



# Studentombudet

Årsrapport 2019

# Innhold

<b>Om studentombudet</b>	4
Samarbeid med andre høyskoler	4
Oppstartsfasen	4
Instagram og Twitter	4
Om rollen	5
<b>Henvendelser</b>	6
Generelt for alle høyskolene	6
Spesielt for NLA	7
<b>Nettverk</b>	8
<b>Kategorier</b>	9
Oversikt over kategoriene med underkategorier	
<b>Mandat</b>	10







# Om studentombudet

Stortinget vedtok i 2018 at alle studenter, fra 1. august 2019, skulle ha tilgang til et studentombud (universitets- og høyskoleloven § 4-17). Studentombudet skal gi studenter råd og hjelp i saker knyttet til deres studiesituasjon. Ombudet ikke kan instrueres i sitt virke, og har taushetsplikt.

## Samarbeid med andre høyskoler

Høyskolen Kristiania inngikk i 2019 et samarbeid med VID vitenskapelige høyskole, NLA høyskolen, Høgskolen i Molde, Dronning Mauds Minne Høgskole for barnehagelærerutdanning og Fjellhaug internasjonale høyskole for å dele på et studentombud. Studentombudet begynte 1. juni, og har fast kontorsted Høyskolen Kristiania, men besøker de andre institusjonene ved behov. Det meste av kontakten med studentene foregår på e-post eller per telefon, slik at det i praksis ikke

er så stor forskjell mellom de studentene som holder til i Oslo, og de som går på skoler andre steder. Ombudet har også mulighet til å delta på møter over nettet, som Skype, Zoom og lignende.

## Oppstartsfasen

I løpet av sommeren var det relativt få studenthenvendelser. Andre gjøremål i oppstartsperioden var blant annet å bli kjent med de ulike høyskolene, og å få produsert roll-ups til ha på stand og brosjyrer til å dele ut til studentene (dette med god bistand av Markeds- og kommunikasjonsavdelingen).

## Instagram og Twitter

Studentombudet finner du på Instagram under navnet «Studentombud», og på Twitter heter kontoen Studentombud – private høyskole (@Studentombud\_13).



## Om rollen

Studentombudet er en nøytral og uavhengig bistandsperson som skal bidra til at studentenes rettssikkerhet blir ivaretatt. Jeg skal bidra til at studentene får en korrekt og forsvarlig saksbehandling, det vil si at jeg skal bidra til rettferdighet, ikke til fordel for en enkelt student. Jeg skal også bidra til at saker løses på så lavt nivå som mulig.

Studentene kan blant annet ta kontakt når de har spørsmål om rettigheter og plikter de har som studenter, ønsker råd eller hjelp i studiesituasjonen, opplever at de ikke får svar fra utdanningsinstitusjonen sin, eller har utfordringer som student og ikke vet hvor de skal henvende seg.

Ombudet kan blant annet hjelpe og bistå ved mistanke om fusk og ved skikkethetsvurderinger. Jeg kan videre lese gjennom søknader og klager, og være en nøytral tredjepart ved møter mellom studenten og institusjonen. Som ombud kan også være en nøytral samtalepartner, og tilstreber derfor en objektiv tilnærming. I dette ligger at jeg også kan være en person studentene kan snakke med når hen vurderer å varsle om for eksempel trakassering. På grunn av taushetsplikt vil ikke saker gå videre uten samtykke fra studenten selv. Dette er svært viktig da det skal være helt trygt å ta kontakt med studentombudet.

I de fleste sakene er ombudets rolle å bidra til at studentene selv kan håndtere

saken sin; noe som også er hovedmålet med bistanden. I noen tilfeller vil det likevel være hensiktsmessig for saken at studentombudet involveres, men dette er en vurdering som tas underveis i den enkelte sak. Studentene kan ikke kreve involvering eller ellers instruere ombudet.

Ombudet har ikke innsyn i høyskolens saksbehandlings- og arkivsystemer. Dette betyr at informasjonen i den enkelte sak kun kommer fra studenten selv med mindre hen gir samtykke til innsyn i dokumenter skolen har.

