

# STUDENTOMBUDETS ÅRSRAPPORT FOR 2019



OsloMet – storbyuniversitetet

# Studentombudets årsrapport 2019

## Forord

I 2019 har studentombudet ved OsloMet - storbyuniversitetet hatt 262 henvendelser. Det er nitten flere henvendelser enn i 2018. Dette året har studentombudsordningen vært en del fremme i media grunnet lovfesting av ordningen fra 1.august 2019. I følge universitets- og høyskoleloven (2005, § 4-17) skal «styret sørge for at alle studenter har tilgang til et studentombud»<sup>1</sup>. OsloMet var tidlig ute med å gi studentene tilgang til studentombud, og fra begynnelsen av 2020 har det vært Studentombud på OsloMet i fem år.

Årsrapporten for 2019 er den tredje undertegnede skriver som studentombud. Jeg synes det er viktig at årets tall kommer frem og noen viktige forbedringsområder slik at det er mulig å se på utvikling over tid.

I år har studentene hatt stort fokus på studiekvalitet, og at undervisningen er forutsigbar, i henhold til program- og emneplan, og riktig etter gjeldende lover og regler. Studentene er også opptatt av tilrettelegging. Mange studenter har ønsket å klage på ulike vedtak og ønsket hjelp til å diskutere saken, få veiledning i hvordan en går frem for å klage og hatt behov for oppfølging i prosessen. Det har vært store og små henvendelser, og mange har vart over lengre tid. Med økt antall henvendelser og behov fra studentene for å følge saken gjennom tid er det i perioder krevende å opprettholde god kvalitet på tjenestene innenfor normal arbeidstid.

Jeg opplever fremdeles at studentombudet er riktig kontaktpunkt for henvendelsene jeg mottar. Det er et fåtall av henvendelsene hvor jeg ber studentene ta kontakt med annen instans på eller utenfor OsloMet. I følge årets statistikk har studentombudet tilsammen gitt veiledning og bistand i 62 % av henvendelsene, og enkel informasjon i 26 % av henvendelsene. Veiledning innebærer blant annet å legge frem ulike løsningsalternativ. De fleste sakene varer også over tid, og det er sjelden en henvendelse er ferdig etter en e-post eller telefonsamtale.

Til slutt vil jeg takke alle ansatte på OsloMet som tar imot spørsmål og diskusjoner fra meg på en god måte. Jeg vil takke alle som inviterer meg inn i møter og som ønsker å høre mer om studentombudets arbeid, samt ser nyttingheten av at samarbeid og erfaringsutveksling for å skape et enda bedre universitet.

Jeløya,  
24.01.2020



Katrine Klyve  
studentombud

---

<sup>1</sup> Universitets- og høyskoleloven. (2005). Lov om universiteter og høyskoler (LOV-2005-04-01-15) Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2005-04-01-15/§4-17>

<sup>2</sup> Bildet er tatt av Sonja Balci.

## Innhold

.....	1
Studentombudets årsrapport 2019.....	2
Forord.....	2
Studentombudet ved OsloMet – storbyuniversitetet.....	4
Hva gjør studentombudet .....	4
Kort om årsrapporten for 2019 .....	4
Statistikk.....	5
Henvendelser per år.....	5
Henvendelser per fakultet.....	5
Henvendelser per kategori.....	6
Henvendelser kategori og år .....	6
Eksamenshenvendelser .....	7
Studierelaterte henvendelser.....	8
Type bistand fra studentombudet .....	8
Erfaringsutveksling basert på årets henvendelser .....	9
Tilrettelegging.....	9
Sensur .....	9
Blindsensur .....	10
Innsyn i hvem som har vært eksamenssensor .....	10
Program- og emneplaner .....	11
Vedlegg: Kategoribeskrivelser .....	12

## Studentombudet ved OsloMet – storbyuniversitetet

På OsloMet – storbyuniversitetet har det vært studentombudet siden januar 2015. I følge studentombudets mandat skal studentombudet avgi «årlig skriftlig rapport om sin virksomhet».<sup>3</sup>Målet med rapporten er å gi en oversikt over hva studentombudet har gjort i løpet av året, hvilke henvendelser studentombudet får, dele saker med felles læringsverdi og trekke frem mulige forbedringsområder.

Årsrapporten og anbefalingene studentombudet kommer med er basert på henvendelsene studentombudet har fått, og er således representativt for studentombudets virkeområde. Siden antall henvendelser studentombudet får ikke er representativt for OsloMet som enhet gir ikke årsrapporten nødvendigvis et riktig bilde av problemer generelt på OsloMet.

### Hva gjør studentombudet

Studentombudet skal «gi råd og bistand i saker om studentenes studiesituasjon», og «se til at sakene blir rettmessig behandlet».<sup>4</sup> Studentombudet er politisk nøytral og etterlever verdiene uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell. Studentombudet er ikke advokat eller juridisk partsrepresentant for studenter ovenfor universitetet.

