

# STUDENTOMBUDET VED NORD UNIVERSITET

ÅRSRAPPORT 2021



**NORD**  
universitet

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

## Innholdsfortegnelse

Forord .....	3
Om studentombudet .....	4
Om rapporten .....	4
Henvendelser .....	4
Oppfølging av henvendelsene .....	5
Antall henvendelse fordelt pr fakultet .....	5
Antall henvendelser pr måned .....	6
Antall henvendelser fordelt per sakskategori .....	6
Profileringen av ordningen .....	7
Nettverk, samarbeid og utvikling .....	8
Møter med studenter og ansatte .....	8
Nettverksbygging eksternt .....	8
Utvalgte tema .....	8
Lang saksbehandlingstid .....	8
Eksamen og arbeidskrav .....	9
Emneevalueringer og anonymitet .....	9
Tillitsvalgtordningen .....	9
Oppsummering og veien videre .....	10
Vedlegg .....	11
Mandat .....	11
Kategoribeskrivelser .....	12

## Forord

Året 2021 ble nok et år utenom det vanlige. Dette har også preget studentombudet sin virksomhet gjennom året, blant annet ved at det har vært få fysiske møter med studenter.

Arbeidet med å få profilert ordningen har vært utfordrende og dette gjenspeiles også i færre henvendelser i 2021 enn i 2020. Hjemmekontor og lite muligheter for å reise til de andre studiestedene har medført at studentombudet har vært mindre synlig og tilgjengelig enn ønskelig. Selv om studentombudsordningen har eksistert ved Nord universitet i flere år, må det kontinuerlig jobbes med å profilere ordningen slik at studentene skal kjenne til at ordningen finnes og kunne benytte seg av den ved behov.

Studentombudet rapporterer årlig om studentombudets virksomhet. Formålet med rapporten er å gi et bilde av virksomheten i året som har gått, men det er også tatt med statistikk som gjør det mulig å sammenligne tall fra tidligere år.

Rapporten legges fram for rektor og som orienteringssak for styret, i samsvar med mandatet for studentombudets arbeid.

Studentombudet benytter anledningen til å takke Studentorganisasjonen Nord (SON), Studentorganisasjonen i Bodø (SOB), ansatte og studenter for et godt samarbeid i 2021.

God lesning!



Bodø, 22. februar 2022

Hanne Seljesæter  
Studentombud ved Nord universitet

## Om studentombudet

I 2019 vedtok Stortinget å lovfeste at alle studenter ved norske universitet og høyskoler skal ha rett til tilgang til et studentombud. Ny § 4-17 i Universitet- og høyskoleloven trådte i kraft 1. august 2019. Nord universitet opprettet allerede i 2018 ordningen med studentombud og funksjonen var virksom fra 1. oktober 2018. Studentombudet jobber ut fra mandat fastsatt av universitetsstyret 8. mars 2018.

Studentombudet er et gratis juridisk lavterskeltilbud for studenter ved Nord universitet som har spørsmål om sine rettigheter som student. Studentombudets oppgave er å bidra til at studentenes rettssikkerhet styrkes. Studentombudet er uavhengig av universitetets organisasjon og skal påse at saker som omhandler studenter får en forsvarlig og korrekt behandling, at ulike problemer blir løst på lavest mulig nivå og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.

Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, men skal være en nøytral og upartisk bistandsperson som kan gi studentene råd og veiledning om deres rettigheter og plikter i studiesituasjonen, hjelpe studentene med å finne løsninger på problemer som kan oppstå og skissere ulike alternativ i en sak.

Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved Nord universitet, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudets mandat følger som vedlegg til årsrapporten.

Studentombudet ved Nord universitet har i sitt arbeid lagt til grunn følgende verdier; uavhengig, konfidensiell, nøytral og uformell. Verdigrunnlaget vil ha betydning for hvordan man utøver rollen, blant annet i møter med studentene og organisasjonen for øvrig.

## Om rapporten

Studentombudet rapporterer om sin virksomhet til rektor gjennom årsrapporter. Disse skal legges fram for Universitetsstyret som orienteringssak.

