

STUDENTOMBUDET  
ÅRSRAPPORT  
2020



NLA HØGSKOLE

## INNHALDSFORTEGNELSE

Studentombudet	3
- Instagram og Twitter	3
- Utvalg	3
- Annet	3
- Om rollen	3
Om henvendelsene	5
Statistikk	6
- diagram – kategorier	6
- diagram – prosent	6
- diagram – henvendelser per måned	7
Nettverk	7
Kategorier	8
- Oversikt over kategoriene med underkategorier	
Mandat	9

# OM STUDENTOMBUDET

Det har fra 1. august 2019, vært lovfestet at alle studenter 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 kan ikke instrueres i sitt virke, og har taushetsplikt.

Studentene ved NLA høgskolen deler studentombud med studentene ved VID vitenskapelige høyskole, Høgskolen i Molde, Dronning Mauds Minne Høgskole for barnehagelærerutdanning (DMMH), Høyskolen Kristiania og Fjellhaug internasjonale høyskole. Studentombudet tiltrådte 1. juni 2019, og har fast kontorsted ved Høyskolen Kristiania.

Studentombudet har besøkt de fleste studiestedene, men på grunn av situasjonen og restriksjonene rundt Covid-19 ble det i mars brått slutt på reisevirksomheten. Det meste av kontakten med studentene skjer uansett på e-post eller på telefon. Det har derfor ikke vært veldig stor endring i kontaktformen. Ombudet arrangerer og deltar på møter over nettet, for eksempel via Zoom eller lignende.

## INSTAGRAM OG TWITTER

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

## ANNET

I september deltok jeg på et nettseminar for fagskoler i regi av NOKUT (Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen). Seminaret handlet om ny fagskoleforskrift og studentombud. På den siste delen hadde jeg en presentasjon om studentombudsrollen, og svarte også på spørsmål fra fagskolene.

## 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 ombudet skal bidra til rettferdighet, ikke til fordel for den enkelt student. Jeg skal også bidra til at saker løses på så lavt nivå som mulig.

Studentene kan blant annet ta kontakt ved 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 hvis de 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. 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.

*Marit Elizabeth Sand Solvik*

juli 2021

studentombud



Foto: Monica Larsen Donovan, DMMH

## OM HENVENDELSENE

Henvendelsene er kategorisert i fem hovedkategorier, alle med underkategorier (for full oversikt, se side 10). Hovedkategoriene er opptak/overgang/ utveksling, formelle forhold, faglig vurdering /eksamen/aktivitet, læringsmiljø, og disiplinærsaker. Årets statistikk har fått flere underkategorier enn i 2019. Den viktigste av disse er «økonomiske krav/ kompensasjoner/ erstatning/ tilbakebetaling», som finnes i alle hovedkategorier.

De fleste henvendelser håndteres relativt raskt, mens noen studenter får bistand over lenger tid. I utgangpunktet er målet at studentene ved råd og veiledning skal komme seg videre på egen hånd. I de tilfellene jeg involverer meg mer gjøres dette blant annet ved å delta på møter med høyskolen sammen med studenten, eller har kontakt med høyskolen på vegne av studenten.

En enkelt henvendelse kan gjelde flere kategorier. I statistikken er derfor antallet henvendelser totalt lavere enn summen av registreringen i de ulike kategoriene. En henvendelse kan også gjelde som flere studenter; det hender innimellom at en gruppe studenter/ en hel klasse har samme utfordring. Antallet henvendelser sier derfor ikke noe om hvor mange studenter som får bistand totalt sett.

Det hender en student føler seg urettferdig behandlet, og er uenig i skolens håndtering i saken, selv om dette objektivt sett ikke stemmer. I slike tilfeller blir ombudets oppgave å realitetsorientere studenten. For noen bidrar dette til at hen kan legge saken bak seg fordi hen har fått en uavhengig «second opinion».

For 2020 har antall henvendelser vært 15, hvorav to var utenfor ordningen. Det har vært få henvendelser som har hatt sammenheng med Covid-19-situasjonen.

