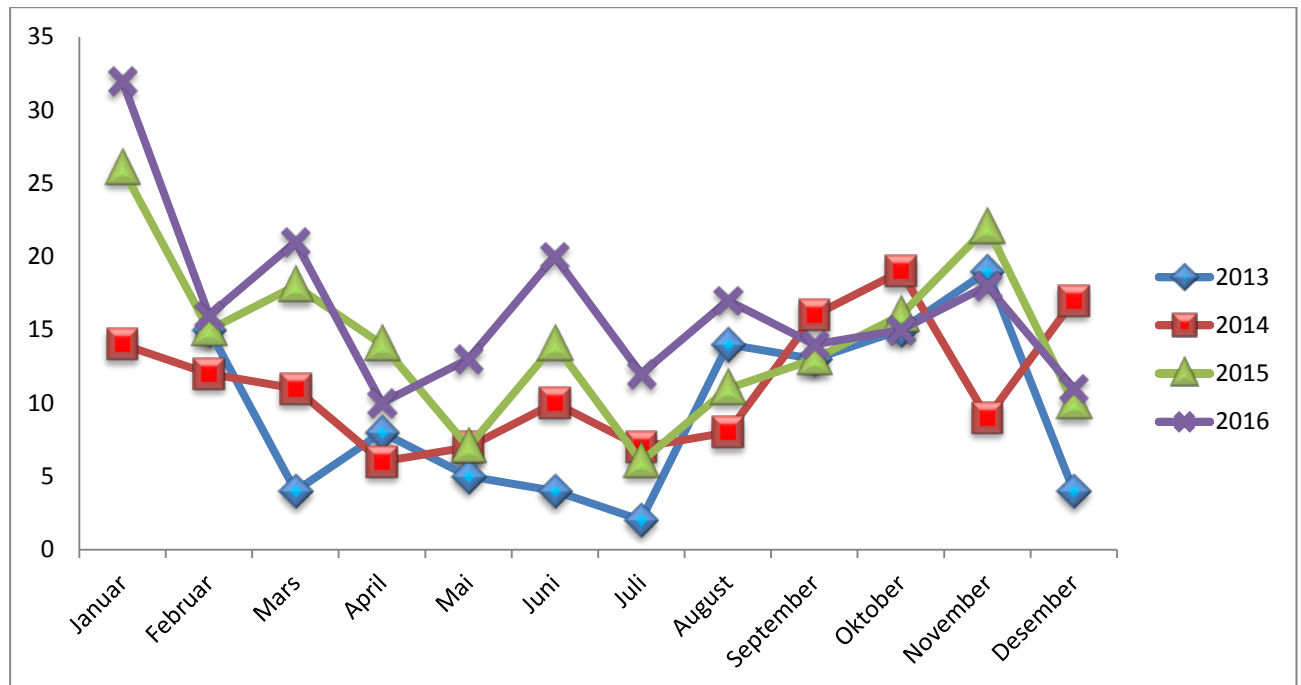
### Kommentarer til Figur 1:

Det er en økning i antall henvendelser fra studenter ved Det humanistiske fakultet (HF). Dette har sammenheng med økningen i antall henvendelser i kategorien «Disiplinær» (se Figur 3), og antallet saker om mistanke om fusk som gjelder studenter på emnet examen philosophicum (exphil). Totalt var 12 av

<sup>3</sup> Studenter og andre som tar kontakt for å få informasjon om ordningen som sådan, regnes ikke som henvendelser. Spørsmål i forbindelse med presentasjoner og arrangementer, regnes heller ikke som henvendelser. Studenter som henvender seg, blir ikke bedt om å oppgi hvor langt de har kommet i sine studier, eller ved hvilket fakultet de studerer ved. Studentstatus og fakultetstilhørighet er derfor ikke alltid kjent. Dersom det er tvil om studentstatus, blir studenter bedt om å oppgi studieinformasjon.

henvendelsene fra studenter ved HF om ex.phil., hvorav ni gjaldt mistanke om fusk.