Rapporten gir en oversikt over studentombudets virksomhet, og er basert på de henvendelser studentombudet har fått. Rapporten er ikke egnet til å gi et fullstendig bilde av Nord universitet sin saksbehandling og praksis som sådan, men kan kun si noe om ombudets erfaringer og funn i dette utvalget av saker.

## Henvendelser

Studentombudet har mottatt 129 henvendelser i 2021. Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen er da holdt utenfor. Det samme gjelder spørsmål som er kommet i forbindelse med møter, stands og andre arrangement. Av de 129 registrerte henvendelsene er 10 henvendelser vurdert å falle utenfor ordningen ut fra ombudets mandat. Det har vært en nedgang i antall henvendelser under pandemien. Dette kan ha flere årsaker, men den viktigste årsaken er trolig at studentombudet ikke har vært like synlig og tilgjengelig i denne perioden som før pandemien.

## Oppfølging av henvendelsene

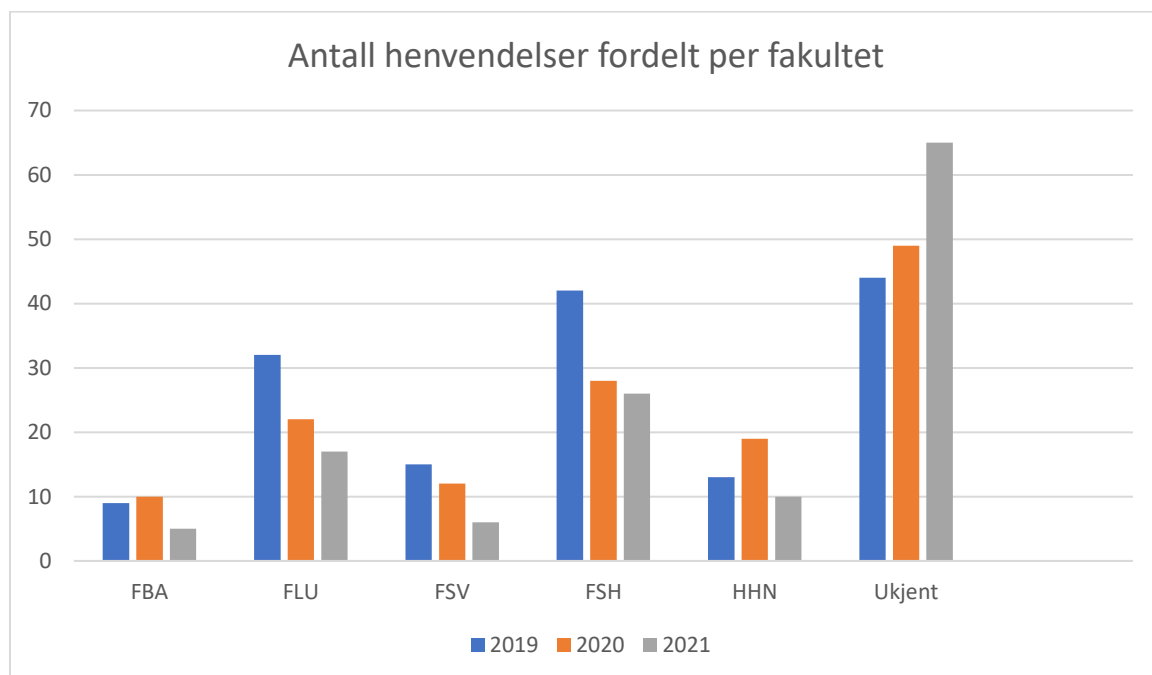
Studentombudet registrerer alle henvendelser som mottas. Henvendelsene kommer hovedsakelig på e-post, telefon og bookingløsningen på studentombudets nettside. Det varierer hvordan henvendelsene følges opp, hvor mye studentombudet involveres, og hvor mye tid det tar å følge opp henvendelsene. Noen henvendelser besvares raskt med en kort e-post. Andre saker krever mye oppfølging over lang tid. Det er studenten selv som avgjør i hvilken grad studentombudet skal involveres i en sak.

I noen tilfeller har studentombudet deltatt sammen med studenten i møter med fakultetet. Dette har dreid seg om krevende saker hvor studenten ønsket å ha med studentombudet som en uavhengig støtteperson, f.eks. i saker om fusk, skikkethet og tap av studieretten.

