

2020



# STUDENTOMBUDETS ÅRSRAPPORT 2020

STUDENTOMBUDET VED NTNU  
TRONDHEIM, 30.1.2021

STUDENTOMBUD | Lennart Soligard

# TRENGER DU RÅD FRA NOEN SOM SER SAKEN FRA EN NØYTRAL SIDE?



**Studentombudet**

oliker  
liktel

Studentombudet

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Studenthenvendelser 2020</b> .....	<b>4</b>
2.1	<i>Eksamen</i> .....	5
2.2	<i>Disiplinær</i> .....	6
2.3	<i>Læringsmiljø og trakasseringssaker</i> .....	7
2.4	<i>«Andre» henvendelser</i> .....	8
<b>3</b>	<b>Studentombudets innspill til NTNU på bakgrunn av innkomne studenthenvendelser</b> .....	<b>9</b>
3.1	<i>Oppfølging av påpekninger gjort i årsrapport av 2019</i> .....	10
<b>4</b>	<b>Annen statistisk informasjon</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Studentombudets nettverk</b> .....	<b>13</b>

## 1 Forord

Året 2020 har medført store omveltninger for både ansatte og studenter på NTNU i forbindelse med koronapandemien. Mange innkomne studenthenvendelser i 2020 har vært knyttet til dette; spm. omkring smitteverntiltak, refusjon av utgifter til arrangementer som avlyses, bekymringer omkring studiekvaliteten, manglende læringsutbytte grunnet ulike endringer i undervisningen og i eksamensgjennomføringen (endring av eksamensform, karakterskala) m.m.

Studenthenvendelsene som er innkommet kan også tyde på at flere studenter enn tidligere har kjent på ensomhet og nedstemthet pga begrenset sosial kontakt i lengre perioder. Av smittevern hensyn er ulike studentsammenkomster blitt avlyst. Begrenset sosial kontakt er særlig sårbart for nye studenter som er kommet tilflyttet og som kanskje ikke har rukket å opparbeide seg et nettverk enda. Flere studenter som har kontaktet studentombudet har ikke nødvendigvis hatt noen særskilte «studierettslige» problemstillinger de har ønsket å drøfte, men heller bare å ha hatt noen å snakke med angående ulike bekymringer i kjølvannet av koronapandemien.

Studentombudet har også måtte legge om sitt eget arbeidet sammenlignet med tidligere år. Store deler av 2020 har vært gjennomført med hjemmekontor. Dette har bl.a. medført at studentombudets profilering overfor studentene er blitt redusert. Til vanlig pleier studentombudet å reise månedlig til hhv Gjøvik og Ålesund og avholde stands på campus, i tillegg til å avholde flere stands på ulike campus i Trondheim. Etter at koronapandemien brøt ut ble all aktivitet innstilt, og ingen stands har blitt gjennomført siden mars 2020.

Studentombudet ønsker å rette en stor takk til både studenttillitsvalgte og ansatte for god dialog og et godt samarbeid i 2020.



