

HØGSKOLEN I OSLO  
OG AKERSHUS

## Årsrapport 2016



# Studentombudet HiOA

# Innhold

1. Forord
2. Om rapporten
3. Om Studentombudet
4. Henvendelser fra studenter
5. Profilerings av ordningen
6. Nettverk og utvikling
7. Studentombudet som et prøveprosjekt
8. Studentombudets anbefalinger
9. Vedlegg - kategoribeskrivelser

# 1. Forord

*Studentombudet på Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) har vært et toårig prøveprosjekt. Dette er årsrapporten for det siste året i prosjektet. Rapporten er ment å gi en oversikt over Studentombudets arbeid i 2016.*

*Prosessen med å gjøre ombudet til en permanent ordning har naturlig nok vært en del av fokuset dette året. Studentombudet har blitt godt mottatt av både studenter og tilsatte på HiOA, som forteller at ombudet har fylt et behov som organisasjonen har hatt.*

*Høsten 2016 ble det gjort en uavhengig evaluering av hvordan prøveordningen med studentombud har fungert. Evalueringen konkluderte med at «Studentombudet på Høgskolen i Oslo og Akershus er en etterspurt, viktig og nødvendig tjeneste». «Studentombudet dekker utvilsomt et behov for informasjon og bistand i saker som studentene ved HiOA har i forbindelse med sine rettigheter i studiehverdagen».*

*Den viktigste jobben i 2016 har imidlertid vært håndtering av enkeltsaker. I rapporten finner du statistikk og analyser av hvor mange som har søkt råd og bistand fra Studentombudet og hva de har spurt om. Rapporten gir også en vurdering av hva som er status for de utfordringene som Studentombudet har påpekt i sine tidligere rapporter.*

*I tillegg kommer Studentombudet med noen anbefalinger til HiOA, basert på de erfaringene ombudet har gjort seg de to årene prøveprosjektet har pågått. Jeg håper disse anbefalingene kan bidra til å øke kvaliteten på HiOAs studietilbud.*

*Rapporten gir også en beskrivelse av det arbeidet som Studentombudet har gjort når det gjelder nettverksbygging, kompetanseheving og utvikling av ordningen.*

*God lesning!*



Oslo, 9. desember 2016  
Anita Tøien Johansen  
Studentombud

## 2. Om rapporten

Det følger av Studentombudet ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) sitt mandat<sup>1</sup> at ombudet skal rapportere til høgskolestyret halvårlig. Dette er Studentombudets rapport for virkeåret 2016<sup>2</sup>.

Rapportens mål er å gi en oversiktlig fremstilling av Studentombudets arbeid i 2016, vurdere status for de utfordringene som Studentombudet har påpekt i tidligere rapporter, samt komme med noen anbefalinger til HiOA basert på de erfaringene som Studentombudet har gjort.

Rapporten gjelder for perioden 1. januar 2016 til 31. oktober 2016<sup>3</sup>.

## 3. Om Studentombudet

Studentombudet er et gratis lavterskeltilbud for studenter på HiOA som har spørsmål om sine rettigheter som student, eller som trenger hjelp til å løse problemer og få en konfidensiell og uformell gjennomgang av ulike alternativer i en sak. Studentombudet gir også opplæring til studenter om deres rettigheter og plikter.

Formålet med Studentombudet HiOA er å sikre at saker som omhandler studenter blir rettmessig behandlet, og at ulike problemer blir løst på lavest mulig nivå. Studentombudet skal hjelpe studenter med å finne løsninger på de problemer som kan oppstå, og vurderer selv, i samråd med studenten, om og eventuelt på hvilken måte det skal jobbes videre med en sak. I tillegg til å håndtere enkeltsaker skal Studentombudet løfte prinsipielle problemstillinger som har betydning for studenters rettssikkerhet i organisasjonen.

HiOA er den første høgskolen i landet med eget studentombud, som startet opp som et toårig prøveprosjekt 1. januar 2015, inspirert av modellen til Universitetet i Oslo. Studentombudet er en uavhengig instans, som er organisert i Enhet for internrevisjon og rapporterer direkte til høgskolens styre.

Ombudet skal være politisk nøytral og representerer ikke enkeltpersoner overfor høgskolen.

Fire verdier skal ligge til grunn for ombudets virke: Uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell.

Studentombudet er selv ansvarlig for profilering av ordningen, og har egen blogg, facebook-side og twitterkonto<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://blogg.hioa.no/studentombudet/files/2015/02/Mandat-studentombudet-ved-H%c3%b8gskolen-i-Oslo-og-Ake.pdf>

<sup>2</sup> Rapporten bygger på modell av Studentombudet ved Universitetet i Oslo sine årsrapporter og Studenterambassadøren ved Københavns Universitet sine kvartalsrapporter.

<sup>3</sup> Merk at henvendelser som er kommet inn i november og desember ikke er tatt med i rapporten. Dette er fordi rapporten måtte skrives før prøveperioden var over 31.12.2016.