**Figur 2: Antall henvendelser per måned 2013, 2014, 2015 og 2016**

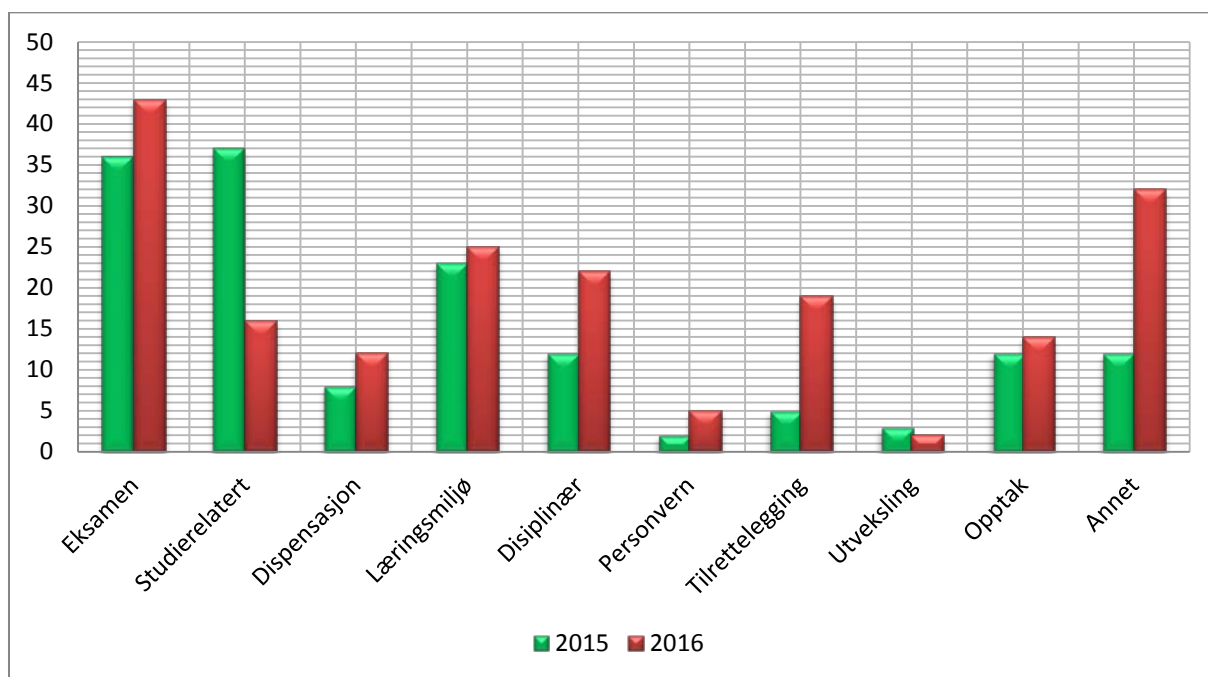


### *Kommentar til Figur 2*

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.

I januar 2016 ble det satt rekord i antall henvendelser i løpet av én måned. Studentombudet jobber med enkelte større saker over tid, slik at figuren ikke indikerer arbeidsbyrde per måned. I januar og august er det en del henvendelser om eksamen. Det er dato for når henvendelsen kom inn som registreres, uavhengig av hvor lenge det jobbes med saken.

**Figur 3: Antall henvendelser per kategori**



\* Se Appendix for en beskrivelse av kategoriene

### *Kommentarer til Figur 3*

Henvendelser har ofte et innhold som kan plasseres i flere kategorier, og er derfor plassert etter en vurdering av hva som er hovedinnholdet. Dersom det er et klart tematisk skille i en henvendelse, vil det bli ført som to henvendelser og fulgt opp deretter.

Det er en betydelig økning i antall henvendelser i kategorien «Tilrettelegging». Sakene har vært ulike, men i flere saker, og på tvers av fakultetene, har vært nødvendig å identifisere saken som en tilretteleggingssak.

Det er også en betydelig økning i kategorien «Disiplinær». Det har vært et større mangfold av type disiplinærsak, i tillegg til at studenter fra flere fakulteter har henvendt seg i forbindelse med en disiplinærsak.

### 3. EKSEMPLER

---

Eksemplene viser i all hovedsak hva som har vært en hovedproblemstilling i en henvendelse, og de gjengis anonymisert. Der hvor studenten omtales som «hen», er det ment som en ytterligere anonymisering. Det har vært flere større saker i 2016, som ikke er forsøkt gjengitt under.