Lennart Soligard  
NTNUs studentombud



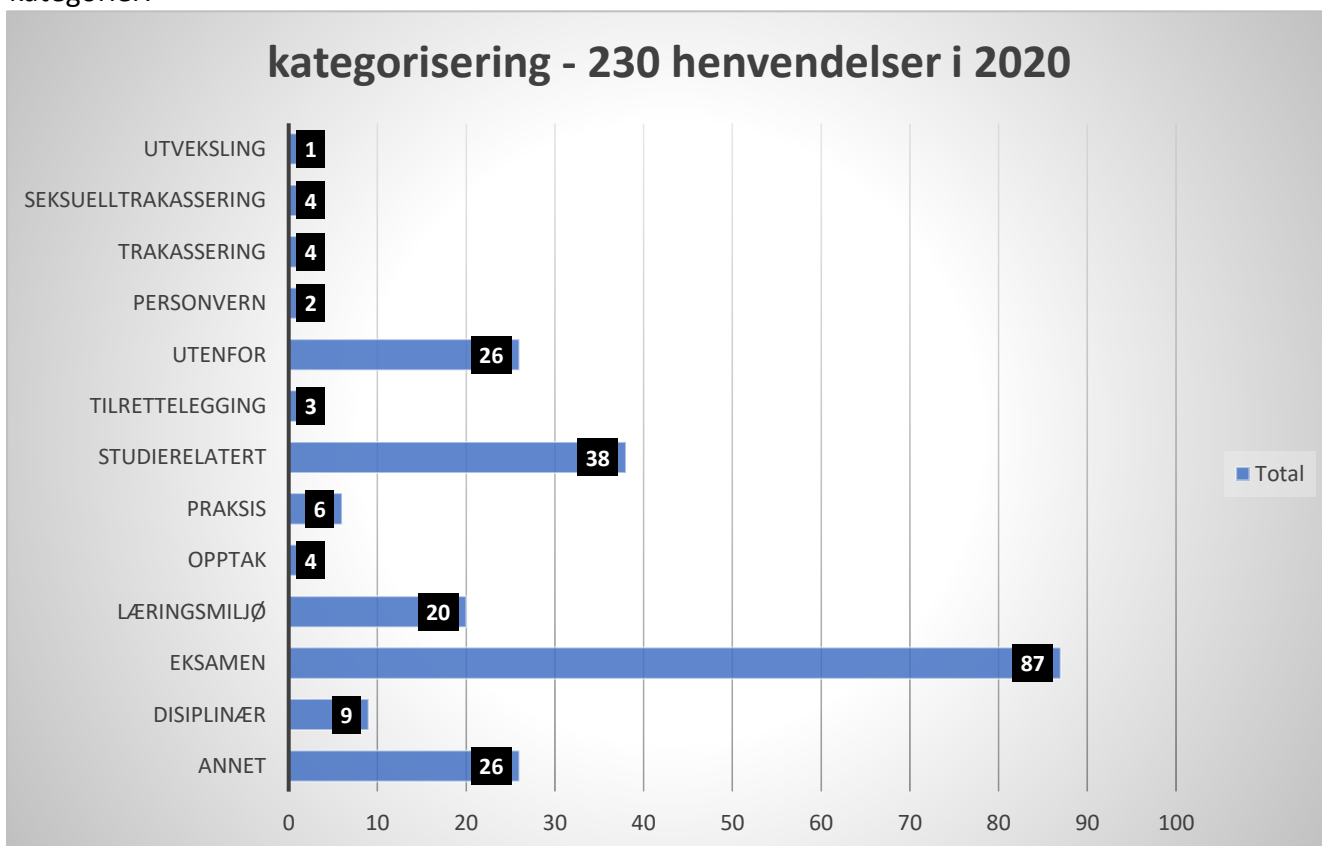
## 2 Studenthenvendelser 2020

I saker som angår enkeltstudenter, opplever studentombudet generelt at NTNUs saksbehandling har vært forsvarlig og god i 2020. Regleverket (i hovedsak UHL. og NTNUs studieforskrift) oppleves som oversiktlige og godt kjent blant saksbehandlere ved de ulike fakultene. Dialogen med studenter og ansatte oppleves jevnt over som veldig god.

Studentene setter stor pris på å kunne diskutere «sin» sak med en uavhengig instans her på NTNU. Ikke alle studenter ønsker nødvendigvis å gå videre med saken sin overfor NTNU når de henvender seg til studentombudet. For mange studenter har det en egenverdi i seg selv å bare få snakke med studentombudet om saken sin.

Nedenfor følger noen ulike eksempler på henvendelser som er innkommet i 2020. Eksempelene synliggjør variasjonen i ulike type henvendelser som studentombudet mottar ilt et studieår. I noen av sakene som eksemplifiseres nedenfor har studentombudet måttet kontakte saksbehandler for å innhente ytterligere opplysninger. Studentombudet kan ofte gi anbefalinger til saksbehandler om den videre håndteringen av saken, uten at anbefalingene fremstår som noen form for pålegg<sup>1</sup>.