<sup>4</sup> <http://blogg.hioa.no/studentombudet/>  
<http://www.facebook.com/studentombudethioa>

## 4. Henvendelser fra studenter

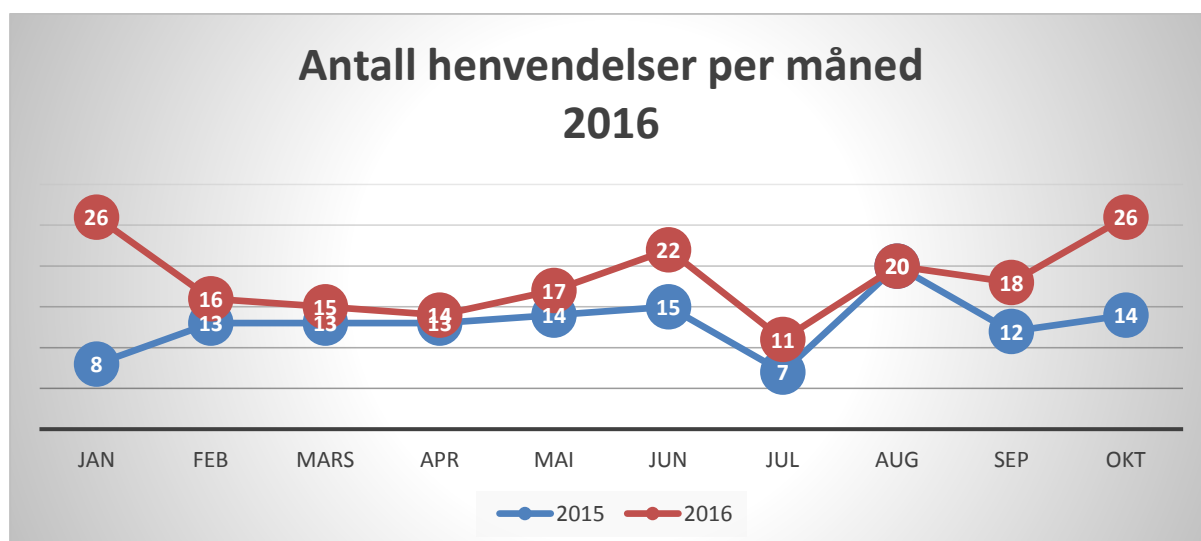
### 4.1 Innledning

Studentombudet har mottatt 185 henvendelser i perioden. Dette er en økning sammenliknet med 2015 (159 henvendelser), selv om perioden er to måneder kortere. Økningen kan antakelig forklares med at arbeidet med å bygge opp kjennskap og tillit til ordningen blant studenter og tilsatte på HiOA har vært vellykket.

Studentombudet besvarer alle henvendelser, men det kan være stor variasjon i hvor mye tid hver henvendelse krever<sup>5</sup>. Siste halvår 2016 begynte ombudet å registrere saksbehandlingstiden for hver henvendelse. Registreringene viser at de fleste saker tar under en uke å behandle, mens noen saker kan ta flere måneder. Studentombudet har også eksempler på saker som har pågått siden våren 2015 og som fremdeles ikke er avsluttet.

Grafen under beskriver antallet henvendelser per måned. Grafen viser at 2016 har fulgt noenlunde samme mønster som 2015, med færrest henvendelser i juli og flest henvendelser rundt studiestart og i eksamensperiodene.

Den markante økningen i antall henvendelser i oktober 2016 kan antakelig forklares med at det denne måneden ble informert om Studentombudet på alle HiOAs toaletter. Det er verdt å merke seg at hele av 50% av disse henvendelsene krevde bistand<sup>6</sup> fra Studentombudet. Gjennomsnittet for 2016 totalt var 30%. Dette kan tyde på at informasjonen som ble gitt om Studentombudet i denne kampanjen var særlig godt målrettet.



[https://twitter.com/HiOA\\_Ombudet](https://twitter.com/HiOA_Ombudet)

<sup>5</sup> Studenter og tilsatte som henvender seg til Studentombudet for å få informasjon om ordningen regnes ikke som henvendelser. Det gjør heller ikke henvendelser eller spørsmål som Studentombudet får i møte med studenter eller andre for eksempel i forbindelse med presentasjoner eller arrangementer.

<sup>6</sup> Se kapittel 4.2

## 4.2 Rådgivning eller bistand?

I halvårsrapporten for våren 2016 introduserte Studentombudet et skille mellom «rådgivning» og «bistand».

Det følger av Studentombudets mandat at ombudet skal forsøke å løse saker «*på lavest mulig nivå*». Når en student tar kontakt vil ombudet derfor alltid undersøke om det er mulig for studenten å løse utfordringen selv, eller om det er nødvendig for ombudet å involvere seg i saken, og eventuelt på hvilket nivå.