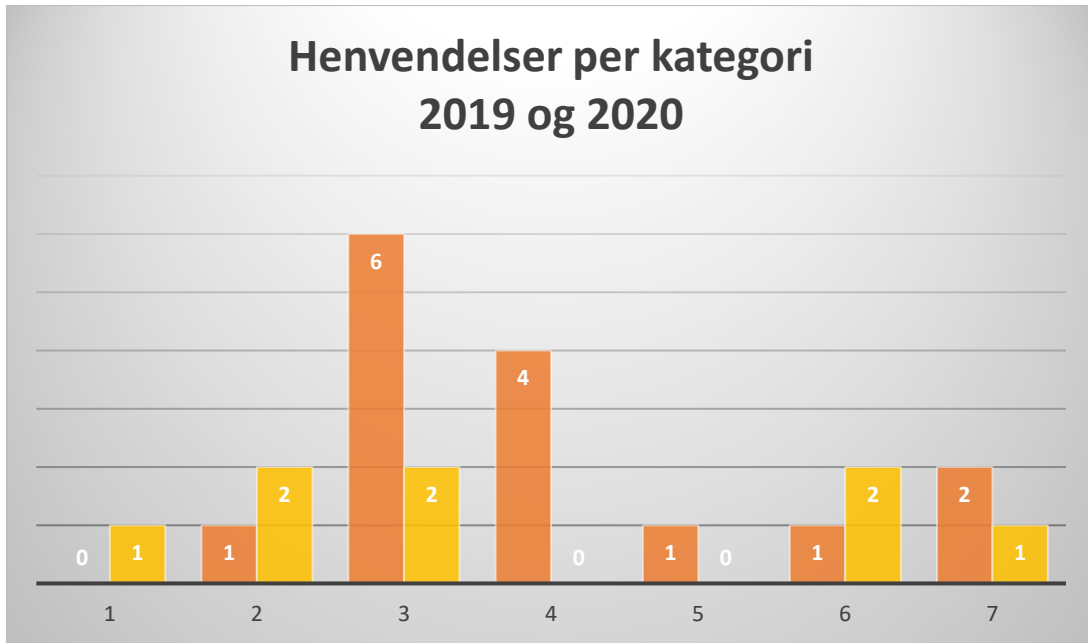
Det er stor variasjon i sakene, og for 2020 fordeler de seg utover de fleste kategoriene/ underkategoriene. Spesielt for 2020 er at det har vært overvekt av henvendelser i kategoriene «faglig vurdering/eksamen/aktivitet» og «læringsmiljø».

Eksempler på henvendelser:

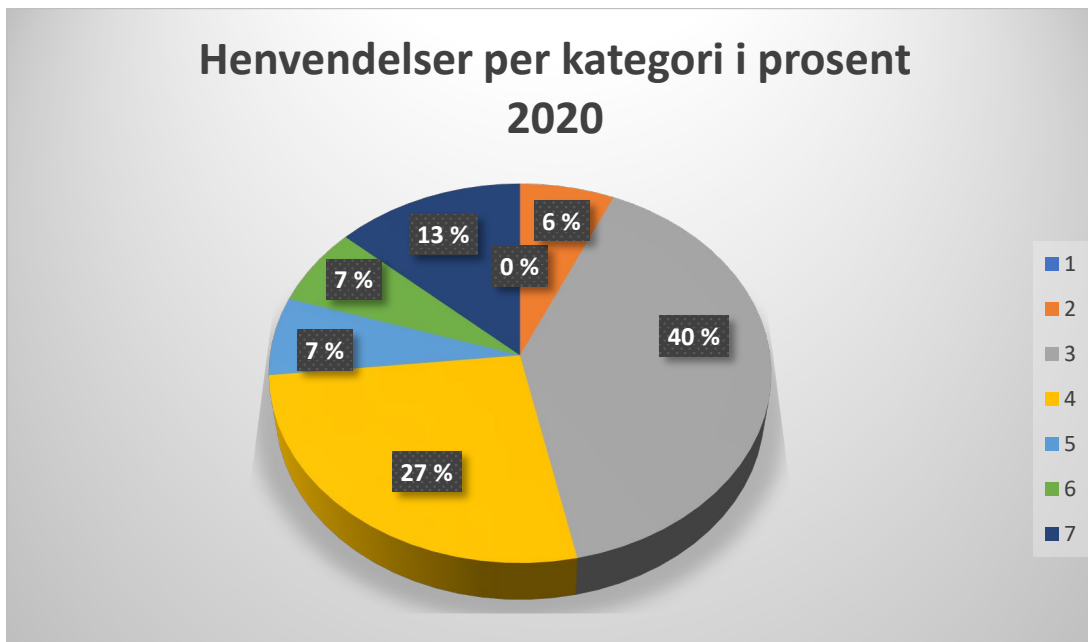
- ❖ Begrunnelsen for karakterfastsetting er for dårlige. Det vil si at begrunnelsen sier for lite, gir liten forståelse for hvorfor de ha fått akkurat den karakteren, og at den gir lite læring for hvordan studentene kan forbedre seg.
- ❖ Diskriminering
- ❖ Spørsmål i forbindelse med tilrettelegging underveis i studiet og/eller under eksamen.