I det daglige arbeidet innebærer mandatet blant annet at studentombudet besvarer henvendelser fra studenter ved å gi veiledning i regelverket, hjelper til med å finne løsninger på problemer som kan oppstå, vurderer ulike løsningsalternativer, følger opp, og vurderer sammen med studenten om og eventuelt hva studentombudet skal gjøre videre i saken. Studentombudet skal sikre at saker som omhandler studenter blir riktig og lovmessig behandlet.

### Kort om årsrapporten for 2019

Årsrapporten for 2019 er satt opp på samme måte som tidligere år for å skape best mulig sammenligningsgrunnlag. Den består av en del med statistikk og erfaringsutveksling basert på henvendelsene som er kommet inn, men utelater i år analyser og diskusjon rundt statistikken, samt forbedringsområder. Rapporten benytter samme kategorier for henvendelser som i 2018, med hovedkategorier og underkategorier. Dette gir et helhetlig bilde av hva sakene omhandler, uten at antall kategorier blir uoversiktlig.

---

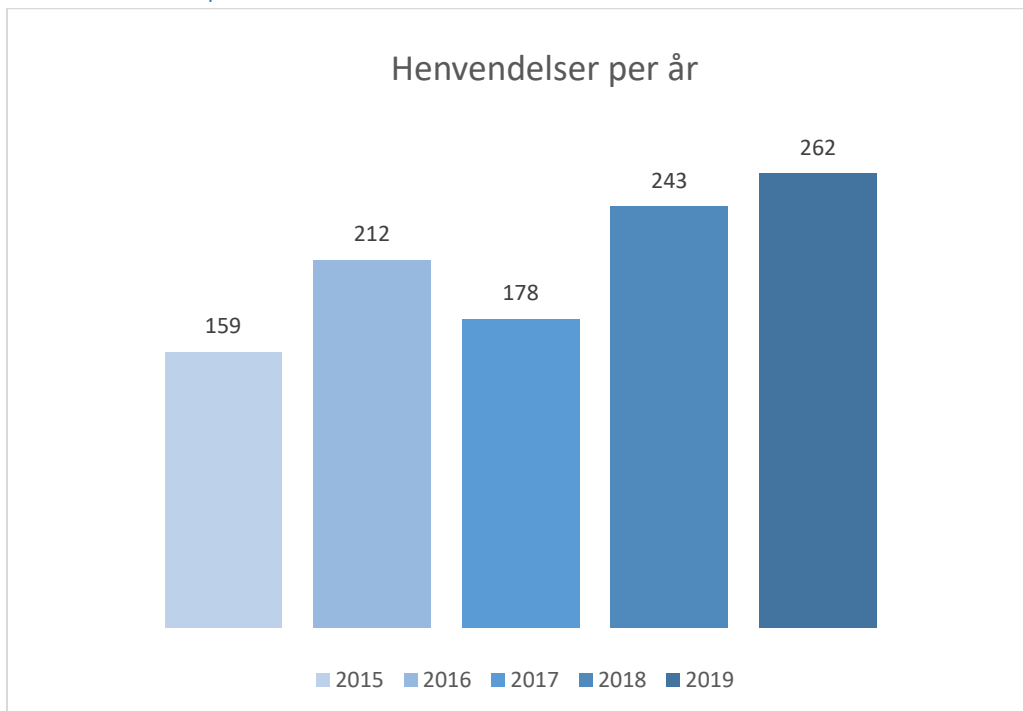
<sup>3</sup> Studentombudets mandat, punkt 6.

<https://blogg.hioa.no/studentombudet/omstudentombudet/studentombudets-mandat/>

<sup>4</sup> Studentombudets mandat, punkt 1.