Når studenten kjenner regelverket og har fått muligheten til å diskutere ulike løsninger med Studentombudet, vil vedkommende i de fleste tilfeller være i stand til å vurdere hvordan han eller hun ønsker å ta saken sin videre. Dette betyr ikke at Studentombudets bistand i denne typen saker er unødvendig. Tvert imot er målet at studenten skal få hjelp til å finne ut av hva rettighetene sine er, slik at vedkommende blir i stand til å håndtere situasjonen på best mulig måte.

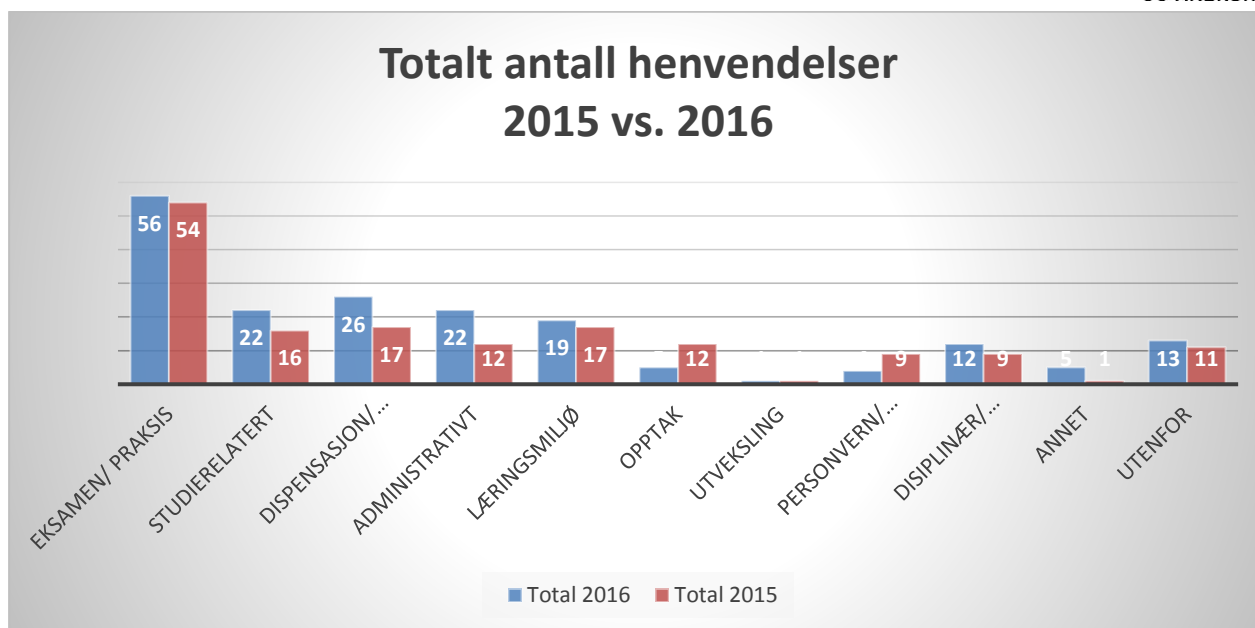
Det kan i mange tilfeller handle om å ha samtaler med studenten, der man forsøker å nøste opp i hva problemet er, hvilke muligheter som finnes, og hva studenten selv ønsker å gjøre. En viktig del av prosessen vil være å gjennomgå og informere studentene om det regelverket og de prosedyrene som finnes. Dette er en jobb som kan kreve grundige analyser av mange ulike og til dels kompliserte regelverk, praksiser og prosesser. Studentombudets arbeid er ikke synlig for høgskolen i denne typen saker fordi det er studenten selv som gjør tiltakene for å rette opp i situasjonen, for eksempel gjennom en klage eller et varsel om kritikkverdig forhold. Disse sakene kategoriseres som «rådgivning» i ombudets rapporter.

Studentombudet skal imidlertid også «*se til at [saker om studentenes studiesituasjon] blir rettmessig behandlet*»<sup>7</sup>. Derfor er det i noen tilfeller behov for å involvere seg i saken overfor den aktuelle enheten. Dette kan være fordi ombudet oppdager feil som bør påpekes overfor det aktuelle organ. Det kan også være fordi faktum i saken er så alvorlig eller komplekst at Studentombudet ser det som nødvendig å innhente mer informasjon for å kunne gi studenten riktige råd. Det er ikke alltid et klart skille mellom disse typetilfellene, da innhenting av informasjon også kan føre til at ombudet oppdager og/eller påpeker feil.