#### **Eksempel 1**

*En student hadde klaget på eksamenskarakter, og gått fra karakteren C til karakteren F (stryk). Studenten forklarte at hen hadde forsøkt å be om begrunnelse, men fått til svar at man ikke kan be om begrunnelse på klagesensur. Hen lurte på om det var riktig, i tillegg hadde klagesensureringen hadde tatt cirka 10 uker, slik at fristen for å melde seg opp i det samme faget på nytt, hadde gått ut. Studenten mente også at begrunnelsen på den ordinære sensureringen hadde vært for generell. På emnesiden lå det løsningsforslag for tidligere års eksamener, noe som skulle tilsi at det forelå noe tilsvarende for semesteret studenten tok eksamen, men noe slikt var ikke tilgjengelig.*

*Studenten fikk informasjon om at studenter har rett på begrunnelse også for klagesensureringen. Dersom dette ikke gikk i orden ved at studenten selv tok kontakt med instituttet, kunne studentombudet ta kontakt. Videre fikk studenten informasjon om adgangen til å klage på formelle feil på eksamen.*

*Vedrørende oppmeldingsfristen, fikk studenten informasjon om muligheten til å søke om dispensasjon fra denne, og vise til at klagesensureringen hadde tatt for lang tid. Studenten ønsket selv å ta sakene videre, og det er uvisst hva som ble utfallet.*

#### **Eksempel 2**

*En student hadde søkt om tilrettelegging i form av et rom hvor vedkommende kunne amme sitt barn. I svaret ble studenten henvist til å benytte HC-toalettet. Studenten opplevde dialogen og forslaget som krenkende. Studenten fremla e-postkorrespondansen. Det var ikke informert om klageadgang, og det virket ikke som at det var fattet et formelt vedtak i saken. Studenten ble derfor tilbudt at studentombudet tok kontakt med enheten. Det ønsket studenten. Før det kom til det, meldte studenten tilbake at saken var løst ved at en annen ved enheten hadde tilbudt studenten hvilerom til formålet, og studenten var fornøyd med dette. Saken ble likevel sendt til seksjonssjefen til orientering, da saksbehandlingsreglene ikke var overholdt.*

#### **Eksempel 3**

*En student hadde bedt om begrunnelse for karakter på masteroppgave og fått dette umiddelbart etter muntlig eksamen. Tre uker etter muntlig eksamen, ba studenten om skriftlig begrunnelse. Begge sensorene gav studenten hver sin*



skriftlige begrunnelse per e-post, hvorpå studenten bestemte seg for å klage på karakteren. Klagen ble avvist med henvisning til at studenten hadde oversittet fristen. Fristen var da beregnet fra dato hvor studenten fikk den muntlige begrunnelsen, og ikke ut fra dato hvor studenten mottok de skriftlige begrunnelsene. Etter dialog med fakultetet, ble det bestemt at studenten likevel skulle få klage på karakteren.

#### **Eksempel 4**

En student hadde vært oppe til muntlig eksamen, i forbindelse med innlevering av en skriftlig oppgave. Studenten ba om begrunnelse for karakteren, hvorpå sensorene blant annet etterlyste mer av sin egen forskning i studentens oppgave. Studenten fortalte at det i teorien var ulike synspunkter, og hen reagerte derfor på at sensorene kunne etterlyse sin egen forskning, herunder sitt synspunkt. Studenten var usikker på om hen ville klage på karakter, og lurte på hvilke muligheter hen hadde. Studenten fikk informasjon om at det i tillegg til å klage på karakter, også er mulig å klage på formelle feil. I en eventuell slik klage, kunne det være relevant å vise til universitets- og høyskoleloven § 3-9, første ledd, første punktum:

«Universiteter og høyskoler skal sørge for at kandidatenes kunnskaper og ferdigheter blir prøvet og vurdert på en upartisk og faglig betryggende måte.»

Studenten fikk tilbud om gjennomlesning av en eventuell klage på formelle feil. Studentombudet kjenner ikke sakens utfall.

#### **Eksempel 5**

En student hadde fått negativt svar på forespørsel om utsatt eksamen i forbindelse med at eksamensdato sammenfalt med termin. Det følger av universitets- og høyskoleloven § 4-5, første ledd, tredje punktum har en student som er gravid rett til utsatt eksamen hvis eksamensdato er mellom tre uker før termin, og seks uker etter termin. Det er ikke adgang til å dispensere fra denne regelen lokalt. Studenten fikk mulighet til å ta utsatt eksamen, etter at fakultetet ble kontaktet.