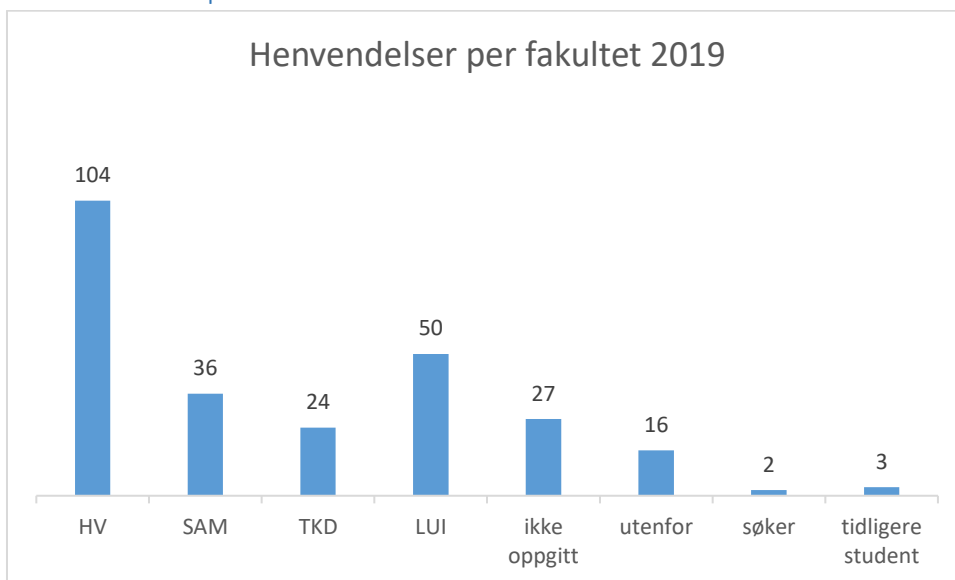
## Statistikk

### Henvendelser per år

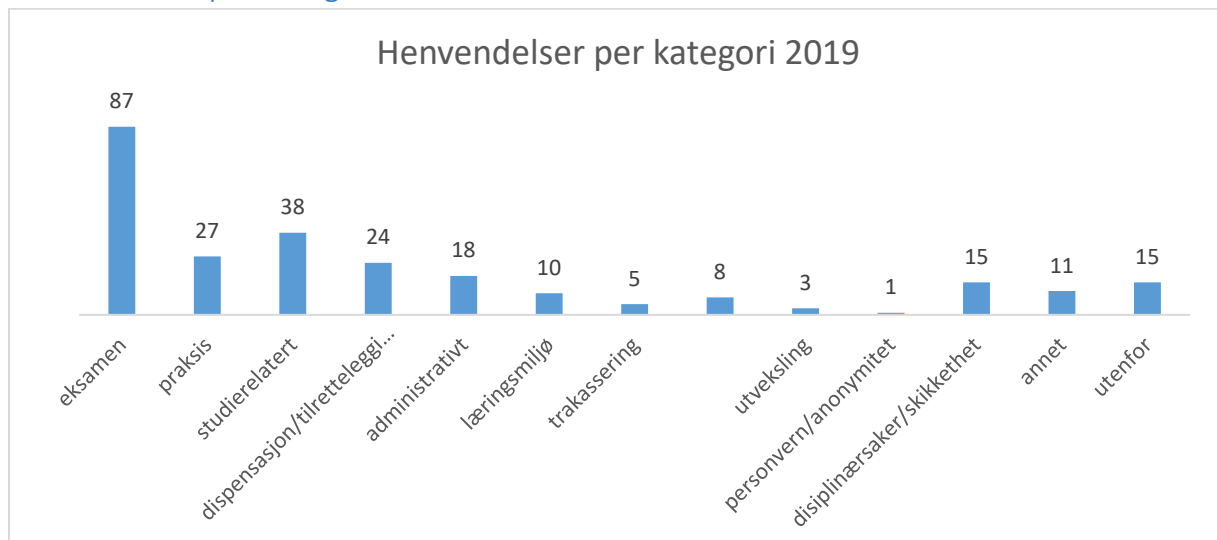


Det har også i 2019 vært en betydelig økning i antallet henvendelser. Antallet nye henvendelser og kravet til oppfølging av saker over tid gjør at studentombudet nå har nådd maksimum av hva som er mulig å håndtere innenfor én stilling.