I alt, kom det inn 230 henvendelser fra studenter i 2020. Henvendelsene er fordelt på følgende kategorier:



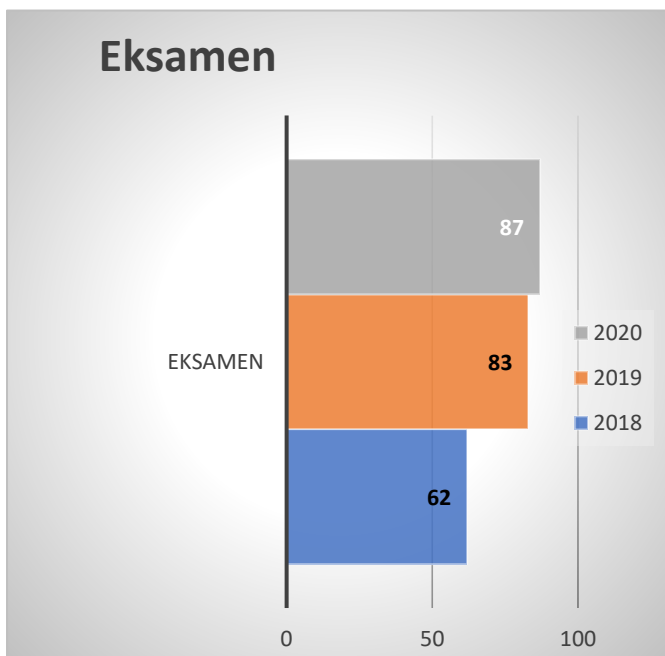
<sup>1</sup> Studentombudet har ikke vedtaksmyndighet i noen saker. Studentombudet har heller ingen instruksjonsmyndighet over noen ansatte på NTNU.



## 2.1 Eksamen

Som tidligere år er det flest henvendelser vedrørende eksamen. I de aller fleste tilfeller, tar studenter kontakt for å få informasjon om sine klagemuligheter og fremgangsmåte i denne forbindelse. Både klage på karakter, og klage på formelle feil. Spørsmål knyttet til obligatoriske arbeidskrav er også lagt inn under denne kategorien da det følger av uhl § 3-10 at slikt må være bestått før man går opp til eksamen.

Til tross for at det inkom et færre antall henvendelser i 2020 enn i 2019, kom det inn flere henvendelser knyttet til eksamen i 2020 enn året før. Mye av dette skyldes koronapandemien og at det var behov for å gjøre endringer i eksamensopplegget. Flere studenter har da tatt kontakt med studentombudet for å få nærmere informasjon om legaliteten av plutselige endringer.



### Eksempel – obligatoriske arbeidskrav:

Studenten mente at det var inntatt flere forpliktelser i form av obligatoriske arbeidskrav enn hva som fremgår av emnebeskrivelsen:

«Jeg lurer på en ting i forhold til spesielt et emne der det er 3 obligatoriske arbeidskrav, men også litt generelt om hva som må stå i emnebeskrivelsen. I dette emnet er det 3 obligatoriske arbeidskrav, men arbeidskrav 1 består av 5 oppgaver som skal leveres til forskjellige tider og ikke har noe sammenheng. Jeg syntes dette er misvisende og generelt alt for mye arbeid å forvente. Det er da totalt 7 obligatoriske innleveringer som må inn. Har foreleser rett til å gjøre dette uten at det kommer frem i emnebeskrivelsen? Litt samme problemstilling er det i flere emner, der hvor obligatoriske arbeidskrav blir delt opp for å så ha forskjellige frister. Dette syntes jeg er mer greit, men også uheldig å plutselig måtte forholde seg til mer enn planlagt. Håper å høre tilbake om hvordan du tolker dette»

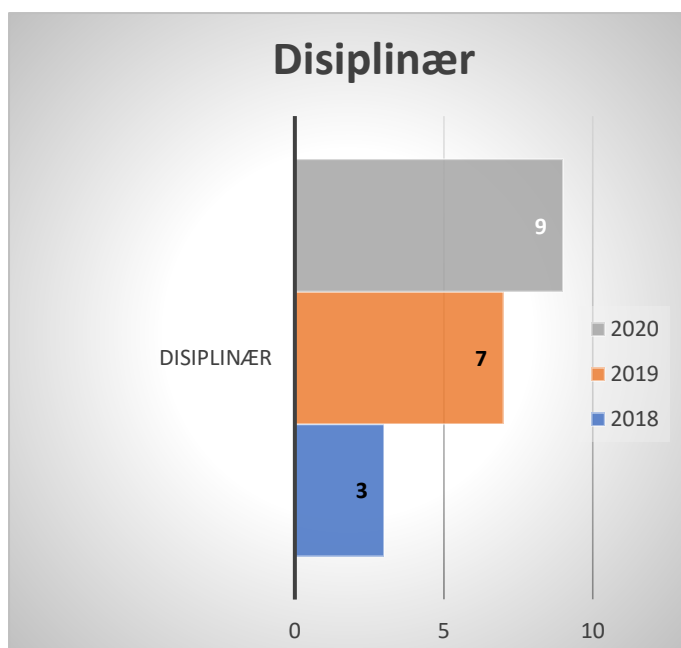
### Eksempel – endringer i eksamensgjennomføringen pga koronapandemien:

Dette eksemplet har vært en gjenganger i 2020, og omhandler endringer i eksamensgjennomføringen som har vært nødvendige ifm koronapandemien;

«Hei, jeg er en student som tar faget [-] i år. Det har oppstått en litt spesiell situasjon i forhold til hvordan standpunktkarakteren har blitt satt i faget og jeg lurer derfor på hvilke rettigheter studenter som tar faget har i forhold til dette. (...) Grunnet koronasituasjonen ble det 26 mars informert om at karaktersettingen i faget ville gå over til bestått/ikke bestått. Faget sin vurderingsform var opprinnelig en gruppeinnlevering med karaktersetting, men dette ble endret til en individuell innlevering med karaktersettingen bestått/ikke bestått. Innleveringsfristen var 5 mai. Det som er det spesielle ved situasjonen var at vi studenter 3 juni fikk en mail fra faglæreren som sa at det har oppstått en situasjon der det har vært en misforståelse fra instituttet og at vi studenter derfor hadde blitt misinformert angående karaktersettingen. Faget hadde ikke grunnlaget for å endre karaktersettingen til bestått/ikke bestått og derfor måtte vi studenter få bokstavkarakter. Dermed har vi studenter fått en bokstavkarakter på et arbeid vi ble informert om skulle ha bestått/ikke bestått. Studenter har også fått forskjellig karaktersetting. Hvilke rettigheter har vi som studenter i denne situasjonen, og hvilke aksjoner kan vi ta i denne situasjonen?»

## 2.2 Disiplinær

Under denne kategorien faller alle studenthenvendelser som knytter seg saker som som kan ende med utestenging og bortvisning. I hovedsak omhandler dette fuskesaker og henvendelser ifm skikkethet, jf. uhl. §§ 4-7, 1 og 4-10. Det kommer veldig få henvendelser til studentombudet om dette. Loven legger opp til at studenter vil ha rett til å la seg bistå av advokat dersom det fattes beslutning om utestenging, jf. § 4-8 femte ledd, jf. § 4-10 femte ledd.



### Eksempel – Innføring av nytt kontrolltiltak mot fusk:

Studentombudet ble kontaktet av flere studenter senhøsten 2020 omkring innføring av et nytt kontrolltiltak mot fusk:

«I går kom fakultetet med et nytt system for hvordan å avdekke juks på avlagte hjemmeeksamener. De skal da i etterkant av sensurfrist kalle inn tilfeldig utvalgte studenter til en samtale med faglærer der studenten må forsvare eksamensbesvarelsen sin og vise at det ikke fremkommer noen form for juks. Fra uttalelsen deres:

“Formålet med en slik kontroll samtale er å sjekke om det faktisk er du som selvstendig har utarbeidet besvarelsen ved hjemmeeksamen.”

For [oss studenter] virker dette rart. Har fakultetet hjemmel til dette? Dette kan da i praksis bli som en ekstra eksamen for noen studenter. Jeg tror dette vil drastisk senke studiekvaliteten til mange på starten av vårsemesteret, når tusenvis av studenter skal være stresset for å bli kalt inn til en kontroll samtale ukesvis og kanskje månedvis i etterkant av avlagt eksamen. (...)”