# STATISTIKK

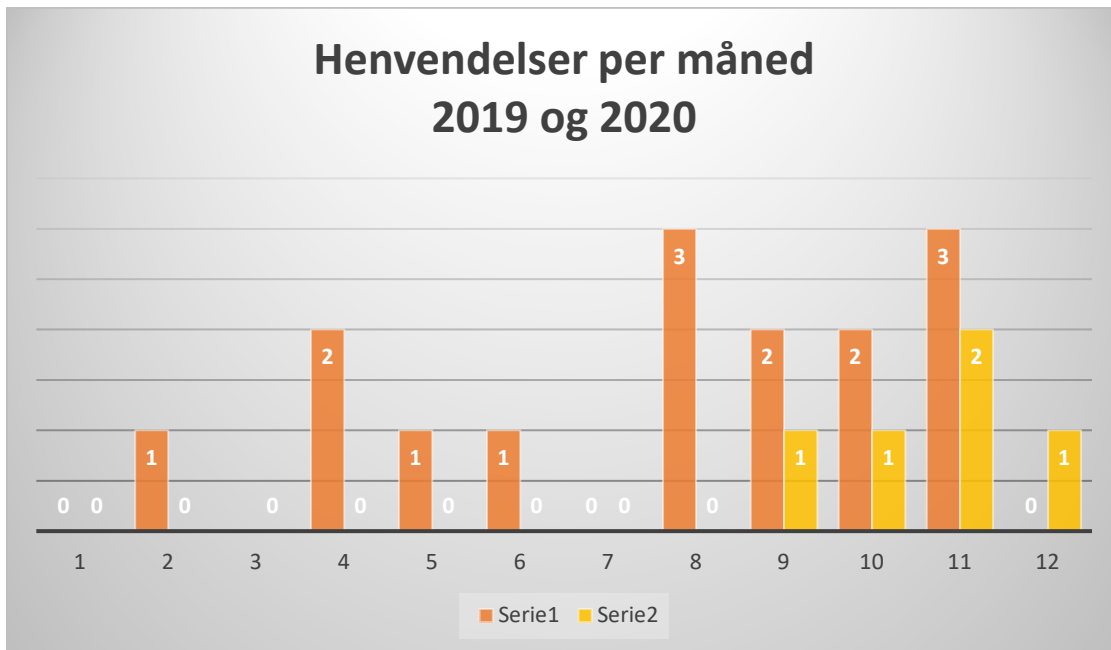
Tallene for 2019 er gule, mens 2020-tallene er oransje.



1=Opptak, overgang, utveksling, 2= Formelle forhold, 3=faglig vurdering /eksamen/aktivitet, 4=læringsmiljø, 5=disiplinær, 6=annet, 7=utenfor



Oppstart for studentombudet var 1. juni 2019, derfor er det ingen tall før dette tidspunktet.



1= januar, 2= februar, 3=mars, 4=april, 5=mai, 6=juni, 7=juli, 8=august, 9=september, 10=oktober, 11=november, 12=desember

## NETTVERK

Studentombudet er medlem i både nasjonale og internasjonale nettverk. I og med at jobben er relativt ensom, er det nyttig å ha noen «kollegaer» man kan diskutere, og ta opp ulike utfordringer, med. I 2020 ble dessverre nesten alt av fysiske møter avlyst. Deler av konferansene og møtene er likevel heldigvis blitt gjennomført på Zoom.



# KATEGORIER

- 1) Opptak, overgang, utveksling
  - a) Ordinært opptak
  - b) Masteropptak
  - c) Overgang mellom studieordninger
  - d) Utveksling
  - e) Innpass, fag fra andre utdanningsinstitusjoner
  - f) Dispensasjon
  - g) Økonomiske krav/kompensasjoner/erstatning/tilbakebetaling
  - x) Annet
- 2) Formelle forhold
  - a) Semester- /studieavgift (ved innbetaling)
  - b) Bekreftelser
  - c) Progresjon/permisjon
  - d) Eksamen (forsøk, ikke formelle feil)
  - e) Vitnemål/karakterutskrift
  - f) Personvern
  - g) Dispensasjon
  - h) Økonomiske krav/kompensasjoner/erstatning/tilbakebetaling
  - 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 (innhold og sen)
  - f) Sensur/vurdering (inkludert klagesensur)
  - g) Praksis ikke bestått (faglige mangler)
  - h) Dispensasjon
  - i) Økonomiske krav/kompensasjoner/erstatning/tilbakebetaling
  - x) Annet
- 4) Læringsmiljø
  - a) Fysiske forhold
  - b) Psykiske/sosiale forhold
  - c) Tilrettelegging
  - d) Adferd/opptreden fra medstudenter
  - e) Adferd/opptreden fra ansatte
  - f) Økonomiske krav/kompensasjoner/erstatning/tilbakebetaling
  - 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
  - f) Økonomiske krav/kompensasjoner/erstatning/tilbakebetaling
  - 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