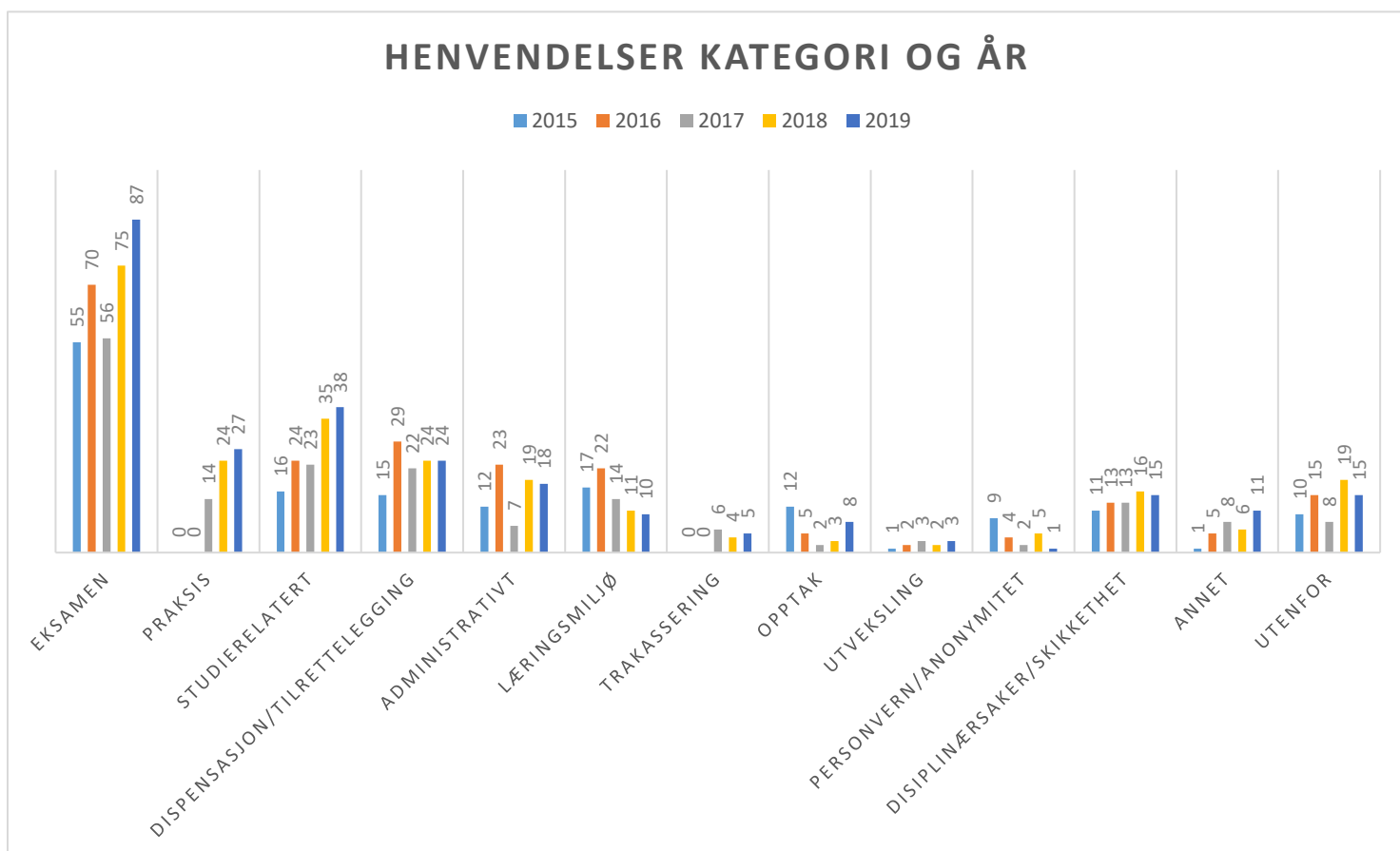
### Henvendelser per fakultet