## 4. ANBEFALINGER TIL UiO

---

I vurdering og håndtering av enkelthenvendelser fra studenter, kan systemfeil eller svakheter komme til overflaten. Studentombudet kan påpeke slike overfor aktuell enhet. Andre ganger kan det avdekkes svakheter av mer generell karakter, som kan være relevante for hele UiO. Hensikten med anbefalingene er å få til en vurdering av endring. Under følger først en kort statusoppdatering for noen tidligere anbefalinger, så tre anbefalinger basert på erfaringer fra 2016, eller over tid.

### **4.1 Status tidligere anbefalinger**

I de siste to årsrapportene har det blitt fremmet anbefalinger overfor UiO. At de fremmes i en årsrapport, betyr ikke at de mister sin aktualitet fra det ene året til det andre, med mindre det skjer en oppklaring eller endring. Studentombudet har ikke instruks- eller avgjørelsesmyndighet. I det følgende omtales noen av de tidligere anbefalingenes aktualitet.

#### *Grensen mellom faglige vurderinger og skikkethetsvurdering*

I årsrapport for 2014, ble det fremmet en anbefaling om at UiO burde tydeliggjøre grensen mellom faglige vurderinger, og særskilte skikkethetsvurderinger. En del av bakgrunnen var at studentombudet var kjent med at studenter ble strøket på eksamener som ikke var etterprøvbare, fremfor å bli gjenstand for særskilt skikkethetsvurdering. Rettssikkerheten til studenter svekkes dersom de prosessuelle reglene i forskriften ikke følges.<sup>4</sup>

Studentombudet er kjent med at det har foregått et større arbeid med skikkethetsvurdering ved UiO, men kjenner ikke arbeidet i detalj. Det antas likevel at anbefalingen fremmet i årsrapport som nevnt ikke er like aktuell.

#### *Studentorganers høringsrett*

I årsrapporten for 2014 ble det anbefalt at administrasjonene til de ulike styrene rundt om kring, i større grad sørger for at studentorganers høringsrett ivaretas.<sup>5</sup> Bakgrunnen var henvendelser fra studenttillitsvalgte på institutt og fakultetsnivå, hvor de meldte at de ikke var gitt anledning til å uttale seg i enkeltsaker før vedtak. Det har siden anbefalingen ble fremmet kommet inn henvendelser fra studenttillitsvalgte som har meldt om at de ikke er hørt, før en avgjørelse som angår studenter er fattet. Dette er ikke alltid problematisk, da enkelte handlinger i realiteten skjer som en følge av et vedtak som allerede er fattet, og hvor studentorganet har fått uttale seg.

Henvendelsene har utelukkende kommet fra studenttillitsvalgte på instituttnivå eller fakultetsnivå. Enkelte steder synes det å være en oppfatning om at retten til

---

<sup>4</sup> Forskrift om skikkethetsvurdering i høyere utdanning

<sup>5</sup> Universitets- og høyskoleloven § 4-1, fjerde ledd

å bli hørt er ivaretatt med at studenter er representert i vedtaksorganet. Anbefalingen kan derfor fortsatt være aktuell.

### *Si fra-systemet og vern mot gjengjeldelse*

I årsrapport for 2014, ble det anbefalt at universitetet i forlengelsen av opprettelsen av Si fra-systemet, også får på plass et tilbud for studenter som mener seg utsatt for gjengjeldelse i etterkant av å ha sagt fra om forhold som gjelder læringsmiljøet. Det har siden anbefalingen blitt klart at det er Enhet for intern revisjon (EIR) som skal håndtere påstander om gjengjeldelse. Anbefalingen synes derfor ikke lenger å være aktuell.

### *Studentenes adgang til forvaltningspraksis og presedens*

I årsrapporten for 2015, ble det anbefalt at universitetet vurderer om det er måter å gjøre praksis i saker som gjelder enkeltvedtak, mer synlig for studentene. Dette for at studenten bedre skal kunne forutberegne sin situasjon og vurdere om det er hensiktsmessig å klage, i tillegg vil det styrke rettssikkerheten dersom saksbehandlingen blir mer gjennomslutning.