Flere studenter har også tatt kontakt i forbindelse med klager og har ønsket veiledning knyttet til skriving av klager. Studentombudet bistår med veiledning og – om studenter ønsker det – gjennomlesning av klagen. Studentombudet skriver imidlertid ikke klager på vegne av studenter. Noen studenter ønsker en uavhengig person å diskutere saken sin med, uten at de ønsker at saken skal bli tatt videre.

## Antall henvendelse fordelt pr fakultet

Mange studenter oppgir ikke hvilket fakultet de tilhører når de tar kontakt. Studentombudet ber heller ikke om å få opplyst fakultetstilhørighet med mindre det er nødvendig for saken. Fakultetstilhørigheten var i 2021 ukjent i et stort antall henvendelser. Dette innebærer at det ikke er mulig å fastslå den faktiske fordelingen av henvendelser fra de ulike fakultetene.



Fakultetene:

FBA: Fakultet for biovitenskap og akvakultur

FLU: Fakultet for lærerutdanning, kunst- og kulturfag

FSV: Fakultet for samfunnsvitenskap

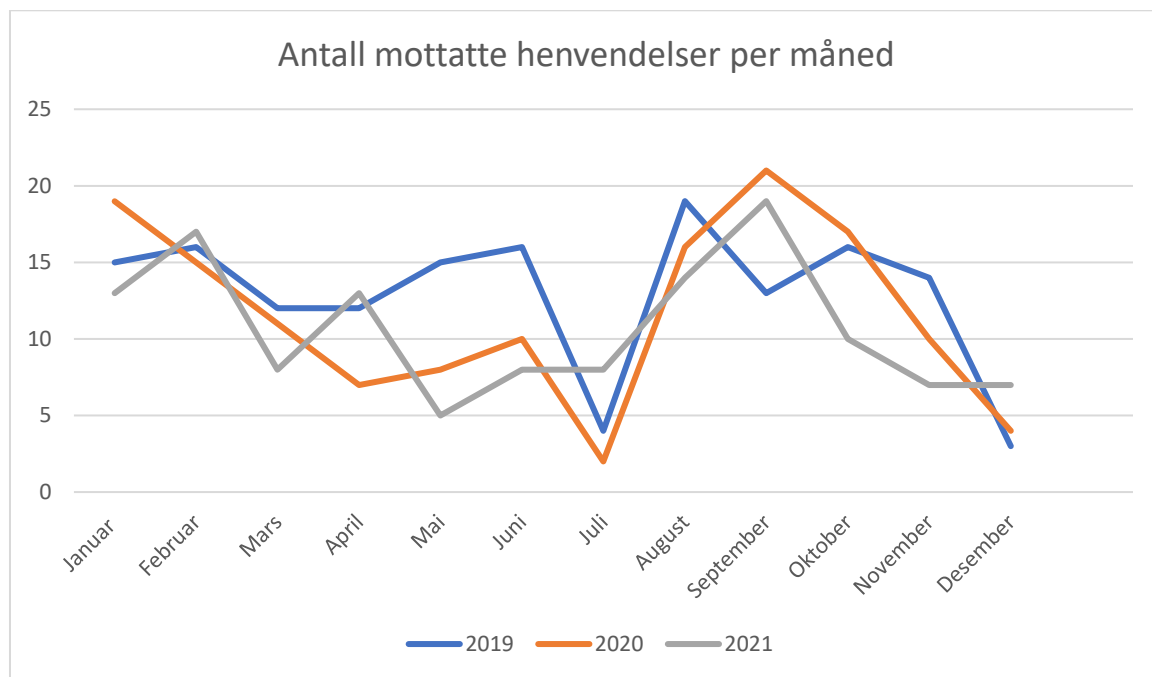
FSH: Fakultet for sykepleie og helsevitenskap

HHN: Handelshøgskolen

### Antall henvendelser pr måned

Det er tidspunktet for henvendelsen som registreres, ikke når saken er avsluttet. Antall henvendelser har økt etter hvert som ordningen har blitt bedre kjent, men det har vært en nedgang i antall henvendelser under pandemien, først i 2020 og ytterligere i 2021.