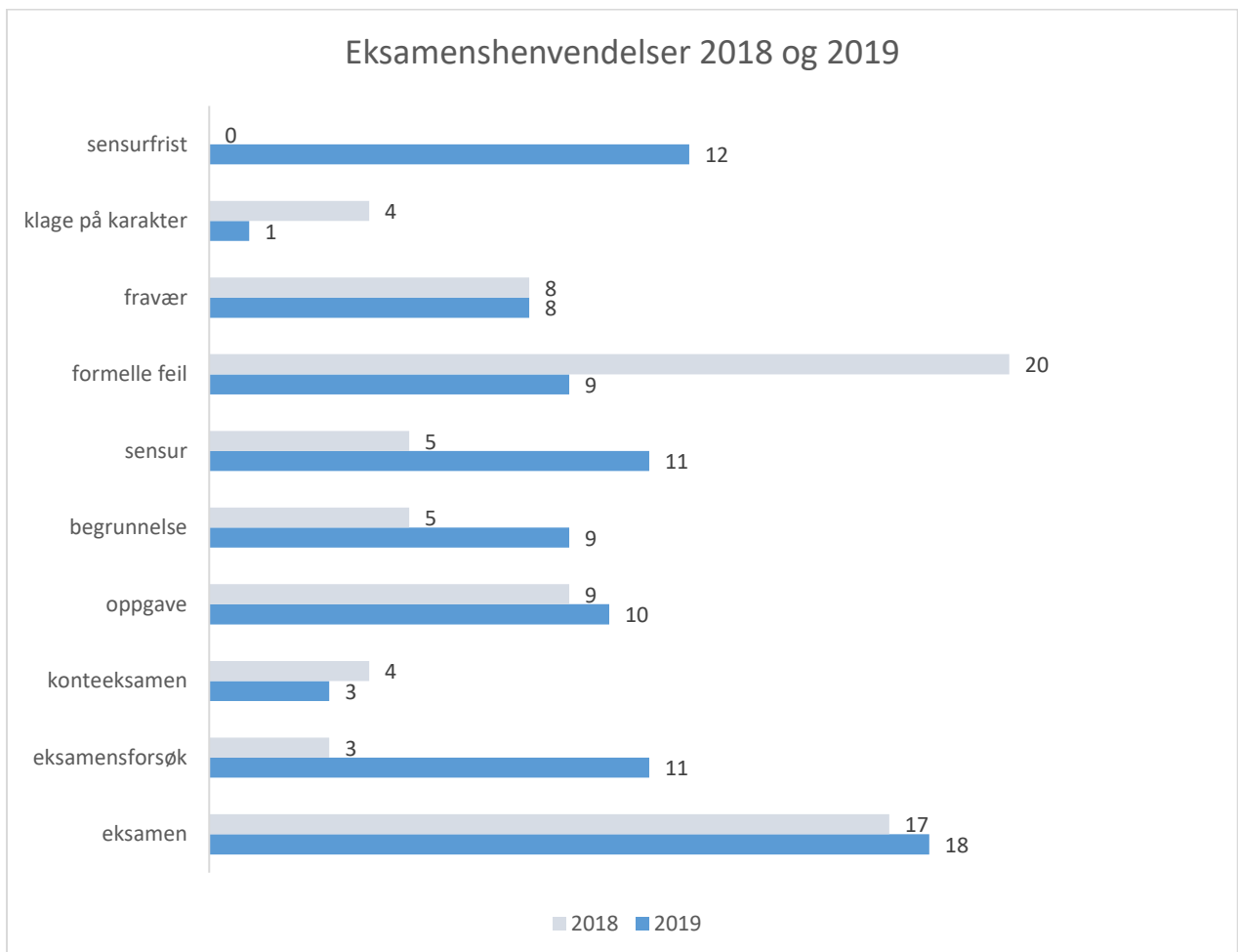
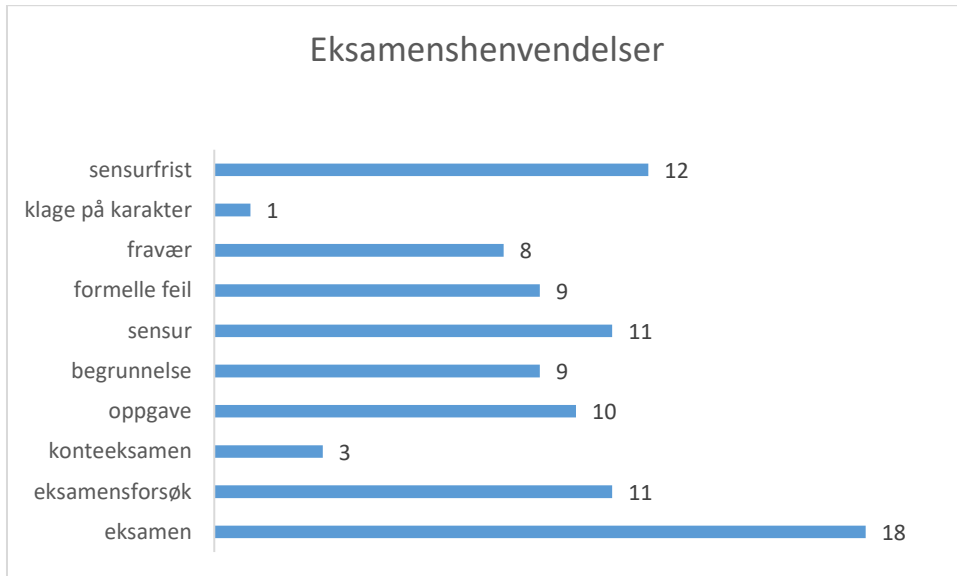
## Henverdeler per kategori