Den sentrale klagenemnda har siden anbefalingen ble fremmet, skrevet en langt mer utfyllende årsmelding for 2015, sammenlignet med den for 2013. Studentombudet ser på dette som en positiv utvikling som gjør anbefalingen mindre aktuell, forutsatt at det fortsetter.

### *Tilrettelegging: saksbehandling*

Studentombudet opplever fortsatt å få inn henvendelser fra studenter, hvor forvaltningslovens saksbehandlingsregler ikke har blitt fulgt. Det kan være mangel på informasjon om klageadgang, mangelfull begrunnelse, eventuelt at en sak som burde vært håndtert som en tilretteleggings sak, har blitt håndtert etter andre regler, som i realiteten har innskrenket studentens rettigheter. Studentombudet er kjent med at det foregår et arbeid med tilrettelegging sentralt på UiO, dog var det en betydelig økning i antall henvendelser om tilrettelegging i 2016.

### *Institutt for informatikk og fuskerutiner*

I årsrapporten for 2013, ble det vist til en dialog med Institutt for informatikk (IFI) om deres rutiner dersom de mistenkte at en student hadde fusket. Saker hvor det mistenkes fusk skal i utgangspunktet sendes til behandling i Den sentrale klagenemnda. Institutter/fakulteter kan henlegge, eventuelt gi en advarsel. Det er dog kun klagenemnda som har kompetanse til å sanksjonere i form av annullering av eksamen/oppgave og/eller utestengelse. Noen studenter som var mistenkt for fusk på innleveringsoppgaver på IFI, ble etter godkjenning og tildeling av poeng for oppgavene, innkalt til en samtale på instituttet. Dersom de ikke kunne redegjøre godt nok for sin oppgave, fikk de sine poeng slettet. Ombudet mente dette kunne sidestilles med annullering, og derfor ikke tråd med

delegasjonsforbudet i universitets- og høyskolelovens regler om behandling av fuskesaker. Etter dialogen med instituttet i 2013, var det ombudets oppfatning at dette skulle rettes opp i. Det ble også brakt muntlig på banen i 2015, da det virket som praksisen ikke var endret.

I 2016 ble studentombudet gjort oppmerksom på at praksisen fortsatt ikke var endret på IFI. I sakspapirene til en konkret studentsak, sto det beskrevet at IFI hadde fått aksept for å fortsette sin praksis med å slette allerede tildelte godkjenning av innleveringsoppgaver, dersom de mistenkte fusk, og studenten ikke kunne redegjøre godt nok for oppgaven sin på et møte. Ultimo oktober ble det derfor sendt en henvendelse til øverste ledelse på Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet, hvor det ble bedt om skriftlig svar innen rimelig tid. Den 30.11.2016, var ombudet på et møte på fakultetet, hvor det ble avtalt at fakultetet skulle påpeke problemet overfor IFI. Per 8.6.2017 er det ikke mottatt noe skriftlig svar, og det er derfor uklart om dette er ryddet opp i.

## **4.2. Regeldannelse**

Særlig fakultetene på UiO, har relativt stor frihet til å fastsette egne regler for sine studenter, innenfor rammene satt av universitets- og høyskoleloven og bl.a. forskrift om studier og eksamener ved UiO. Studentombudet har over tid sett eksempler på at det fastsettes regler som enten er i strid med lov eller forskrift, eller som ikke i tilstrekkelig grad tar høyde for de rettighetene studenter har etter gjeldende rett, slik at studentenes rettigheter i praksis innskrenkes. Retten til tilrettelegging er et eksempel på en slik rettighet som risikeres innskrenkes, dersom det fastsettes for rigide regler lokalt. Det vises i denne forbindelse til økningen i antall henvendelser om tilrettelegging i 2016, hvor det i flere tilfeller har vært aktuelt å få saken inn på riktig saksbehandlingsspor.

## **4.3. Kontradiksjon i Si fra-saker**

Studentombudet har i tidligere innspill til UiOs Si fra-system, understreket betydningen av at kontradiksjon må gå begge veier, og da særlig i saker hvor en student klager på oppførselen til en ansatt, og hvor påstand står mot påstand. I 2016 har vi sett at det aktuelle fakultetet i slike saker, først har innhentet studentens (klagerens) versjon av saken, så henvendt seg til den ansatte. Deretter har fakultetet konkludert i saken, selv om det den ansattes versjon av saken er i strid med det studenten har sagt. Konklusjonene har vært at studenten ikke ble trodd.