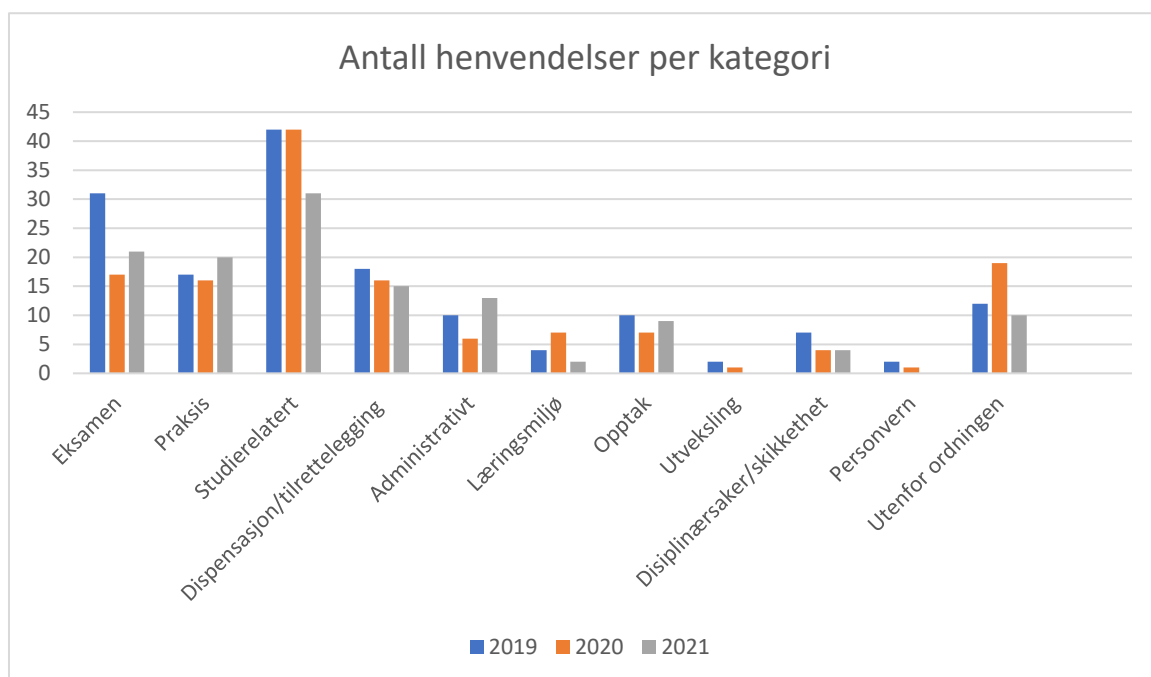
Det varierer hvor mye tid som medgår til oppfølging av hver henvendelse. Noen besvares raskt med en kort e-post mens andre saker krever oppfølging over lang tid. Antall henvendelser per måned gir derfor ikke noe godt bilde av arbeidsmengden per måned.



### Antall henvendelser fordelt per sakskategori

Henvendelsene er sortert etter ulike sakskategorier etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Hva som omfattes av de ulike kategoriene framgår av vedlegg 2. Her må bemerkes at henvendelsene ofte passer inn i flere av kategoriene, men hovedårsaken vil normalt være avgjørende for hvilken kategori henvendelsen plasseres i.

Av 129 henvendelser er 10 vurdert å falle utenfor ordningen da de omfatter spørsmål knyttet til f.eks. bolig eller arbeidsforhold. Av de øvrige henvendelser er det flere som er blitt videresendt til andre personer eller enheter ved universitetet men de er likevel tatt med i statistikken fordi de har medført arbeid for studentombudet for å hjelpe studentene videre. Flere studenter vet ikke hvor de skal henvende seg og tar kontakt med studentombudet uten at de nødvendigvis har en sak hvor de har behov for bistand fra studentombudet.



Kategorien studierelatert utgjør en stor andel av henvendelsene. Det er også svært stor variasjon i denne kategorien. Henvendelsene omfatter blant annet undervisning, pensum, studieplaner, emnebeskrivelser og endringer i studietilbudet. Ut fra tabellen kan det se ut som at det har vært en nedgang i antall henvendelser i denne kategorien i forhold til de to foregående år, men nedgangen skyldes at flere henvendelser er registrert på «administrativt» i stedet for «studierelatert» da dette vil gi et mer korrekt bilde av henvendelser fordelt på sakstyper.