## Henverdeler kategori og år

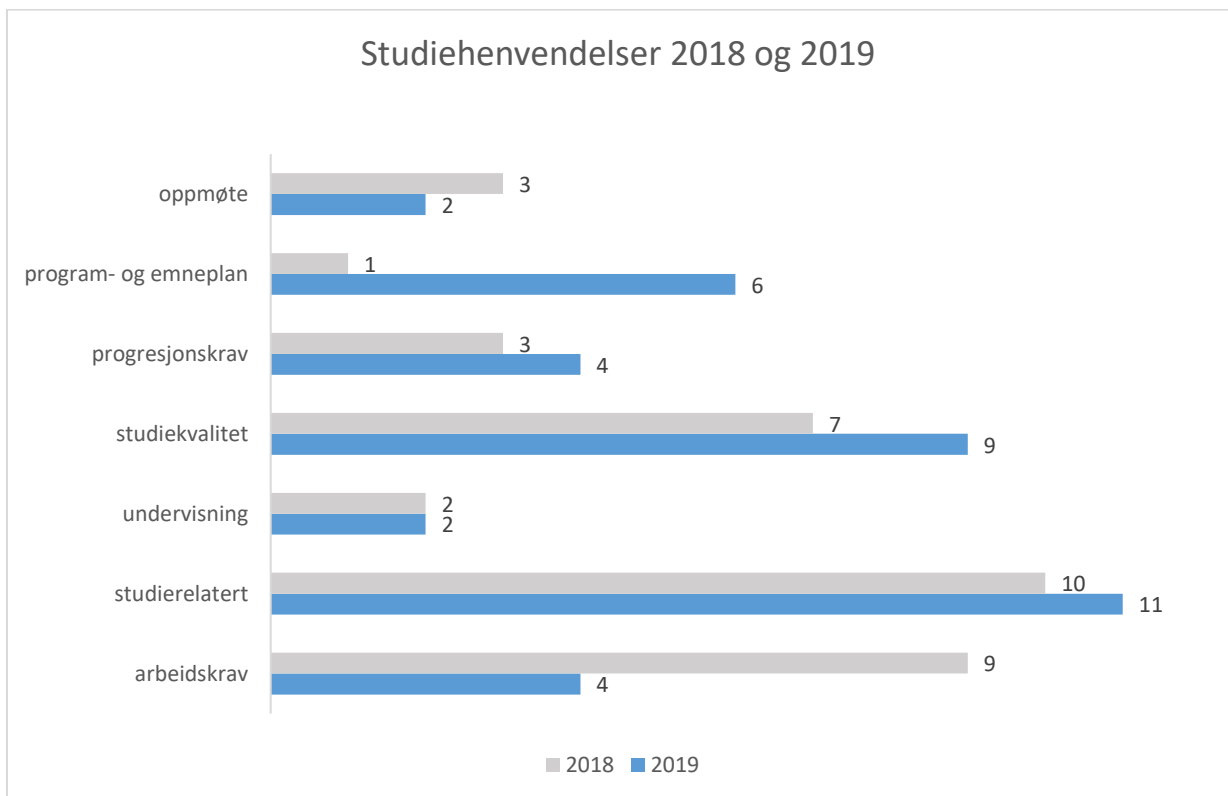
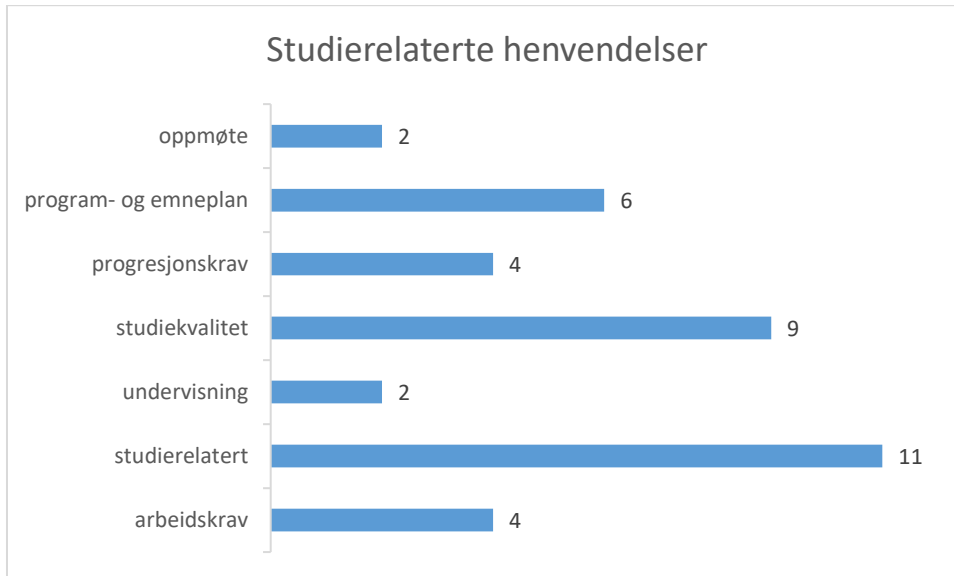


## Eksamenshenvendelser



Sammenlignet med 2018 er det mange som har spørsmål om sensur og sensurfrist. Sensurfrist er i år utskilt som egen kategori for å illustrere bedre.

## Studierelaterte henvendelser



## Type bistand fra studentombudet

I årets rapport er det et nytt system for kategorisering av hvilken type hjelp studentombudet gir til studentene. Dette er et forsøk på å illustrere hvor omfattende henvendelsene kan være, og at det er et fåtall av henvendelsene som er raskt svart ut. Kategoriseringen er slik:

**Løst med informasjon** - informasjon til studenten.

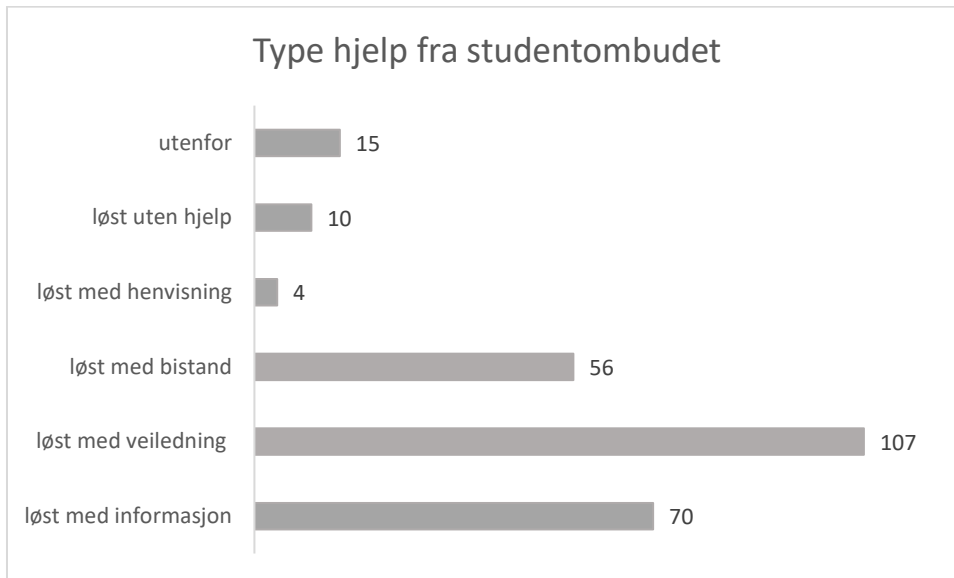
**Løst med veiledning** - frem og tilbake noen ganger med informasjon, rådgivning, fremgangsmåte.