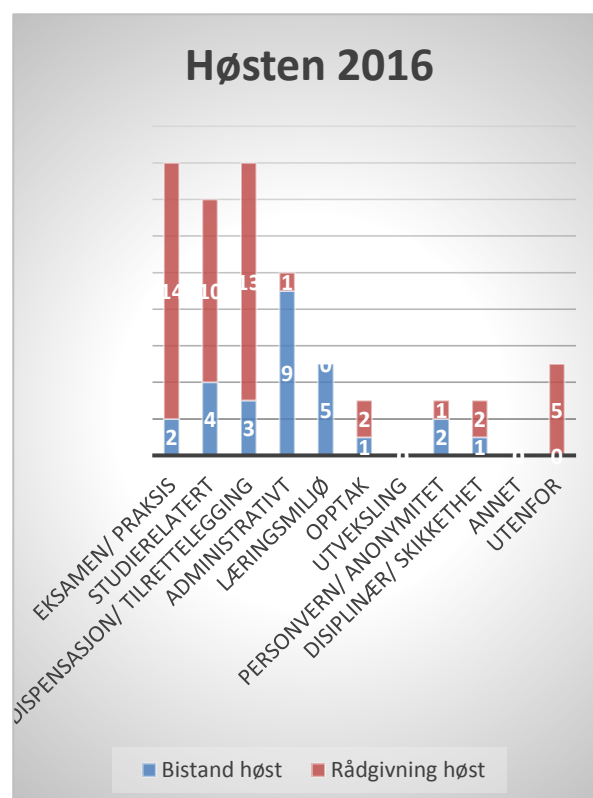
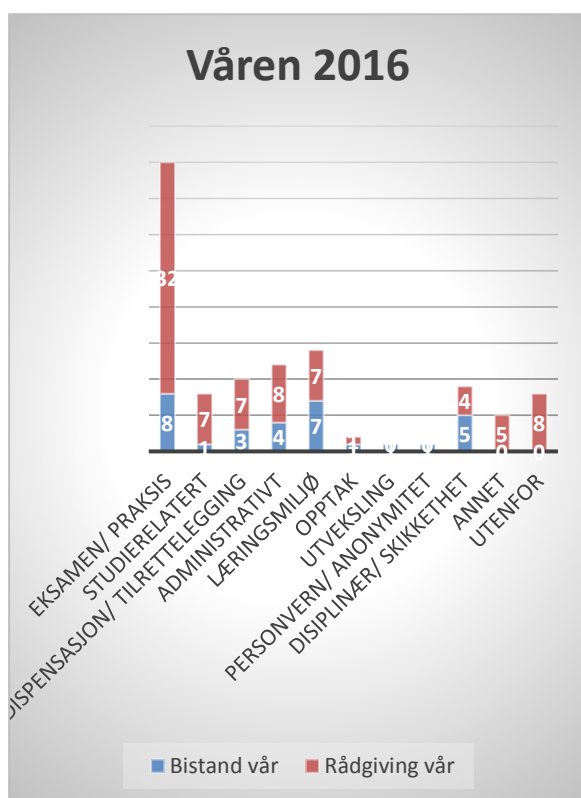
I årsrapporten er disse sakene blitt skilt ut, og er kategorisert som «bistand». Det er opp til studenten selv å gi Studentombudet tillatelse til å gå videre med en sak. I noen tilfeller har ombudet også vurdert det som at det ikke vil være den beste fremgangsmåten for studenten at ombudet involverer seg videre, selv om det er avdekket feil. Det kan også være tilfeller der Studentombudet har involvert seg, men der det har vist seg at det ikke var begått noen feil, eller der feilen er blitt rettet før Studentombudet tok kontakt. Tallene som fremgår av denne statistikken vil derfor aldri bli helt nøyaktige.

---

<sup>7</sup> Jf. Studentombudets mandat: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/files/2015/02/Mandat-studentombudet-ved-H%c3%b8gskolen-i-Oslo-og-Ake.pdf>



Studentombudet har sortert henvendelsene i 11<sup>8</sup> kategorier basert på en vurdering av hva som er hovedinnholdet i henvendelsen. Kategoriene er nærmere forklart i kapittel 9.



Skillet mellom råd og bistand er nærmere forklart i kapittel 4.2.

<sup>8</sup> Kategoriene tilsvarer de kategorier som er brukt i Studentombudet på UiO sin årsrapport fra 2014, men noen små endringer