Studentombudet har ikke beslutnings- eller vedtaksmyndighet, og kan heller ikke instruere høyskolene. I enkeltsaker kan ombudet påpeke mangler eller svikt i prosesser og saksbehandling. Dersom jeg ser at det er systemsvikt, kan dette adresseres høyskolen på generell basis, men kan også tas som en anbefaling i årsrapporten.

Studentombudet skal komme i tillegg til, og ikke istedenfor, andre tilbud ved høyskolene. Dette innebærer at ombudet ikke skal konkurrere med studieadministrasjonene eller informasjonstjenester høyskolen har. Tilbudet er gratis.

Avslutningsvis vil jeg gjerne benytte anledningen til å takke for den gode mottakelsen jeg har fått ved høyskolen.

---

Marit Elizabeth Sand Solvik  
studentombud



# Henvendelser

## Generelt for alle høyskolene

Mottatte henvendelser er kategorisert i fem hovedkategorier, alle med underkategorier (full oversikt side 10). Hovedkategoriene er opptak/overgang/ utveksling, formelle forhold, faglig vurdering /eksamen/ aktivitet, læringsmiljø, og disiplinærsaker. I tillegg har jeg en egen kategori for «annet» og jeg har også registrert antall henvendelser som faller utenfor ordningen. I den siste typer henvendelser har jeg forsøkt å videreformidle studenten til riktig organ, eller gitt enkle tips om hvordan de gå videre med saken sin.

Jeg har for denne perioden ikke registrert de tilfellene hvor studenter har ønsket refusjon eller erstatning for påståtte mangler ved utdanningen. Dette kan være tilfelle for saker i flere av kategoriene. Et raskt tilbakeblikk viser at dette har vært et bi-tema i anslagsvis i en håndfull av henvendelsene.

Majoriteten av henvendelsene har vært i kategoriene faglig vurdering/ eksamen/ aktivitet og læringsmiljø (se nærmere under eksempler).

De fleste henvendelsene kan håndteres relativt raskt, men det er også en del studenter som gis bistand over tid. I en del av sakene blir det kun gitt råd slik at studen-

tene selv har kunnet komme seg videre i saken; typisk her er at de har fått informasjon om regelverk (lover og forskrifter, rundskriv og rutiner) og gitt tips til hva de bør legge vekt på i saken, for eksempel hvilke argumenter som er mest relevante. I andre saker har ombudet en dialog med studenten underveis i saken, mens det i atter andre saker har involvert seg mer. Eksempel på involvering kan være å delta på møter med høyskolen sammen med studenten, eller ha kontakt med høyskolen på vegne av studenten. Det siste skjer gjerne dersom studenten ikke opplever å bli hørt, eller det har oppstått problemer mellom studenten og skolen.

En henvendelse kan etter hvert vise seg å gjelde flere kategorier. I statistikken kan derfor antallet henvendelser totalt sett være ulik summen av hva som er registrert i de ulike kategoriene. En henvendelse registreres også som én henvendelse selv om den skulle gjelde som flere studenter. Det hender at studenter i en gruppe, eller en hel klasse har samme utfordring, slik at antallet henvendelser ikke sier noe om hvor mange studenter som får bistand.

Noen ganger vil en student ikke være fornøyd med utfallet av sak, selv om skolen har håndtert saken korrekt og studenten





har fått en rettferdig behandling. I slike tilfeller vil studentombudet gi en realitetsorientering om dette, og eventuelt forklare hvorfor saken må løses slik det er gjort. For en del studenter kan dette bidra at hen kan legge saken bak seg fordi hen har fått bekreftet at prosessen har vært riktig. Statistikken skiller ikke på henvendelser fra studenter på fagskolen eller høyskolen. Fordelingen for 2019 var at ti prosent av henvendelsene kom fra fagskolestudenter mens resten var fra høyskolestudenter.

Det har også kommet noen henvendelser fra ansatte.

### Spesielt for NLA

Det er kommet fem henvendelser i perioden 1. juni til 31. desember 2019. Minst

en av henvendelsene har involvert flere studenter, og en vært utenfor ordningens område. Denne ble henvist videre til antatt rette vedkommende.

Da det har vært relativt få henvendelser har jeg av anonymitetshensyn valgt å ikke lage oversikt over hvilke kategorier de tilhører, eller gå nærmere inn på enkelt-henvendelser.