**Løst med bistand** - øvrig, kommunikasjon med andre på vegne av student eller for å få mer informasjon og det kan være bistand i møter.

**Løst med henvisning** - henvist til annen instans på eller utenfor OsloMet, uten informasjon

**Løst uten hjelp** - kopimottaker uten at en ser nærmere på saken, problemet løste seg, osv.



## Erfaringsutveksling basert på årets henvendelser

### Tilrettelegging

Det har vært mange henvendelser angående tilrettelegging. Mange studenter synes det er vanskelig å finne frem til hvor en skal søke, hva en kan søke om, og hvordan prosessen foregår. Flere studenter har uttalt at det er en jobb i seg selv å søke om tilrettelegging og klage på vedtak, og at det oppleves tidkrevende og utmattende. Flere studenter opplever å få ulike svar på spørsmålene sine avhengig av hvilken saksbehandler og instans en tar kontakt med. I flere saker har det også vært studenter som ikke har fått et vedtak som svar på søknadene sine, og dermed heller ikke har forstått at det er mulig å klage på svaret som har kommet.

Studentombudet er kjent med at det er gjennomført tiltak som skal bedre tilretteleggingssakene på OsloMet, og håper dette vil gi utslag for studentene i løpet av 2020.

### Sensur

Det har vært dobbelt så mange henvendelser om sensur sammenlignet med i fjor. Flere studenter har uttrykt skepsis til om sensur blir gjennomført på riktig måte og om studenten er tilstrekkelig anonym i sensurprosessen.

I universitets- og høyskoleloven § 3-9, første setning står følgende:

#### § 3-9.Eksamen og sensur

(1) Universiteter og høyskoler skal sørge for at kandidatenes kunnskaper og ferdigheter blir prøvet og vurdert på en upartisk og faglig betryggende måte. Vurderingen skal også sikre det faglige nivå ved vedkommende studium. Det skal være ekstern evaluering av vurderingen eller vurderingsordningene.

OsloMet har ansvaret for at studentene under eksamen blir «prøvet og vurdert på en upartisk og faglig betryggende måte». En del studenter har også stilt spørsmålstegn ved kravet til «upartisk og faglig betryggende» sensur er ivaretatt i tilfellene der veileder på eksempelvis en bacheloroppgave også er intern sensor.

Studentombudet er kjent med at flere universiteter og høyskoler har denne praksisen, og ønsker ikke å kommentere noe om saken, men anbefaler at dette blir tatt opp og drøftet på ledelsesnivå.

### Blindsensur

I tillegg er det viktig å nevne at det etter universitets- og høyskoleloven § 5-3 fjerde avsnitt er krav om blindsensur ved klageprosess.

#### **§ 5-3. Klage over karakterfastsetting – rett til begrunnelse**

(4) En kandidat kan klage skriftlig over karakteren for sine egne prestasjoner innen tre uker etter at eksamensresultat er kunngjort. Ny sensurering skal da foretas. Det er individuell klagerett ved gruppeeksamen. En eventuell endring av karakter etter klage vil kun gjelde for den som har klaget. Ved ny sensurering skal sensorene ikke få opprinnelig karakter, sensors begrunnelse for denne eller studentens begrunnelse for klagen. Er krav om begrunnelse for karakterfastsetting eller klage over formelle feil ved oppgavegiving, eksamensavvikling eller gjennomføring av vurderingen fremsatt, løper klagefristen etter denne paragraf fra kandidaten har fått begrunnelsen eller endelig avgjørelse av klagen foreligger. Ved bruk av løpende vurdering kan institusjonen bestemme om kandidaten skal fremsette klage etter vurdering av separat prøve, oppgave eller annen vurdering, eller om klage skal fremsettes når resultatet fra fag, emne eller emnegruppe er kunngjort.

Kravet om blindsensur innebærer slik lovteksten påpeker at «sensorene ikke skal få opprinnelig karakter, sensor begrunnelse for denne eller studentens begrunnelse for klagen». Ny sensor - verken ekstern skal ha kjennskap til forhold vedrørende studentens forrige sensur.