### Eksempel – student ønsker råd og veiledning ifm anklage fusk:

Student henvender seg på vegne av en medstudent og forklarer følgende: *Jeg sender mail angående en case jeg er kommet opp i på emnet NN.*

*Under eksamen i går (...) ble en [medstudent] anklaget for juks for å ha med post-it lapper, noe [medstudenten] tidligere hadde fått beskjed om var lov. Vedkommende har fått beskjed om at videre prosedyre er en samtale (uvisst med hvem). Det kritiske i saken er at [medstudenten] uvitende hadde omkring 4 fagrelevante navn skrevet ned i midten av post it lappene. Spørsmålet mitt er om dette er gyldig grunn til å stryke [medstudenten] på denne eksamen, eller eventuell utvisning vurderes på grunnlag av dette. Er det noen grunn til å kontakte faglærer eller vil dette være unødvendig?*

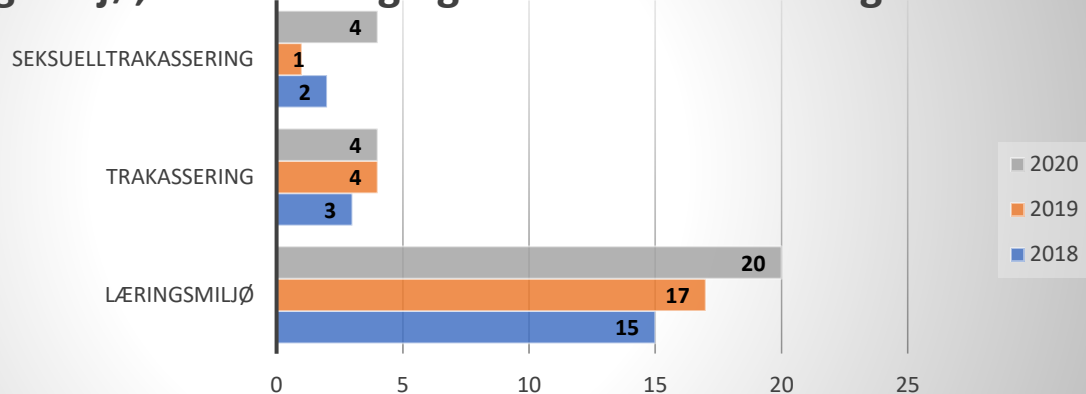
*Hadde det vært i orden om jeg ringer deg i morgen og eventuelt når passer det? På forhånd takk!*

## 2.3 Læringsmiljø og trakasseringssaker

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som omfatter studentenes fysiske og psykososiale læringsmiljø og andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet, jf. uhl § 4-3.

Etter likestillings- og diskrimineringsloven § 13 andre og tredje ledd, jf. uhl. § 4-3, skal NTNU arbeide for å forebygge og forhindre trakassering og seksuell trakassering. Studenter som opplever trakassering og seksuell trakassering kan henvende seg til studentombudet. Konfidensialitet i slike saker har høy prioritet. Studentombudet er uavhengig og nøytral i alle saker på NTNU<sup>2</sup>, og det betyr at begge parter (også den student som har fått en anklage mot seg) skal ha mulighet til å kontakte studentombudet i slike saker. På årbasis innkommer det relativt få saker omkring trakassering/seksuell trakassering til studentombudet.

### Læringsmiljø, trakassering og seksuell trakassering



#### Eksempel – påstand om diskriminering og rasisme fra ansatt:

Dette eksemplet omhandler en students psykososiale læringsmiljø; Studenten ønsket råd og veiledning om hvordan han skulle forholde seg til faglærer/professor som h\*n følte var diskriminerende og rasistisk overfor studenten. Dette hadde pågått i rundt 2 års tid, og studenten ønsket råd fra ombudet om hva h\*n skulle foreta seg videre. Studenten hadde ikke snakket med professoren om dette, men nevnte at ("*...det vil være nytteløst å ta opp dette med vedkommende selv...*"). Studenten ønsket bistand fra ombudet på hvilken måte det ville være klokt å gå frem på i en slik sak som denne.

#### Eksempel – kjenner på ensomhet:

Student ringte til ombudet og ønsket noe informasjon om psykososialt læringsmiljø, og hvilke forpliktelser som påligger universitetet for å sikre at studentene har et forsvarlig læringsmiljø. Studenten lurte også på om det forelå ordninger ved universitetet som kunne bistå studenter som faller utenom studentmiljøet. Studenten kunne fortelle at h\*n kjente på ensomhet og ønsket en samtale med ombudet i denne forbindelse.