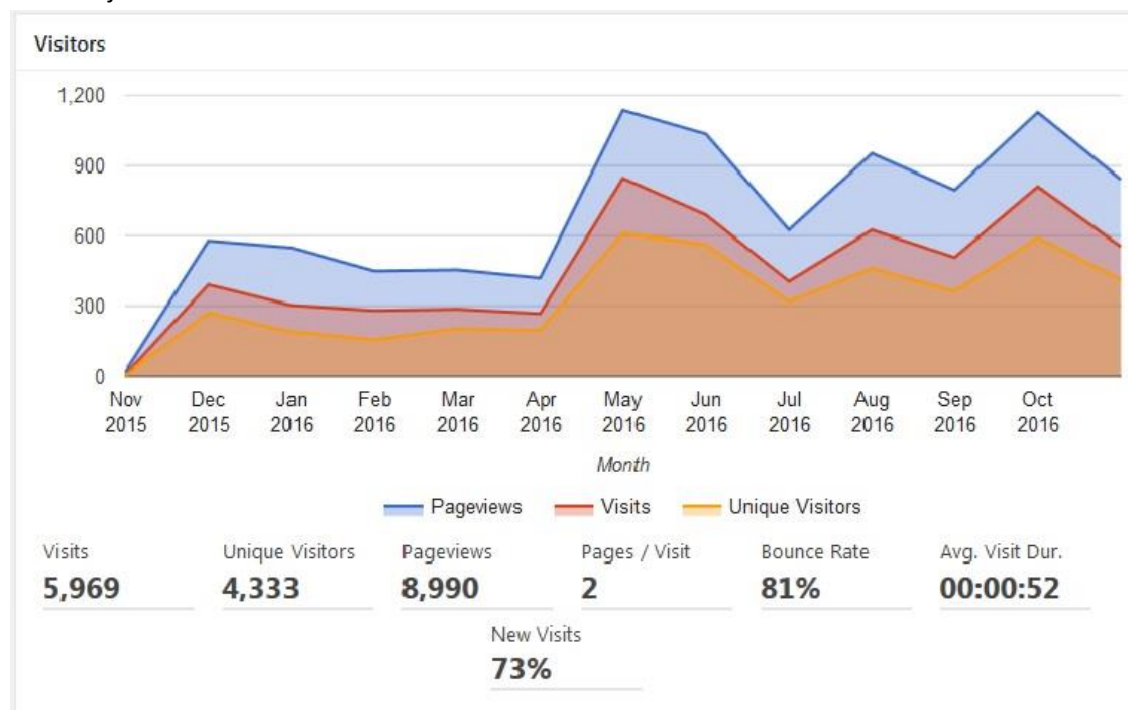
## 5. Profilering av ordningen

Nytt kontor i Pilestredet 46 har bidratt til å gjøre ombudet mer synlig for både studenter og tilsatte.

I 2016 har ombudet prioritert å synliggjøre seg gjennom egen facebook-side og blogg. På bloggen publiseres det jevnlig artikler om studenters rettigheter og plikter. Studentombudet har fått svært gode tilbakemeldinger av studenter og tilsatte som bruker disse artiklene, og bloggen har, som man kan se av statistikken under, hatt en jevn økning i antall lesere gjennom perioden. Studentombudet har også en twitter-konto, og har bidratt til HiOAs Snapchat-konto i forbindelse med eksamensperiodene. I tillegg har ombudet sørget for at informasjonsmateriell nå skal være tilgjengelig på alle infosentere på HiOA, samt på servicetorget, hos Studentparlamentet og på internasjonalt kontor. I oktober ble det også gitt informasjon om ordningen i «dassavisa», som er et oppslag på alle toalettene på HiOA. Dette viste seg å være et svært vellykket tiltak<sup>9</sup>.

Studentombudet har hatt et særlig fokus på internasjonale studenter våren 2016. Dette er en særlig sårbar gruppe som det kan være utfordrende å nå ut til. Arbeidet viste seg å ha effekt, da ombudet har merket en økning i antallet henvendelser fra denne gruppen sammenliknet med tidligere perioder.

Studentombudet har også fortalt om ordningen i en rekke fora på høgskolen, både for studenter, tillitsvalgte og tilsatte. I tillegg har ordningen fått medieomtale i 2016, både nasjonalt og internasjonalt<sup>10</sup>.



Antall besøk på Studentombudets blogg i perioden.

<sup>9</sup> Se kapittel 4.1

<sup>10</sup> En fullstendig oversikt over medieomtale av Studentombudet finnes på:  
<https://blogg.hioa.no/studentombudet/omstudentombudet/i-media/>



## 6. Nettverk og utvikling

Et godt nettverk, både lokalt på HiOA, nasjonalt og internasjonalt er avgjørende for at Studentombudet skal kunne tilby en tjeneste av høy kvalitet.

Studentombudet har et godt samarbeid med Studentparlamentets arbeidsutvalg og mange av de tilsatte på HiOA som er i funksjoner som det er naturlig at Studentombudet samarbeider med. Dette halvåret har Studentombudet også opprettet kontakt med studenttillitsvalgte utenfor HiOA, slik som Norsk Sykepleieforbund, Norsk Studentorganisasjon og Elev- og Lærlingombudet i henholdsvis Oslo og Akershus.

Ved utgangen av denne perioden er det 6 høgskoler og universitet i Norge som har studentombud. Norske studentombud har et godt samarbeid, og dette året er det blitt holdt to nettverksmøter. Ett møte på Norges Handelshøgskole og ett på Universitetet i Oslo, i forbindelse med at norske studentombud var invitert til Kunnskapsdepartementet for å snakke om ordningen der. Studentombudet HiOA var vertskap for det skandinaviske nettverksmøtet høsten 2016, der 20 deltakere fra 13 utdanningssteder og tre land deltok<sup>11</sup>.

I etterkant av møtet ble Studentombudet spurt om å presentere det skandinaviske nettverket i en video til en internasjonal konferanse for studentombud i California, USA<sup>12</sup>. Videoen ble godt mottatt og det er planlagt å dele den i ulike fora for studentombud over hele verden<sup>13</sup>.

Studentombudet er også medlem av det europeiske nettverket for studentombud (ENOHE). Høsten 2016 deltok ombudet på et Webinar i regi av ENOHE.