Noen henvendelser har vært relatert til korona. Studentombudet har likevel ikke skilt disse ut som en egen kategori, men henvendelsene inngår i kategoriene som fremgår av tabellen ovenfor. Henvendelsene har først og fremst knyttet seg til praksis, eksamen og undervisning, enkelte om smittevern generelt. Koronarelaterte henvendelser utgjør ikke noe stort antall av det totale antall henvendelser. Dette er også i tråd med hva studentombudskolleger andre steder har opplevd under pandemien. At studentombudet har mottatt relativt få henvendelser relatert til korona, tror studentombudet langt på vei kan forklares med at Nord har gjort en god jobb med å informere og følge opp studentene i denne tiden.

## Profileringen av ordningen

Det følger av studentombudets mandat at ombudet aktivt skal informere studentene om sin funksjon. Arbeidet med å informere om tilbudet er en kontinuerlig prosess der ulike informasjonskanaler benyttes. Med den organiseringen Nord universitet har med mange studiesteder er det særlig viktig at studentombudet er synlig og tilgjengelig for alle studentene uavhengig av studiested. Før pandemien pleide studentombudet å reise til de andre studiestedene, for å stå på stand, delta på møter og treffe studenter og ansatte. Dette har ikke vært mulig under pandemien.

Det er generelt en utfordring å nå ut til studenter på alle studiestedene og være tilgjengelig for alle uavhengig av studium og studiested. Dette har vært ekstra vanskelig i koronatiden. Det er grunn til å tro at det er studenter som har behov for juridisk råd og veiledning fra studentombudet i sin

studiesituasjon, men som ikke får denne bistanden blant annet på grunn av manglende kjennskap til ordningen og at ombudet har vært for lite synlig og tilgjengelig for studentene på studiestedene utenfor Bodø.

## Nettverk, samarbeid og utvikling

### Møter med studenter og ansatte

Møter med studenter og ansatte er viktig for å avklare roller og forventninger, samt å informere om ordningen. Som i 2020 har studentombudet også i 2021 i liten grad deltatt i møter bortsett fra møter i de utvalgene studentombudet har observatørstatus; Læringsmiljøutvalget (LMU), Utdanningsutvalget (UU) og Arbeidsmiljøutvalget (AMU). I 2021 fikk studentombudet også observatørstatus i Likestillings-, mangfold- og inkluderingsutvalget (LMI-utvalget). I tillegg deltar studentombudet på møter i førstesemesterutvalget i Bodø og høsten 2021 har studentombudet deltatt på møter i smittevernforum.

I november 2021 deltok studentombudet på «Utdanningsseminaret» som ble holdt i Steinkjer i regi av studieavdelingen.

Høsten 2021 deltok Studentombudet i opplæring av studenttillitsvalgte i samarbeid med Nord, Studentsamskipnaden og Studentorganisasjonen i Bodø.

Studentombudet har høsten 2021 hatt møter med leder for Studentorganisasjonen Nord (SON) og leder for Studentorganisasjonen i Bodø (SOB), og deltok 15. september på Studenttinget i SOB.

### Nettverksbygging eksternt

Studentombudet inngår ikke i et fagmiljø og fagfellesskap ved universitetet og det er derfor nyttig og nødvendig å være å være en del av et nettverk for studentombud, for erfaringsutveksling og kompetansebygging. Dette er også svært verdifullt for utviklingen av ordningen med studentombud ved Nord universitet.

Studentombudet er med i nasjonalt og skandinavisk nettverk for studentombud. Studentombudet deltok høsten 2021 på Nasjonal konferanse for studentombud i Kristiansand, og har månedlige diskusjonsmøter med andre studentombud.

Høsten 2021 deltok studentombudet på nasjonal konferanse for skikkethet som ble arrangert i Fredrikstad.