#### Eksempel – utilbørlig atferd fra medstudent:

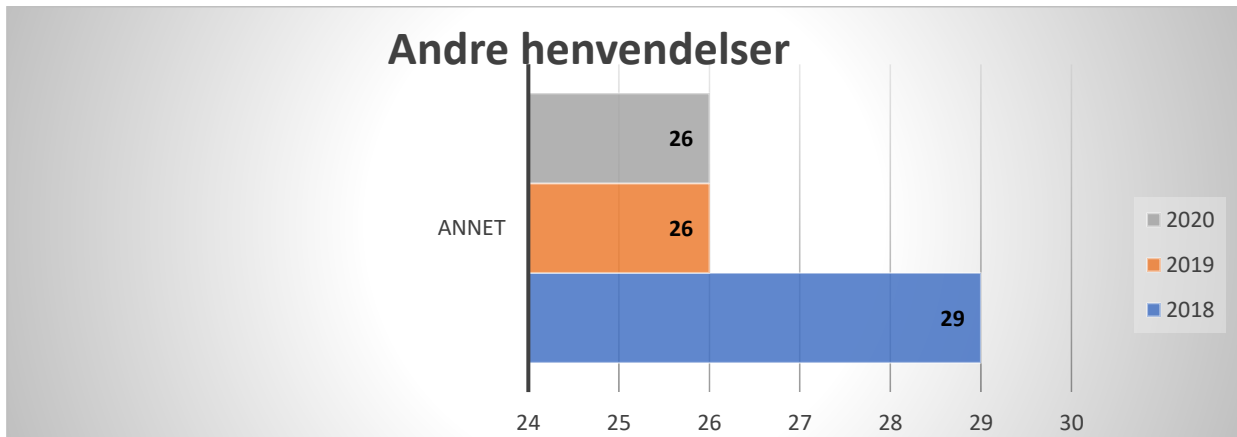
Student opplever at en medstudent i studiesituasjoner kommer med verbale og fysiske tilnærmelser av seksuell karakter. Dette kan gå på kommentarer, bevegelser, lette "stryk" på kroppen. Medstudenten kan f.eks. i undervisning sitte med pornografisk materiale på PC'n sin - PC'n kan da stå på en slik måte at studenten kan se innholdet. Medstudenten kan også forklare hva som skjer med kroppen sin når medstudenten får øye på aktuelle student. Studenten vet ikke hvordan saken skal angripes, men vet at nok er nok, og at dette må stoppe. Studenten ønsket råd og veiledning om veien videre. Studenten var også redd for hvilke studiemessige følger det ville få ved å varsle om saken og formelt håndtere den videre.

<sup>2</sup> Studentombudets mandat: «Studentombudet ved NTNU skal være en uavhengig bistandsperson overfor studentene».



## 2.4 «Andre» henvendelser

Studentene kan ta opp mange ulike forhold som det kunne vært opprettet «egne» kategorier for. I frykt av at det vil kunne bli noe uoversiktlig å operere med så alt for mange kategorier, er det etablert en kategori som er benevnt som «andre henvendelser». Dette er en sekkebetegnelse for mange ulike type henvendelser. Dette kan dreie seg om opphavsrettigheter, åndsverk/IPR, psykiske belastninger ifm. studiesitasjonen/eksamensangst, bekymringer rundt smitte (Covid), bekymringsmeldinger omkring medstudenters psykiske helse eller medstudenters oppførsel m.m.



### Eksempel – bekymringer omkring smitte:

Dette eksemplet har også vært en gjenganger i 2020 vedrørende bekymringer om smitte:

*Jeg tok kontakt med NN for å høre om jeg kunne unngå å komme på et [obligatorisk oppmøte]. [som kjent] har det nettopp kommet nasjonale innstramninger, der det blir anbefalt å møte færre forskjellige folk i løpet av uka. Jeg fikk til svar at NTNU per i dag ikke har nye innstramninger, så det vil fortsatt være fysisk seminar, og de kan ikke innvilge meg unntak fra oppmøtekravet med mindre jeg kan levere dokumentasjon på at [jeg] har underliggende sykdommer og er i risikogruppen for covid-19. For min egen skyld, [-] vil jeg gjerne slippe å utsette meg for ekstra smitterisiko når myndighetene anbefaler det (...)*