Studentombudet holder også jevnlig kontakt med sine kollegaer i Norge og resten av verden gjennom sosiale medier, epost og telefon.



Deltakere på Skandinavisk nettverksmøte for ombud i høyere utdanning 13. – 14. oktober 2016 på HiOA.

<sup>11</sup> Les mer på: <https://blogg.hioa.no/studentombudet/2016/10/19/nettverksmote-skandinaviske-studentombud/>

<sup>12</sup> <http://calcaucus.com/2016-program.html>

<sup>13</sup> Se videoen her: <https://www.youtube.com/watch?v=C4JrLgwxMBU&feature=youtu.be>

## 7. Studentombudet som et prøveprosjekt

Da Studentombudet startet opp i januar 2015 var det som et toårig prøveprosjekt. Mot periodens slutt ble det, i samsvar med opprettelsesvedtaket, gjort en evaluering av ordningen<sup>14</sup>. Evalueringen ble gjennomført av en ekstern aktør, og konkluderte med at «Studentombudet på Høgskolen i Oslo og Akershus er en etterspurt, viktig og nødvendig tjeneste som gir råd og bistand i saker om studentenes rettigheter i studiesituasjonen». Studentombudet ble vurdert som en «velfungerende, viktig og nødvendig tjeneste på HiOA». Det ble anbefalt at ordningen videreføres som en permanent stilling i 2017.

HiOAs styre uttrykte i styremøte i november 2016 at de er positive til å videreføre tilbudet, men ønsket å gjøre en nærmere vurdering av ombudets plassering og mandat. Per dags dato har ikke styret ved HiOA gjort noe vedtak angående videreføring av ordningen til en permanent stilling.

## 8. Studentombudets anbefalinger

Gjennom arbeid med enkelthenvendelser oppdager Studentombudet noen ganger at det er feil eller forbedringspotensial i høgskolens systemer som er bakgrunnen for problemet som er oppstått. Ofte kan disse feilene rettes på fakultets- eller instituttnivå, men det hender også at Studentombudet avdekker at utfordringen har en mer almen karakter.

I dette kapittelet ønsker Studentombudet å påpeke noen av de utfordringene som ombudet har fått kjennskap til gjennom sitt arbeid med totalt 341 henvendelser i 2015 og 2016, og komme med noen forslag til tiltak som HiOA kan igangsette for å forbedre praksis på disse områdene.

### 8.1 Oppfølging av tidligere rapporter

#### 8.1.1 Tilsattes kompetanse om forvaltningslovens regler for saksbehandling

I Studentombudets halvårsrapport for våren 2015 ble det påpekt at det finnes et forbedringspotensial hos høgskolens saksbehandlere når det gjelder kunnskap om forvaltningslovens saksbehandlingsregler.

Generelt sett opplever Studentombudet at de som jobber med studentsaker er opptatt av at saksbehandlingen skal være riktig og at de skal følge forvaltningsrettslige prinsipper, som likebehandling og effektivitet. Dette er veldig positivt, men det er fremdeles rom for forbedring. Særlig når det gjelder reglene for hva som er enkeltvedtak, hva et enkeltvedtak skal inneholde, behandling av klager, innsynskrav og saksbehandlingsfrister.

Et annet viktig prinsipp er proporsjonalitetsprinsippet. Dette handler om at forvaltningen ikke skal gjøre vedtak som er mer inngripende enn hva som er nødvendig for å oppnå målet<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> <https://blogg.hioa.no/studentombudet/files/2015/02/Ekstern-evaluering-av-ordningen-med-studentombud-p%c3%a5-HiOA-14.-oktober-2016.pdf>

<sup>15</sup> Se Eckhoff Smith, «Forvaltningsrett», Universitetsforlaget 10. utgave, s. 369.

Studentombudet ser innimellom vedtak som er basert på riktig regelverk og som er begrunnet i likebehandling og effektivitet, men som likevel virker helt urimelige. I slike vedtak er ofte proporsjonaliteten ikke vurdert. Studentombudet opplever at denne saksbehandlingsfeilen ikke bunner ut i manglende vilje til å gjøre riktige vedtak, men heller i manglende kjennskap til hvilke muligheter forvaltningsretten gir til å gjøre gode og rettferdige vurderinger.

Studieavdelingen har satt i gang et arbeid med å heve kvaliteten og effektiviteten i behandling av studentsaker på fakultetene. Det er også planer om å starte et forum for erfaringsutveksling mellom saksbehandlere på fakultetene og tilsatte i studieadministrasjonen sentralt. Dette kan bidra til å øke kompetansen om forvaltningsrettslige problemstillinger blant saksbehandlere på fakultetene.

Studentombudet synes det er positivt at studieavdelingen setter saksbehandlingskompetanse på agendaen og at det er igangsatt tiltak for å heve nivået.