## Utvalgte tema

Det er mye av de samme problemstillingene som går igjen fra år til år, og studentombudet har i de tidligere rapportene trukket fram enkelte tema og gitt anbefalinger til Nord, f.eks. vedrørende obligatorisk frammøte og føring av fravær, veiledning av studenter, psykososialt læringsmiljø. Med bakgrunn i henvendelsene i 2021 er det noen tema som kan trekkes fram.

### Lang saksbehandlingstid

Studentombudet har i tidligere rapporter påpekt at flere studenthenvendelser omhandler lang saksbehandlingstid. Også i 2021 er det kommet henvendelser fra studenter som opplever at saken drar ut i tid, og enkelte må vente lenge uten å få noen informasjon om saksgangen og når de kan forvente et svar. Dette skaper mye bekymring for studentene, særlig i saker hvor avgjørelsen får store konsekvenser for studentene, som f.eks tap av studierett, eller at studenten blir et år forsinket i studiene.



Det er av vesentlig betydning for studentene at de får tilstrekkelig informasjon, at det gis foreløpige svar, tilbakemelding på purringer og informasjon om forsinkelser dersom saken ikke kan bli behandlet innen angitt tid. Det er lettere å akseptere lang saksbehandlingstid dersom studenten får informasjon om årsaken, samt om når svar kan forventes.

### Eksamen og arbeidskrav

De fleste henvendelser knyttet til eksamen dreier seg om klage på sensur, klage på formelle feil, antall eksamensforsøk og manglende/mangelfull begrunnelse. I 2021 har flere henvendelser om eksamen omhandlet problemstillinger knyttet til korona, men antallet koronarelaterte henvendelser vedørende eksamen har vært lite tatt i betraktning det store antall eksamener som har vært gjennomført.

Studentombudet har fått henvendelser vedrørende arbeidskrav, hvor det ikke har vært tydelig nok hvilke krav som stilles til studentene og hvordan vurderingen skal gjennomføres, samt spørsmål om klagerett og adgangen til nytt forsøk. Tydelige og konkrete krav og kriterier gjør det enklere for studentene å vite hva som kreves, det blir forutsigbart for studentene og man kan unngå diskusjoner om hva skal til for at studentene har oppfylt og bestått arbeidskravene.

### Emneevalueringer og anonymitet

Flere studenter har tatt kontakt med studentombudet vedørende emneevalueringer. Studentene ønsket å delta i evalueringen av et emne, men opplevde at det var vanskelig å komme med ærlige tilbakemeldinger da det var lagt opp til muntlig evaluering i plenum i klassen. Studentene ba om å få gjennomføre evalueringen anonymt, men fikk ikke aksept for dette. Studentombudet har forståelse for at kan være behov for å gjennomføre evaluering på ulike måter ut fra fagets egenart m.m., men skal man få ærlige tilbakemeldinger fra studentene slik at man har et best mulig grunnlag for kvalitetsutvikling bør det også legges til rette for anonyme emneevalueringer der det er mulig.

### Tillitsvalgtordningen

Tillitsvalgtordningen har vært tema i studentombudets tidligere rapporter. De tillitsvalgte spiller en viktig rolle i kontakten mellom studentene og universitetet og studentombudet har tidligere påpekt betydningen av god opplæring av studenttillitsvalgte slik at de skal bli best mulig i stand til å utøve rollen på en god måte.

Det ligger til studentombudets mandat å gi opplæring til studenttillitsvalgte i studentenes rettigheter og plikter. Studentombudet har i 2021 deltatt i planlegging og gjennomføring av opplæring av studenttillitsvalgte og har også deltatt i arbeidsgruppe som har jobbet med å utarbeide rutiner for valg og opplæring av studenttillitsvalgte.

Studentombudet ønsker å være en ressursperson for studenttillitsvalgte, og å være en diskusjonspartner for studenttillitsvalgte dersom de står i vanskelig saker. Å delta i tillitsvalgtopplæring er en god anledning for studentombudet til å presentere og informere om studentombudet og om ombudets rolle og funksjon, i tillegg til selve det å drive opplæring av de tillitsvalgte. Gjennom kontakten med de tillitsvalgte får også studentombudet verdifull informasjon om hvilke utfordringer studentene opplever i sin studiehverdag.

## Oppsummering og veien videre

Under pandemien har det vært særlig utfordrende å nå ut til studentene med informasjon om studentombudsordningen og å være tilgjengelig for alle studentene. For at studentombudet skal være et godt tilbud for alle studentene ved Nord universitet er det viktig å øke studentenes kunnskap om ordningen, og bedre tilgjengeligheten til studentombudet, særlig gjelder dette for studiestedene utenom Bodø. Det viktigste arbeidet for studentombudet i 2022 vil være å gjøre ordningen bedre kjent i organisasjonen og for øvrig utvikle tjenesten slik at det blir et best mulig tilbud for alle våre studenter.

## Vedlegg

### Mandat

Vedtatt av universitetsstyret 8. mars 2018, endret 30. januar 2020 til å skulle rapportere årlig.

Studentombudets oppgave er å ivareta rettssikkerheten til studentene ved Nord universitet.

Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som har som oppgave å gi studentene råd og hjelp i saker der studentene har tatt opp eller ønsker/vurderer å ta opp forhold knyttet til sin studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.

Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved Nord universitet, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudet er organisatorisk plassert i avdeling for HR og økonomi, men har en uavhengig stilling i forhold til Nord universitets organisasjon. Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved Nord universitet.

Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på lavest mulig nivå i organisasjonen. Ombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved universitetet.

Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides årsrapporter. Disse skal legges fram for Universitetsstyret som orienteringssak. Rektor orienteres fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning. Studentombudet kan på eget initiativ også fremme slike saker direkte for universitetsstyret.

Studentombudet skal selv avgjøre om hun /han vil bistå en student i en sak eller ikke. Det skal alltid gis en begrunnelse når ombudet avslår å bistå i en sak, og avslaget kan ikke overklages. Dersom studentombudet ikke selv kan bistå i en sak, skal ombudet henvise studenten videre til rette instans.

Studentombudet har bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder, har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningsloven § 13 om alle forhold hun/ han blir kjent med gjennom sitt virke. Verken studenter eller noe organ ved universitetet har innsynsrett i studentombudets saker.

Både studenter og ansatte skal kunne varsle studentombudet om kritikkverdige forhold knyttet til studiesituasjonen ved Nord universitet. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.

Det er kun universitetsstyret som kan treffe beslutninger om eventuell innskrenkning eller nedleggelse av studentombudets mandat.

## Kategoribeskrivelser

Henvendelsene er sortert etter ulike saksområder etter hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen. Beskrivelsen av hver kategori er ikke uttømmende.

### **Eksamen**

Kategorien omfatter alle former for eksamen, og omfatter situasjoner eller spørsmål knyttet til blant annet:

- Formelle feil på eksamen, klage
- Eksamenskarakter, klage
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Andre forhold som angår eksamen

### **Praksis**

Kategorien omfatter obligatoriske praksisperioder, og omfatter blant annet:

- Formelle feil under praksisperioden
- Klage på forhold som har oppstått på praksisstedet
- Rettigheter og plikter i praksisperioden
- Andre forhold som er relatert til praksisperioden

### **Studierelatert**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner knyttet til blant annet:

- Pensum
- Obligatoriske aktivitet
- Undervisning
- Endring av studietilbud
- Studie- og emneplaner
- Kvalitet og evaluering
- Andre forhold som er relatert til studiet, unntatt eksamen/praksis

### **Dispensasjon/tilrettelegging**

Kategorien omfatter spørsmål og situasjoner knyttet til blant annet:

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

### **Administrativt**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder for vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven
- Informasjon og kunngjøringer

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, for eksempel informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage, partsrettigheter og innsynsrett
- Annet som gjelder Nord universitet sin saksbehandling som forvaltningsorgan

### **Læringsmiljø**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø, ansattes opptreden, medstudents opptreden, konflikt
- Organisatorisk læringsmiljø, studentorgan, studentrepresentanter
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet

### **Opptak**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner ved Nord universitet
- Masteropptak
- Andre forhold som 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

### **Disiplinærsaker/skikkethet**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

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

### **Personvern**

Kategorien omfatter spørsmål eller situasjoner som oppstår i forbindelse med:

- Oppbevaring og behandling av personopplysninger

### **Annet**

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

### **Utenfor ordningen**

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

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