Hva som er årsaken til det lave antallet henvendelser er ikke klart. Det kan være at ordningen er såpass fersk at mange studenter ikke vet at det finnes et studentombud, men det kan også være at studentene ikke har så mange utfordringer med skolen.



# Nettverk

Studentombudet er medlem i både nasjonale og internasjonale nettverk. I Norge vi nå er til sammen 18 ansatte på ombudskontorene; en stor økning siden det første ble ansatt i 2013. I og med at jobben er relativt ensom, er det nyttig å ha noen «kollegaer» man kan diskutere med, og ta opp ulike utfordringer med.

I løpet av høstsemesteret deltok studentombud på konferanser i flere nettverk: på Østlandet, i Norge og i Skandinavia. Tre av disse var fysiske konferanser. I tillegg har vi hatt digitale møter.



En bukett norske studentombud på konferanse. Kristiansand oktober 2019.



# Kategorier

## 1. Opptak, overgang, utveksling

- a) Ordinært opptak
- b) Masteropptak
- c) Overgang mellom studieordninger
- d) Utveksling
- e) Innpass, fag fra andre utdanningsinstitusjoner
- x) Annet

## 2. Formelle forhold

- a) Semester- /studieavgift (ved innbetaling)
- b) Bekreftelser
- c) Progresjon/permisjon
- d) Antall eksamensutskrift
- e) Personvern
- x) Annet

## 3. Faglig vurdering/eksamen/aktivitet

- a) Gjennomføring av undervisning/praksis
- b) Veiledning/kvalitet/omfang
- c) Adgang til eksamen/levere oppgave (inkludert å ta eksamen på nytt)
- d) Gjennomføring/eksamen (inkludert formelle feil)
- e) Begrunnelse
- f) Sensur/vurdering (inkludert klagesensur)
- x) Annet

## 4. Læringsmiljø

- a) Fysiske forhold
- b) Psykiske/sosiale forhold
- c) Tilrettelegging
- d) Adferd/opptreden fra medstudenter
- e) Adferd/opptreden fra ansatte
- x) Annet

## 5. Disiplinær

- a) Praksis ikke bestått på grunn av annet enn faglige mangler
- b) Praksis ikke bestått på grunn av faglige mangler
- c) «bekymringsmelding» før tvilsmelding
- d) Mistanke om fusk
- e) Merknad politiattest
- x) Annet

## 6. Annet

## 7. Utenfor ordningen

# Studentombudets mandat

- Ombudet er en uavhengig og nøytral instans som gir råd og bistand i saker om studentenes studiesituasjon.
- Ombudet skal se til at sakene blir rettmessig behandlet og studentenes rettigheter ivaretatt
- Ombudet er uavhengig, nøytral og har taushetsplikt
- Ombudet skal bidra til at funksjonen er godt kjent som lavterskeltilbud til studenter ved alle de ovennevnte høyskolene
- Opplæring av tillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter
- Ombudet avgjør selv om, og på hvilken måte, råd og bistand til studentene skal gis
- Avslag skal alltid begrunnes. Avslag og misnøye med ombudets avgjørelse kan ikke påklages
- Ombudet har innsyn i saksdokumenter i en sak så lenge studenten saken gjelder samtykker, jf. person-opplysningsloven §8 første punktum. Ombudet er underlagt taushetsplikt etter forvaltningsloven §13.
- Ombudet skal bidra til at saker løses på lavest mulig organisasjonsnivå
- Ombudet skal være i jevnlig kontakt med relevante enheter i høyskolene, og løpende orientere rektorene om viktige saker
- Ombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved høyskolene
- Ombudet er ikke klage- eller ankeinstans for beslutninger og vedtak fattet av høyskolene
- Ombudet må sette seg inn i skriftlig informasjon utarbeidet av høyskolene om studentenes studiesituasjon
- Årlig rapportering til LMU og styrene ved høyskolene
- Mulighet for å fremme saker for høyskolestyrene når det vurderes saklig nødvendig, i tråd med de til enhver tid gjeldene prosedyrer for styresaker









**Telefon: 982 89 226**  
**E-post: [studentombudet@nla.no](mailto:studentombudet@nla.no)**  
**Instagram: [@Studentombud](https://www.instagram.com/Studentombud)**