Studentombudet er kjent med at det ved flere anledninger har foreligget brudd på denne bestemmelsen i løpet av 2019. Studentombudet håper derfor at denne bestemmelsen blir gjort godt kjent for interne- og eksterne sensorer, slik at det ikke kommer henvendelser om dette i 2020.

### Innsyn i hvem som har vært eksamenssensor

I fjorårets rapport beskrev studentombudet utfordringer knyttet til innsynssaker fra studentene. Hvis studentene er usikre på om sensur er gjennomført på riktig måte kan studenten be om innsyn i hvem som har vært eksamenssensor. Problemstillingen er tatt opp i ulike organ gjennom året, og sannsynligvis er det ved utgangen av 2019 godt kjent at saker der studenter ber om dette skal behandles som en ordinær innsynssak etter offentlighetsloven og forvaltningslovens bestemmelser, inkludert klageadgang på vedtaket.

## Program- og emneplaner

Sammenlignet med 2018 er det flere studenter som har hatt spørsmål ved program- og emneplaner. Det har vært spørsmål om endringer i eksamensform, endringer i pensum, tillegg i pensum, om planene kan fravikes og planer som ikke stemmer overens undervisning og læring i faget.

Både studentene selv, og/eller studentombudet har gitt tilbakemelding der det har vært nødvendig, men dette er et viktig tema som bør nevnes i årsrapporten.

Kort oppsummert er Forskrift om eksamen og studier ved OsloMet – storbyuniversitetet<sup>5</sup> klar i formuleringen:

### § 3-3. Endringer i programplan, emneplan og pensum

- (1) Endringer i programplan eller emneplan skal ikke tre i kraft før ved nytt studieår. Mindre endringer i pensum kan foretas underveis i studiet.
- (2) Fakultetet skal informere de berørte studentene innen rimelig tid før endringene trer i kraft.

Etter bestemmelsen blir det et tolkningsspørsmål om endringen som skjer er en mindre endring, og om studentene er informert innen rimelig tid før endringene i faget skjer.

....

Studentombudet håper at læringspunktene blir gjort kjent for aktuelle parter, og at studentombudets erfaringer kan inspirere til å se nærmere på ulike problemstillinger.

---

<sup>5</sup> Forskrift om studier og eksamen ved OsloMet – storbyuniversitetet. (2012). FOR-2012-06-26-718. Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2012-06-26-718>

## Vedlegg: Kategoribeskrivelser

Beskrivelsene av kategoriene er ikke uttømmende. Den skal være en klargjøring av hvilke henvendelser som kan falle inn under den enkelte kategori.

### **Eksamen**

Kategorien omfatter alle former for eksamen og avsluttende oppgave, for eksempel skoleeksamen, hjemmeeksamen, mappeeksamen, muntlig eksamen, bachelor- og masteroppgave.

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner knyttet til:

- Formelle feil ved gjennomføringen av eksamen
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen

### **Praksis**

Kategorien omfatter obligatoriske praksisperioder. Kategorien omfatter for eksempel:

- Formelle feil under praksisperioden
- Klage på forhold som har oppstått på praksisstedet
- Rettigheter og plikter i praksisperioden
- Psykososiale forhold som oppstår på praksisstedet

### **Studierelatert**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Program- og emneplaner
- Studiekvalitet
- Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/praksis

### **Dispensasjon/tilrettelegging**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Forsinkelsesregler
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon for obligatorisk oppmøte/innlevering
- Tilrettelegging grunnet funksjonsnedsettelse, graviditet, fødsel, amming
- Andre forhold som handler om tilrettelegging eller dispensasjoner

### **Administrativt**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven
- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, for eksempel; plikten til å informere om klagerett, klagefrist, fremgangsmåte for klage, partsrettigheter og innsynsrett
- Annet som gjelder OsloMet sin saksbehandling som forvaltningsorgan

### **Læringsmiljø**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

### **Trakassering**

Kategorien omfatter alle former for trakassering slik det blir uttalt i likestillings- og diskrimineringsloven § 13. Kategorien omfatter:

- Rådgivning og bistand i forbindelse med trakasseringssaker

### **Opptak**

Kategorien omfatter spørsmål og situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner på OsloMet
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert, men knytter seg til opptak

### **Utteksling**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Adgang til utveksling
- Avtaler som blir inngått i forbindelse med utveksling
- Andre forhold som ikke er regulert

### **Personvern/anonymitet**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

### **Disiplinærsaker/skikkethet**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

### **Annet**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med andre saker som ikke passer inn i kategoriene, men som er relatert til studiesituasjonen.

### **Utenfor ordningen**

Kategorien omfatter saker som faller utenfor studentombudets mandat og oppgaver. Det gjelder for eksempel:

- Studenter ved andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden, Lånekassen eller NAV.
- Henvendelser som ikke er relatert til studiesituasjonen.