#### Anbefaling:

HiOA akademiet tilbyr, i samarbeid med DIFI, et e-lærings-kurs<sup>16</sup> om hovedprinsippene i forvaltningsretten. Studentombudet anbefaler HiOA å oppfordre alle tilsatte som gjør vedtak til å ta dette kurset. I tillegg bør ledere med ansvar for tilsatte som driver saksbehandling få tilbud om videre kompetanseutvikling om relevant regelverk og viktige prinsipper i forvaltningsretten.

Studentombudet vil også anbefale HiOA å øke fokuset på at også proporsjonalitet mellom mål og middel skal være en del av vurderingen når det gjøres vedtak. Dette er særlig viktig når det gjøres vedtak som kan få store konsekvenser for en eller flere studenter.

### **8.1.2 Rettssikkerhet i forbindelse med veiledet praksis**

I Studentombudets årsrapport for 2015 påpekte ombudet at reglene som skal sikre studentenes rettssikkerhet i forbindelse med veiledet praksis er særlig viktige fordi studentene ikke har mulighet til å klage på resultatet, og formelle feil ved en praksis kan få store konsekvenser.

Studentombudet anbefalte HiOA å gjennomgå og forenkle regelverket for veiledet praksis. Dette arbeidet ble fullført i august 2016. Resultatet er at regelverket nå er mer tilgjengelig og fleksibelt. Det er også blitt spesifisert at man skal skille mellom situasjoner der studenten ikke har bestått praksis og situasjoner der en feil på HiOA sin side har ført til at praksisperioden er blitt annullert. I sistnevnte tilfelle har fakultetet nå en plikt til å forsøke å tilrettelegge en ny praksisperiode for studenten, slik at feilen skal ramme studenten minst mulig. De endringene som er gjort kan bidra til å styrke studentenes rettssikkerhet i denne typen saker og avhjelpe konsekvensene hvis feil skulle oppstå. For at et bedre regelverk skal få betydning for studentene er det også viktig at de som skal forvalte det kjenner det godt og vet hvordan det skal brukes.

#### Anbefaling:

Studentombudet anbefaler at høgskolen gjør en vurdering av hvordan man i større grad kan sikre at praksisveiledere og andre tilsatte som jobber med veiledet praksis får opplæring i regelverk og

---

<sup>16</sup> <https://www.difi.no/artikkel/2015/05/far-walter-lov-e-laeringskurs-i-forvaltningsloven>

konflikthåndtering. Dette vil kunne forhindre at feil oppstår og gjøre praksisveiledere og tilsatte i stand til å håndtere ulike utfordringer i praksis på en enda bedre måte.

### **8.1.3 Lang saksbehandlingstid**

Studentombudet påpekte i årsrapporten for 2015 at lang saksbehandlingstid var et gjentakende problem i de enkeltsakene som ombudet hadde behandlet. Ombudet har merket at antallet saker der saksbehandlingstiden er en vesentlig faktor har vært minkende siden 2015. Dette kan tyde på at tiltakene som ble iverksatt for å rette opp i dette har fungert.

På ett fakultet har Studentombudet imidlertid oppdaget at utviklingen har gått motsatt vei det siste året. Dette gjelder fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier (LUI). Studentombudet har fått forklart at grunnen til at mange studenter har opplevd lang saksbehandlingstid på LUI dette året er at fakultetet har vært igjennom en omleggingsprosess, nettopp med tanke på å få ned saksbehandlingstiden. Problemet bør derfor være forbigående. Studentombudet håper at denne omleggingsprosessen får ønsket resultat, og vil følge med på utviklingen i 2017.

#### Anbefaling:

Studentombudet ser at det arbeidet som allerede er igangsatt for å få ned saksbehandlingstiden på HiOA har hatt effekt. Ombudet anbefaler HiOA å fortsette med dette.

## **8.2 Studentombudets anbefalinger basert på erfaringer i 2016**

### **8.2.1 Praksis for utlevering av karakterlister til lærere og andre tilsatte**

Gjennom arbeidet med en sak våren 2015 avdekket Studentombudet at det forelå usikkerhet blant tilsatte som jobber med studieadministrasjon om hva de skulle gjøre når lærere eller andre tilsatte ba om innsyn i studentenes karakterer. Dette har medført at studenters karakterer på flere fakultet er blitt utlevert når lærere har bedt om det, uten at studentene har gitt tillatelse til dette.

HiOA har en policy på at karakterer generelt sett skal unntas fra innsyn, slik Offentleglova § 26 første ledd åpner for. Policyen ble innført i 2009, og det ble da utarbeidet en veileder som lå ute på HiOAs nettside. Denne policyen skal fremdeles være gjeldende, men den er ikke lenger å finne hverken på HiOAs nettside eller noe annet sted. I policyen skal det være presisert at tilsatte (inkludert UF-tilsatte) kun skal få innsyn i karakteren etter «nødvendig å vite-prinsippet», jf. Forvaltningsloven § 13.

#### Anbefaling:

Studentombudet anbefaler at HiOA gjør policy om innsyn i studenters karakterer og den medfølgende veilederen tilgjengelig på HiOAs nettside, og at alle tilsatte, både de som skal behandle innsynskravene og de som kommer med dem, blir minnet om at den finnes.