Studentombudets oppgave er å påse at saksbehandlingen er forsvarlig. Det vil si at det i ikke er relevant for vår anbefaling om det var korrekt at studenten ikke ble trodd i de aktuelle sakene. Studentombudet mener dog at retten til kontradiksjon går begge veier. Dersom en ansatt kommer med motbeskyldninger, eventuelt har en annen oppfatning av hva som har skjedd, må studenten få mulighet til å uttale seg om dette før fakultetet konkluderer i saken.

I Si fra-systemets rutiner synes dette å være i varetatt, slik at det er i etterlevelsen av rutinene at studentombudet mener det er behov for endring.

#### **4.4. Eksamen med skriftlig og muntlig komponent og klageadgang**

Det følger av universitets- og høyskoleloven at studenter i all hovedsak kan klage på karakter for skriftlige eksamen, men ikke på muntlig eller praktisk eksamen. Det er ikke presisert hva som gjelder der hvor en eksamen består både av en skriftlig og en muntlig del. Mappeinnlevering er et eksempel på en slik eksamensform. Ombudet har bedt om avklaring på hvordan lovverket skal tolkes på dette punktet, og fått svar fra Kunnskapsdepartementet. Fra svaret hitsettes:

«I tilfeller der endelig karakter består av flere vurderingsformer, herunder en skriftlig eksamen og en muntlig eksamen, har kandidaten likevel rett til å klage på karakterfastsettingen av det skriftlige arbeidet, jf. uhl. § 5-3 fjerde ledd. Når den endelige karakteren er fastsatt på grunnlag av både skriftlig og muntlig eksamen, og klager får medhold i klage på sensuren over den skriftlige delen av eksamen, skal ny muntlig eksamen avholdes til fastsetting av endelig karakter, jf. uhl. § 3-9 femte ledd siste punktum. Det samme må også gjelde hvor eksamenskarakteren blir endret til ugunst for klageren, da de to delene av bedømmelsen ikke lar seg atskille i vurderingen av kandidatens samlede prestasjon og fastsettelsen av en felleskarakter.»

Det synes altså å være slik at selv om det gis en samlet karakter, så skal studenter kunne klage på den skriftlige delen av eksamen, noe ombudet ser et behov for at gjøres kjent for hele UiO, slik at studentenes klagerett ikke innskrenkes.

## 5. SAMARBEID, NETTVERK OG ORGANISASJON

---

Studentombudet har hatt kontakt med Arbeidsutvalget til Studentparlamentet ved UiO (SP-AU). De informerer om studentombudet overfor studenter, og i visse henvendelser til ombudet, er det aktuelt å orientere om Studentparlamentet. Det holdes en utvidet presentasjon om ombudsordningen og om studenters rettigheter og plikter i forbindelse med SP-AU sin overlappsperiode mellom gammelt og nytt arbeidsutvalg. Ombudet diskuterer ikke enkeltsaker med SP-AU, men svarer oppklarende på spørsmål. Dette gjelder også overfor fakultetenes studentutvalg.

Studentombudet ved UiO ble i 2014 medlem av European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), og etter hvert medlem av styret. Nettverket består av ombud i høyere utdanning først og fremst i Europa, men også fra resten av verden. I 2016 ble det arrangert en nettkonferanse, hvor bidraget fra UiO var en presentasjon om studenter og studenttillitsvalgtes innflytelse, med opprettelsene av studentombud som eksempel.

Den 20.12.2016 ble det bestemt at sekretariatsfunksjonen for ENOHE skal være hos studentombudet ved UiO. Funksjonen går på rundgang blant medlemmene. Det er i først omgang vedtatt som et pilotprosjekt. Det får ingen budsjettmessige konsekvenser for studentombudet ved UiO.

I rapporteringsperioden har følgende utdanningsinstitusjoner i Norge opprettet studentombud:

- Norges Handelshøyskole (NHH) – oppstart 1.1.2016

I tillegg har følgende utdanningsinstitusjoner vedtatt opprettelse av studentombud:

- Høgskulen på Vestlandet
- Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
- Universitetet i Agder

Med disse tilskuddene, vil 72 % av Norges studenter ha tilgang på et studentombud.<sup>6</sup> Fra før har Universitetet i Stavanger (UiS), Høgskolen i Oslo og Akershus, Universitetet i Bergen og Norges arktiske universitet – UiT, studentombudsordninger, i tillegg til UiO.

I februar ble det andre møtet i det norske nettverket avholdt på NHH, med studentombudene ved NHH og UiB som vertskap. I mai var samtlige, med unntak av studentombudet ved UiS, på møte med Kunnskapsdepartementet, og prosjektgruppen som jobbet med ny Stortingsmelding om kvalitet i høyere utdanning.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Basert på tall fra Database for statistikk i høyere utdanning

<sup>7</sup> Den 27.1.2017 ble Stortingsmeldingen «Kultur for kvalitet» lagt frem på UiO. På side 42-43 i meldingen står følgende om studentombud:

«I løpet av de siste årene har det blitt etablert studentombud ved norske universiteter og høyskoler. Universitetet i Oslo var først ute, i 2013. Studentombudene har et eget europeisk nettverk, European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), som ble etablert i 2013 (sic: nettverket ble opprettet i 2003). Studentombudet er en

Studentombudet har et etablert samarbeid med Studentsamskipnaden i Oslo og Akershus (SiO) sine rådgivnings- og helsetjenester. Det hender for eksempel at SiO Råd og SiO Helse sender studenter til studentombudet og omvendt. En god felles rolleforståelse ligger til grunn for samarbeidet.

Studentombudsordningen ved UiO har i rapporteringsperioden bestått av et studentombud i 100 % stilling, og en konsulent i 50 % stilling. Mot slutten av rapporteringsperioden ble det satt i gang en rekrutteringsprosess av vikar for Rustberggard i forbindelse med foreldrepermisjon fra primo februar 2017.

Studentombudet er organisatorisk plassert i Enhet for internrevisjon (EIR), en uavhengig enhet direkte underlagt Universitetsstyret. EIR fikk ny avdelingsdirektør 1.9.2016.

---

uavhengig bistandsinstans i saker som angår studiene. Studentombudene kan melde opp saker til institusjonsstyret eller gjennom kvalitetssikringssystemet. Studentombudet kan hjelpe til med å kvalitetssikre studentenes klager, løse saker på lavest mulig nivå og svare på spørsmål om studentenes rettigheter og plikter. Studentombudene viser seg ofte å være til god nytte for studentene og for institusjonene.»

## APPENDIX

---

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende.

### **Eksamen:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Formelle feil på eksamen eller ved sensurering
- Frist for sensur
- Begrunnelse på eksamenskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen /avsluttende oppgave

Kategorien favner også avsluttende oppgave som master- eller bacheloroppgave, og praksis.

### **Studierelatert:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Pensum, undervisning og obligatorisk aktivitet
- Endring av studietilbud/plan
- Godkjenning av utdanning fra utlandet/annen utdanningsinstitusjon
- Studiegjennomføring
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet unntatt eksamen /avsluttende oppgave

### **Dispensasjon:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Forsinket betaling av semesteravgift
- Forsinkelsesregler og progresjonskrav
- Dispensasjon fra maksimalt antall eksamensforsøk
- Forkunnskapskrav
- Forhold som ikke er regulert

### **Læringsmiljø:**

Støttefunksjon i behandling av saker som handler om, eventuelt situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Ansattes eller medstudenters opptreden
- Fysisk og/eller psykososialt læringsmiljø
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet

### **Utveksling:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Adgang til utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert



### **Opptak:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Opptak etter vurdering av realkompetanse
- Opptakskrav
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

### **Personvern:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

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

### **Disiplinærsaker:**

Støttefunksjon i innledende behandling av saker som handler om, eventuelt situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte tilknyttet:

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

### **Annet:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Vitnemål
- Informasjon
- Studentrepresentasjon og studentorganers høringsrett
- Andre saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen

### **Tilrettelegging:**

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller på annen måte er tilknyttet:

- Tilrettelegging

### **Utenfor ordningen:**

- Spørsmål av generell karakter som hører til veiledningsplikt
- 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)