### Eksempel – Taushetsplikt:

Student stilte spørsmål til studentombudet om saksbehandleren ved XX-fakultet hadde brutt sin taushetsplikt. Fakultetet som behandlet en klagesak som studenten var part i, innhentet saksopplysninger fra studentens veileder ifm saksutredningen (jf. fvl. § 17). I denne forbindelse skal saksbehandler også ha formidlet til veilederen noen helseopplysninger som omhandlet studenten. Studenten skriver bl.a. følgende; "(...) Jeg har nå fått beskjed om at Fakultetet (...) har oversendt klagen min til klagenemnda. Det jeg reagerte litt på er at de har brukt det jeg har skrevet i klagen min [som omhandler helseopplysninger om meg selv], og derved tatt kontakt med min første veileder og etterspurt om veilederen har kjennskap til diverse diagnoser. Dette opplever jeg som et overtramp da jeg ikke har informert min første veileder om dette selv. Vet du om dette er brudd på taushetsplikt? Kjenner du til hvordan dette er i forhold til lovverket, og hvem jeg eventuelt kan varsle på NTNU-nivå da det er fakultetet som har gjort det?"

### 3 Studentombudets innspill til NTNU på bakgrunn av innkomne studenthenvendelser

Som påpekt i mine tidligere årsrapporter, er det også i 2020 innkommet flere studenthenvendelser som viser at saksbehandlingstiden har vært veldig lang. Tidsbruken skaper mye bekymring blant studentene. Ofte mottar ikke studentene noe foreløpig svar i tråd med forvaltningslovens § 11a. Jeg viser til studentombudets årsrapport fra 2019 punkt 4.3 om dette temaet.

Studentombudet vil derfor også fremheve dette som et viktig fokusområde for NTNUs saksbehandling fremover.

Nedenfor følger noen få eksempler av mange som angår dette temaet.

#### Eksempel 1:

Student var mistenkt for fusk ifm en eksamensgjennomføring på våren 2020. Anklagen om fusk ble omsider frafalt, men det tok flere måneder før saken var løst. Underveis i prosessen skapte saken stor bekymring for studenten, hvorav studenten bl.a. måtte gå hele sommerferien i usikkerhet. Studenten uttalte bl.a.: «...Jeg synes selvsagt dette er utrolig ubehagelig da jeg er mistenkt for noe jeg ikke har skyld i, og synes det er helt forferdelig å i det hele tatt få en slik beskjed. Jeg får heller ikke vite hva som er grunnen til mistanken fordi det nå er ferietid og må derfor vente til etter sommeren, noe jeg reagerer veldig på».

Studenten forklarer videre om selve saken:

«...10 uker etter jeg mottok forhåndsvarselet fikk jeg den 28.08 brev fra NTNU Avdeling for utdanningskvalitet med begrunnelse for mistanken. Årsaken for mistanken var [-]. Jeg har generelt vanskelig med å skjønne at dette kan danne grunnlag om en så alvorlig anklage [-]. Jeg ble bedt om å skrive en uttalelse om årsaken til [-]. Jeg mottok 11.09 brev om at saken nå ble avsluttet ettersom det ikke var grunnlag for mistanken og at jeg vil få tilbake karakteren min i emnet».

#### Eksempel 2:

Studentombudet ble kontaktet av student 1.12.2020 som skriver følgende:

«Våren 2020 gjennomførte jeg emnet NN. (...) Jeg leverte en klage på formelle feil på sensuren (...) i medio-juni. Jeg fikk beskjed om at klagen måtte utsettes til over sommerferien på grunn av bemanningssituasjonen. Etter sommerferien var over mottok jeg ingen videre informasjon eller oppdatering før jeg selv sendte en purring. Jeg fikk et svar om [at jeg måtte kontakte] fakultetsadministrasjonen (...). Jeg kontaktet vedkommende og fikk da vite at klagen var registrert i arkivsystemet, men ikke oversendt til klagenemnda. [jeg] etterlyste informasjon om status i saken og når jeg kan forvente at behandlingen er ferdig. Jeg venter fortsatt på et svar. (...)Hva kan jeg gjøre i denne saken?»