### **8.2.2 Obligatorisk aktivitet i emneplaner**

Det er mange fag på HiOA som har en eller flere obligatoriske krav. Studentombudet ble i 2016 kontaktet av flere studenter som hadde spørsmål om hva disse innebærer, og gjorde derfor en gjennomgang av et tilfeldig utvalg emneplaner. Gjennomgangen viste at flere emneplaner på HiOA har uklare bestemmelser om obligatoriske aktiviteter.

Emneplanene er studentenes viktigste kontrakt med HiOA. Dersom en student ikke oppfyller de obligatoriske kravene kan vedkommende miste retten til å ta eksamen. Dette er et stort inngrep i studentenes rettigheter, som krever en klar og tydelig hjemmel<sup>17</sup>. Studentombudet mener derfor at det bør gå helt klart frem av emneplanene hva som kreves av studenten, hvordan studenten skal oppnå dette og hva som vil skje dersom studenten ikke oppfyller kravene.

HiOA har en rutine for etablering av nye fag som skal sikre at dette blir ivaretatt ved opprettelsen, men endringer underveis kan føre til at emneplanene etter noen år ikke lengre er i samsvar med rutinen.

#### Anbefaling:

Studentombudet anbefaler alle instituttledere å gjennomgå emneplanene for fag som har obligatoriske komponenter og gjøre en vurdering av om disse er i samsvar med retningslinjene for opprettelsen av nye fag. Dersom bestemmelsene om obligatoriske komponenter er uklare vil Studentombudet anbefale at fagmiljøet, i samarbeid med studieadministrasjonen, gjør en vurdering av hvordan de kan forbedres.

### **8.2.3 HiOAs praksis for ikke bestått eksamen og retten til ny utsatt eksamen**

Det følger av HiOAs forskrift for studier og eksamen § 5-7 at studenter som har strøket til ordinær eksamen har rett til ny eksamen *innen rimelig tid*, jf. § 6-2. Rimelig tid er vanligvis på HiOA under to måneder etter første eksamen ble gjennomført.

Fordi klagesensuren, uavhengig av om alle regler for saksbehandlingstid er fulgt, kan komme lang tid etter avleggelsen av eksamen, oppstår det noen tilfeller der ny eksamen er blitt arrangert *før* kandidaten får svar på klagen.

Da oppstår det et problem for de kandidatene som har bestått eksamen ved ordinær sensur, men rykker ned til ikke bestått (stryk) etter klagesensuren. Slik HiOAs praksis er i dag må disse kandidatene vente til neste ordinære eksamen før de får anledning til å ta eksamen på nytt. Dette er vanligvis ett år etter at ordinær eksamen ble avholdt, noe som kan få store konsekvenser for de studentene det gjelder. Studentombudet mener at denne praksisen ikke er i samsvar med HiOAs forskrift for studier og eksamen, som gir studentene en rett til ny eksamen «innen rimelig tid». I 2015 forsøkte ombudet å ta dette opp med studieavdelingen. Studieavdelingen var enig i ombudets tolkning, men har ennå ikke rettet opp i praksisen.

#### Anbefaling:

Studentombudet anbefaler at HiOA arrangerer ny eksamen «innen rimelig tid» etter at resultatet er kjent for alle studenter som ikke har bestått eksamen. Det gjelder også de studentene som får dette resultatet først etter klagesensuren.

---

<sup>17</sup> Jf. legalitetsprinsippet i forvaltningsretten

## 9. Vedlegg - Kategoribeskrivelser

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende, men ment for å danne et bilde av hva som eksempelvis kan være omfattet av den enkelte kategori.

### **Eksamen/ praksis**

Med eksamen menes alle former for eksamen og avsluttende oppgave, slik som skoleeksamen, hjemmeeksamen, mappeeksamen, muntlig eksamen, bachelor- og masteroppgave. Med praksis menes obligatoriske praksisperioder.

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Formelle feil ved gjennomføring av eksamen eller praksisperiode
- Begrunnelse for eksamens- eller praksiskarakter
- Klage på eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen/ praksis

### **Studierelatert**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

### **Dispensasjon/ tilrettelegging**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Forsinkelsesregler
- Antall eksamensforsøk
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon fra obligatorisk oppmøte/ innleveringer
- Annen form for tilrettelegging
- Andre forhold som handler om tilrettelegging eller dispensasjoner

### **Administrativt**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- 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, slik som for eksempel plikten til å informere om klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage
- Annet som gjelder HiOAs saksbehandling som forvaltningsorgan

### **Læringsmiljø**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

### **Opptak**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner på HiOA
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

### **Utvexling**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

### **Personvern/ anonymitet**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

### **Disiplinærsaker/ skikkethet**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til for eksempel:

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

### **Annet**

Kategorien omfatter situasjoner som oppstår eller spørsmål knyttet til 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, SiO, Lånekassen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen