

2025

**STUDENTOMBUDETS
ÅRSRAPPORT**

*UNIVERSITETET
I AGDER*



Innhold

Forord

Hva er formålet med denne rapporten?

1

Om ordningen

Hvorfor har man et studentombud?
Hva er formålet med ordningen?

2

Mandatet

Hva kan studentombudet gjøre?

3

Året 2025

Hvordan har studentombudet jobbet?
Hvordan har omfanget vært gjennom året?
Hvilken trend kan man se de siste tre årene?

4

Henvelnelser

Hvor mange henvendelser har kommet fra UiA?
Hva er det som opptar studenter og ansatte?
Hvilken type hjelp ønskes det av studentombudet?

5

Forbedring

Er det forbedringspotensial for UiA etter erfaringer fra 2025?

6

FORORD

Studentombudet rapporterer årlig om sin virksomhet for Universitetet i Agder (UiA) sitt universitetsstyre. Rapporten skal også legges frem for Læringsmiljøutvalget (LMU) og studentorganisasjonen i Agder (STA). Denne rapporten tar for seg perioden januar til desember 2025.

Formålet med rapporten er å gi et overordnet bilde av studentombudets virksomhet for året 2025 og bidra til en økt forståelse rundt ordningen og omfanget.

Studentombudet har i perioden også fungert som studentombud ved fire andre samarbeidsinstitusjoner. Dette har vært Noroff (høyskole og fagskole), OSM Aviation Academy, Fagskolen i Agder og Ansgar Høyskole. I løpet av 2025, fikk vi også til et samarbeid med Fjellhaug internasjonale høgskole. Til sammen har dette utgjort i underkant av 30% av studentombudets stilling. I løpet av august fikk fagskolene i Norge et nasjonalt studentombudsordning, hvor Noroff fagskole, OSM Aviation Academy og Fagskolen i Agder valgte å avslutte eller ikke forlenge ordningen om felles studentombud med UiA.

Totalt har studentombudet fått 244 henvendelser, hvorav 150 av dem fra studenter og ansatte fra UiA. Den totale studentmassen som har hatt tilgang til studentombudet i 2025 har vært på mellom 15.000 til 20.000.

Som studentombud er jeg takknemlig for det samarbeidet jeg har opplevd med UiA, SiA og STA. Når ansatte henviser studenter til meg, bidrar det ikke bare til at studenter får den hjelpen de trenger, man er også med på å skape et ivaretakende miljø rundt studenten.

Vi står sammen om å gi studentene trygge rammer for ivaretakelse, trivsel og utvikling!

Med vennlig hilsen,
Tori Gebelhof, Studentombud.





OM ORDNINGEN

Alle studenter i Norge har en lovfestet rett til tilgang til et studentombud. En ordning som er forankret i universitets- og høyskoleloven § 4-17. I 2025 fantes det 22 studentombud spredt rundt i landet, der noen hadde ansvar for flere institusjoner.

Ordningen er relativt ny i Norge, hvor UiO etablerte et eget studentombud i 2013 og UiA kom etter i 2017. Sammenlignet internasjonalt er dette imidlertid ingen ny idé. Amerikanske og kanadiske universiteter har hatt studentombud siden 1960-tallet, og Europa kom etter på 1980- og 90-tallet.*

Formålet om et studentombud er at studenter skal ha en uavhengig ressurs, som skal gi råd og veiledning i problematikk som oppstår i studiesituasjonen. Det kan handle om alt fra klageprosesser, vedtaksbegrunnelser til mobbing. Studentombudet er nøytral og tar ikke side, men hjelper studentene i å se om saksbehandlingen er blitt gjennomført etter gjeldende regelverk og la dem forstå hvilke rettigheter de har.

Studentombudets bidrag skal være å kunne løse problemer så tidlig og skånsomt som mulig, uten at saken eskalerer seg til en større konflikt. Enten mellom studenter eller mellom student og institusjon.

*Behrens, R. (2017) Being an ombudsman in higher education. ENOHE

Studentombudets samarbeidsinstitusjoner:



Noroff



Fjellhaug internasjonale høyskole



Ansgar Høyskole



OSM Aviation Academy



Fagskolen i Agder

MANDATET

Mandat for studentombudet ved Universitetet i Agder.

Vedtatt av styret 8.3.2017 med endring i styret 28.11.2018.

1. Studentombudet ved UiA skal være en uavhengig bistandsperson som har til 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.
2. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til UiAs studenter og gi opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter i samarbeid med Studentorganisasjonen i Agder.
3. Studentombudet har en uavhengig stilling ved universitetet og er ikke underlagt noen instruksjonsmyndighet. Ombudet har heller ingen instruksjonsmyndighet overfor noen enheter ved UiA. Organisatorisk er ombudet plassert i Personal- og organisasjonsavdelingen.
4. Studentombudet skal bidra til at saker i størst mulig grad kan løses der de oppstår, dvs. på lavest mulig nivå på universitetet. Ombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker og er heller ikke en klageinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiA.
5. Studentombudet har myndighet til å innkalle til løsningsfokuserte møter mellom berørte parter.
6. Studentombudet skal utarbeide årlige rapporter om sin virksomhet til universitetsstyret. Disse skal også legges fram for universitetets Læringsmiljøutvalg og studentorganisasjonen i Agder til orientering. Rektor skal fortløpende orienteres om spesielt alvorlige saker, eller saker av prinsipiell betydning.
7. Studentombudet kan på eget initiativ fremme saker for universitetsstyret eller andre organ med beslutningsmyndighet ved universitetet.
8. Studentombudet skal motta halvårlig rapportering om omfang av ulike type saker behandlet gjennom UiAs «Si ifra system» som gjelder studenter.
9. Studentombudet kan selv avgjøre om hun/han vil bistå en student i en sak eller ikke. Det skal alltid gis begrunnelse når ombudet avslår å bistå en sak. Et avslag vil ikke kunne påklages. Dersom studentombudet ikke kan bistå i en sak, skal ombudet henvise studenten videre til rette instans.
10. Studentombudet har ikke tilgang til Felles studentsystem (FS) eller universitetets saksbehandlings- og arkivsystem. Studentombudet har kun 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 ansatte ved universitetet har rett til innsyn i studentombudets saker.
11. Studentombudet kan bistå og gi råd til studenter i forbindelse med varsel om kritikkverdige forhold knyttet til studiesituasjonen ved UiA.

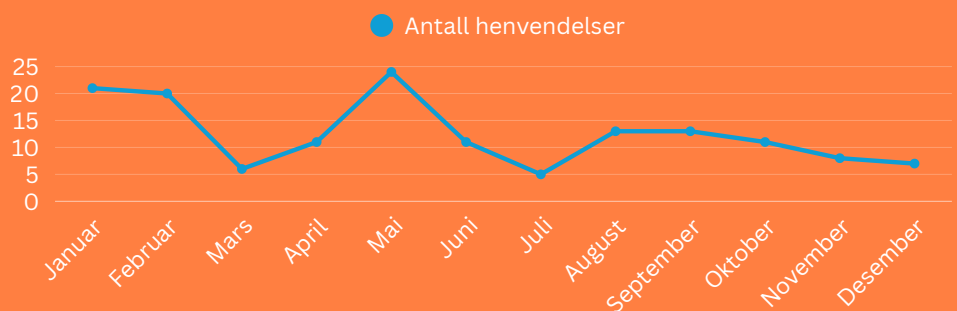
ÅRET 2025

Studentombudet begynner å bli bedre kjent blant ansatte og studenter. Jeg har gjennom året jobbet hardt for å kunne markedsføre meg selv. Dele ut informasjonsmateriell, stå på stand under Studiestartuka, holde presentasjoner, gi opplæring til tillitsvalgte og fått laget en informasjonsvideo.

Jeg er også med i nettverk for studentombud i Norge og det europeiske nettverket for ombud i høyere utdanning (ENOHE), som hver arrangerer årlige konferanser eller samlinger som jeg har vært med på. Ordningen med studentombud er en ordning som har noen spesielle premisser, som nøytralitet og uavhengighet, som mange ganger fører til en spenning i hvem studentombudet er og hva den gjør. Denne spenningen er også med på å gjøre ordningen svak og utsatt. Et dilemma som deles av de fleste ombudene, både i Norge og Europa.

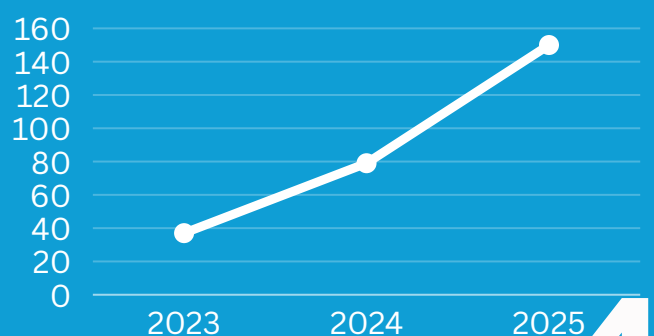
Når studenter ved UiA oppsøker studentombudet er det primært gjennom mail, men det har vært en økende grad av studenter som ønsker fysiske eller digitale møter. Etter å ha fått integrert en bookingsfunksjon på studentombudets nettside, har det blitt enklere for studentene i å opprette et slikt møte selv.

Henvendelser blir registrert etter hva som er hovedspørsmålet i henvendelsen og hvilken type assistanse de vil ha fra meg. Henvendelsene må derfor ikke ses på som antall studenter eller antall saker. Eksempelvis kan en henvendelse gå ut på å få vite om sine rettigheter i en gitt situasjon, for så å ønske å klage over situasjonen til at man ønsker hjelp fra studentombudet i hvordan man klager. Denne saken vil da bli registrert to ganger.

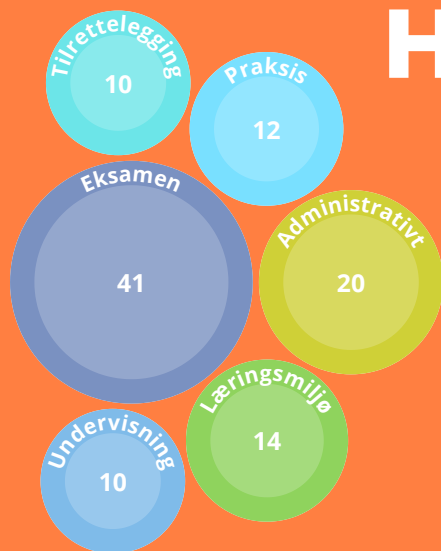


DE TRE SISTE ÅRENE

Antall henvendelser har økt siden i fjor. Siden jeg begynte i 2023, har det vært en økning med 113 henvendelser. Dette tilsvarer en prosentvis økning på rundt 305%



HENVENDELSER



Av de 150 henvendelsene fra studenter og ansatte fra UiA, gjelder dette saker som går i kategorien "Annet". 43 henvendelser er registrert, men dette gjelder henvendelser som er utenfor mitt mandat, studiesituasjon eller som er til orientering for hvordan saken utvikler seg. Jeg tar med saker som er til orientering også med i denne statistikken fordi det er med på å vise omfanget av min ressursbruk.

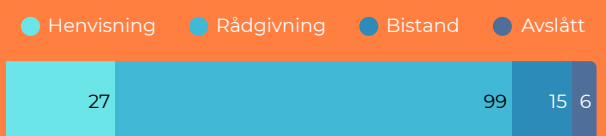
Den viktigste kategorien som har vært innenfor mitt mandat har omhandlet "Eksamen". Dette har hovedsakelig handlet om fusk, klage over eksamen og sensureringen. Mer konkret har jeg hjulpet studentene i å forstå deres rettigheter, hvilke prosesser UiA forholder seg til og hvilke muligheter studentene har videre i saken sin.

I kategorien "Administrativt" er det spesielt saksbehandlingsprosessen studentene ønsker å få mer klarhet i, eller at det er en frustrasjon knyttet til lang saksbehandlingstid. Eksempelvis ved sensur.

Kategorien "Læringsmiljø" har omfattet mobbing og/eller trakasseringsrelaterte spørsmål. Dette er fra studenter som ikke føler seg trygge eller ivaretatt. Noen av dem er usikre på varsle og hva det innebærer, andre er misfornøyd med den oppfølgingen eller manglende oppfølging fra ansatte ved UiA.

Det har også kommet studenter som lurer på skikkethet, eller har kommet i en situasjon hvor praksisperioden ikke går som de hadde planlagt. Som regel blir jeg oppsøkt av studentene ganske så seint i prosessen, der det allerede har vært møter med studenten og ansatte fra UiA, og hvor da studenten er utrolig frustrert.

ASSISTANSE



I mandatet kan studentombudet blant annet gi råd, bistå, henvise eller avslå studenter. Bistand krever som regel en større involvering og bruk av studentombudets ressurser.

Flertallet av sakene er det blitt gitt rådgivning til studenten. Seks av henvendelsene er blitt avslått ettersom verken jeg eller andre kan hjelpe dem med det de ber om.

I tre saker er det ikke spurt etter min hjelp og derfor er ikke dette oppført i tabellen over. Dette gjelder for orienteringshenvendelsene.

FORBEDRING

Som studentombud er jeg i en unik posisjon til å se mønstre på tvers av enkeltsaker. Det er ikke slik at alle disse utfordringene er store i seg selv, men til sammen peker de i retning av noen strukturelle mangler som bør tas på alvor. Rapporten er ment som et konstruktivt bidrag, og jeg håper den kan bidra til bedre ivaretagelse og rettsvern for studenter ved UiA.

1. Rett til støtteperson i møter

Utfordring

Studenter som innkalles til møter av alvorlig karakter (eksempelvis varslingsmøter i praksis) opplever disse som veldig krevende å stå i alene. Det er ikke alltid kommunisert at de har mulighet til å ha med seg en støtteperson. Dette kan oppleves som en ubalanse i maktforholdet og svekker studentens mulighet til å ivareta sine egne interesser. Spesielt når UiA kan stille opp med mange representanter (det meste jeg har vært borti var fem representanter og en student). Fordelen ved å tillate støttepersoner er åpenbar: studenten kjenner seg ikke alene, kan være med på å oppklare ulike forhold i studentens forklaring, det bidrar til etterprøvbarehet av hva som ble sagt i møtet, og det gir mulighet for å bearbeide innholdet i etterkant.

Min erfaring viser helt klart at studenter som ikke føler seg verken sett eller hørt av universitetet, føler seg bedre ivaretatt hvis de har fått hjelp av studentombudet i forkant og i etterkant av slike møter. Som nøytral og uavhengig part, er det også betryggende for universitetet at studentombudet kan bidra til en konstruktiv dialog.

Anbefaling

- Det bør tydelig fremgå av innkallingen til møter med universitetet at studenten har rett til å ha med en støtteperson (for eksempel tillitsvalgt, medstudent, fagforeningsrepresentant, venn eller familiemedlem).
- Alle møter av formell karakter bør ha referat, der det er en automatikk at studenten får dette tilsendt for å kunne gis mulighet til å gjennomgå og korrigere referatet.

2. Agenda før møte

Utfordring

Når studenter innkalles til møter, bør det fremkomme en tydelig agenda for møtet. Studenter finner det frustrerende når de ikke får opplyst om agenda, hvem som skal være tilstede og eventuelle nye opplysninger som gjør at agendaen er blitt endret på. Det å være klar over agendaen i forkant er med på å gjøre studenten forberedt og gir en bedre mulighet for å kunne opplyse om sin side av saken på best mulig måte.

Studenter føler på en avmakt når det kommer nye opplysninger som de må uttale seg om. Studenter føler at universitetet kan gjøre som de vil og at universitetet gjør dette bevisst for å sette studentene i et dårlig lys. De føler at de blir presset til å svare uten å ha fått tid til å tenke seg. I et møte kan frustrasjonen føre til at studenten ikke klarer å forklare seg eller blir sint.

Anbefaling

- Agenda bør være tydelig og tilsendt studenten i god tid før møtet.
- Hvis agendaen endres på uten at studenten kan sette seg inn i dette, bør det studenten få muligheten til at det kan bli satt opp et nytt møte for avklaring.

3. Klagerutiner og klagesteder

Utfordring

Det finnes per i dag ikke et tydelig og dedikert sted der studenter kan klage på foreleser, undervisning eller andre studenter. Plattformen «Si fra» er i stor grad utformet som en varslingskanal, og ikke som et klagested. Dette skaper forvirring, og det er uklart hvem som behandler klagen og hva som skjer videre i prosessen etter innsending.

Det er også problematisk at nettsiden henviser studenter til studentombudet i slike situasjoner, ettersom studentombudet ikke nødvendigvis har oversikt over alle interne rutiner, og heller ikke bør være en substitutt for et velfungerende klagesystem.

Studenter føler seg ikke ivaretatt når de har for eksempel tatt opp at det er problemer med samarbeidet på en gruppe for så å få beskjed om at dette er ikke noe universitetet kan hjelpe med.

Anbefaling

- Opprett et tydelig og lett tilgjengelig klagested som er adskilt fra varslingsfunksjonen.
- Kommuniser klart hvem som mottar klagen, hvem som behandler den, og hva studenten kan forvente av saksgang og tilbakemelding.
- Oppdater nettsidene slik at informasjonen er lett å finne for studenter som ønsker å klage på ansatte eller undervisning.

4. Vedtak uten begrunnelse

Utfordring

Studenter mottar jevnlig vedtak som mangler tilstrekkelig begrunnelse og synlige vurderinger. Dette er problematisk av flere grunner: studenten forstår ikke hvorfor vedtaket ble fattet, vedkommende kan ikke forutberegne sin rettsstilling, og det er vanskelig å vurdere om det er grunnlag for klage.

Et eksempel er saker om fjerde eksamensforsøk, der studenter mottar vedtak uten at det fremgår hvilken lovhjemmel som er lagt til grunn, om klagen er vurdert etter forvaltningsloven, eller om søknaden kom for sent. Formuleringer som «vi finner ikke noen nye vesentlige opplysninger og opprettholder derfor vedtaket» er ikke tilstrekkelig som begrunnelse.

Anbefaling

- Alle vedtak bør inneholde en konkret begrunnelse med henvisning til aktuelt regelverk og de faktiske vurderingene som er gjort.
- Studenten bør tydelig informeres om klagemuligheter og frister.
- Det bør gjennomføres opplæring av saksbehandlere i forvaltningslovens krav til begrunnelse.

5. Håndtering av formelle feil i sensurprosessen

Utfordring

Når det innrømmes formelle feil i sensurprosessen, er det ikke tilstrekkelig å vise til at oppgaven har vært gjennom klagesensur. Klagesensur er en rettssikkerhetsgaranti for studenten, og kan ikke brukes som argument for at en innrømmet formell feil er uten konsekvens. Dersom feilen var av en slik art at ny sensur er det riktige tiltaket, skal studenten ha dette, uavhengig av om klagekarakteren er lik den opprinnelige.

Anbefaling

- Formelle feil må håndteres selvstendig og i henhold til regelverket, uavhengig av karakterutfall.
- Det bør utarbeides tydelige interne retningslinjer for hvordan formelle feil i sensurprosessen skal behandles og dokumenteres.

6. Tap av studierett – manglende vedtak

Utfordring

I noen tilfeller hindres studenter faktisk fra å fortsette på studiet sitt, for eksempel fordi de mangler en obligatorisk eksamen, uten at det fattes et formelt vedtak om tap av studierett. Dette er rettslig sett problematisk. Studenten befinner seg i en uklar situasjon der de ikke kan komme seg videre, men heller ikke har mottatt et vedtak de kan klage på.

Anbefaling

- Det bør alltid fattes et formelt vedtak når en students studierett reelt sett bortfaller eller begrenses.
- Rutinene for dette bør kartlegges og harmoniseres på tvers av fakulteter og institutter.

7. Kontaktinformasjon og tilgjengelighet

Utfordring

Det er krevende, både for studenter og for studentombudet, å finne ut hvem man skal kontakte i ulike saker. Det er uklart om henvendelser skal sendes via et system, til en e-postadresse eller via et kontaktskjema. Nettsidene gir lite veiledning om dette, og informasjon om saksbehandlingstider er vanskelig å finne.

Anbefaling

- Nettsidene bør oppdateres med tydelig og samlet informasjon om hvem som håndterer hva, og hvordan man kontakter dem.
- Det bør fremgå av nettsidene hva forventet saksbehandlingstid er, og hvem man kan kontakte dersom denne overskrides.

8. Utmeldingsfrister og betalingsforpliktelser

Utfordring

Utmeldingsfrister er ikke tilstrekkelig kommunisert, særlig overfor videreutdanningsstudenter. Uklare frister på nettsider og i forskriften gjør det vanskelig for studenter å forutberegne sine rettigheter og plikter. Studenter som har handlet i god tro kan ende opp med uventede betalingskrav, noe som kan oppleves som urimelig.

Anbefaling

- Utmeldingsfrister bør kommuniseres tydelig og konsistent på alle relevante sider.
- Videreutdanningsstudenter bør få særskilt informasjon om frister og konsekvenser ved forsinket utmelding.
- Dersom fristene er uklare, bør dette hensyntas i vurderingen av betalingskrav.

9. Studentvern i praksis

Utfordring

Studenter i praksis er i en særlig sårbar posisjon. De er avhengige av gode relasjoner til praksisplassen og universitetets veiledere, og har begrenset mulighet til å beskytte seg mot urimelige vurderinger. Det er uklart om det finnes helhetlige retningslinjer for hvordan praksissaker skal håndteres på tvers av fakulteter, institutter og studier.

Studenter kan oppleve at det stilles høye krav til dem om å fremstå og tolke situasjoner korrekt, uten at det same ansvaret gjelder for andre parter i prosessen. Manglende kontradiksjon, altså muligheten til å komme med sin versjon av saken uten å bli avvist, er et særlig bekymringsfullt trekk i enkelte praksissaker.

Anbefaling

- Det bør utarbeides klare, felles retningslinjer for håndtering av praksissaker, gjeldende for kursansvarlige, praksislærere og UiA-veiledere.
- Studenter i praksis bør alltid gis reell mulighet til kontradiksjon.
- Varslingsmøter i praksis bør følge de samme prinsippene for støtteperson og referat som øvrige formelle møter.

The background features a large blue triangle on the left and a white triangle on the right, separated by a thick orange diagonal line. A horizontal blue band is positioned near the bottom.

§studentombud