#### Eksempel 3:

Student henvendte seg til ombudet og forklarte at NTNU hadde brukt 6 måneder på saksbehandlingen uten at studenten på noe tidspunkt hadde fått noe orientering om saken i et foreløpig svar:

«Jeg strøk i faget (...) som jeg tok i mai 2020. Rett etter at jeg mottok sensur søkte jeg om begrunnelse på sensurvedtaket og klagde på karakteren min (...). Begrunnelsen mottok jeg 02. Juli, men svar på klagen min fikk jeg ikke før 9.november. Jeg synes det er svært merkelig at de har brukt så mye tid på å behandle dette med tanke på at jeg var den eneste som strøk i dette faget ifølge studentweb. Spørsmålet mitt til deg er om dette er noe man kan klage på? I så fall hvor? Personlig håper jeg dette er et engangtilfelle, men [dette er ikke den eneste gangen]. Totalt har de brukt 6 mnd på begge mine henvendelser, og det er alt for lang tid. De har heller aldri vært i dialog med meg om hvorfor det har tatt så lang tid eller om når jeg kan forvente svar. Etter min mening er dette rutiner som må komme på plass. (...) Dette synes jeg er dårlig praksis i tillegg til at det er dårlige rutiner for å informere studentene om grunnen til forsinkelsen og når man kan forvente svar. Så poenget mitt er vel at jeg ønsker at NTNU skal ta tak i disse problemstillingene og sette inn nødvendige tiltak».

#### Eksempel 4:

Studenten skriver bl.a. følgende: «[Jeg sendte] inn klage på karakter på en eksamen samme dag som jeg fikk sensuren [-]. Nå er det to måneder siden jeg sendte inn klagen, og det er tre uker siden studiestart - når kan jeg forvente å få svar? I tillegg hvor mye lenger tid kan det gå før jeg burde få svar?»

Mange studenter forteller at de kjenner på stor frustrasjon og urettferdighet ifm sen saksbehandlingstid og manglende foreløpig svar fra NTNUs side. Enkelte av studentene forklarer å selv ikke ha overholdt sine «studentfrister» i studiesammenheng (frister ifm innleveringer, påmeldinger, betalinger etc.), og at dette har medført studierettslige konsekvenser for vedkommende selv. Frustrasjonen og urettferdigheten disse studentene kjenner på er at det ikke har noen konsekvenser for NTNU når forsinkelsen ligger på universitetets side, samtidig slår NTNU «hardt ned» på fristbrudd fra studentens side; Konsekvensene kan f.eks. være at studenten nektes å ta eksamen og som medfører forsinket studieprogresjon, og som igjen kan medføre forsinkelse i å komme ut i lønnet arbeid etter endt studier og økt lån ifm en forlengelse av studiene.

Med tanke på NTNUs store studentmasse, har jeg forståelse for at saksbehandlingstiden kan trekke ut i forbindelse med stor saksmengde. De aktuelle studentene som tar kontakt med studentombudet om dette viser også å ha forståelse for dette. Studentombudet ser at lang saksbehandlingstid og fravær av foreløpig svar ofte skaper stor usikkerhet for studentene. Det kan også medføre at studentene får svekket tillit til institusjonen når heller ingen informasjon gis ved forsinket saksbehandling. NTNU kan i stor grad avdempe denne usikkerheten ved å gi studentene informasjon om saksgangen.

Saksbehandlingstid og foreløpig svar er tema som ligger under den generelle forvaltningsretten, og som i stor grad reguleres av forvaltningsloven. Studentombudets erfaring, på bakgrunn av samtaler som er gjennomført med flere saksbehandlere, er at de *aller fleste* er godt kjent med dette regelverket. Studentombudet er ukjent med i hvilken grad saksbehandlere tilbys kurs i generell forvaltningsrett, og om dette er et etterspurt behov fra saksbehandlernes side.

### 3.1 Oppfølging av påpekninger gjort i årsrapport av 2019

Jeg ønsker å rette noen kommentarer til punkt 4.2 i årsrapport for 2019, og sammenligne dette opp imot tilstanden for 2020. Punkt 4.2. i fjorårets rapport omhandlet retningslinjer for håndtering av personkonflikter, trakassering og utilbørlig atferd mellom studenter.

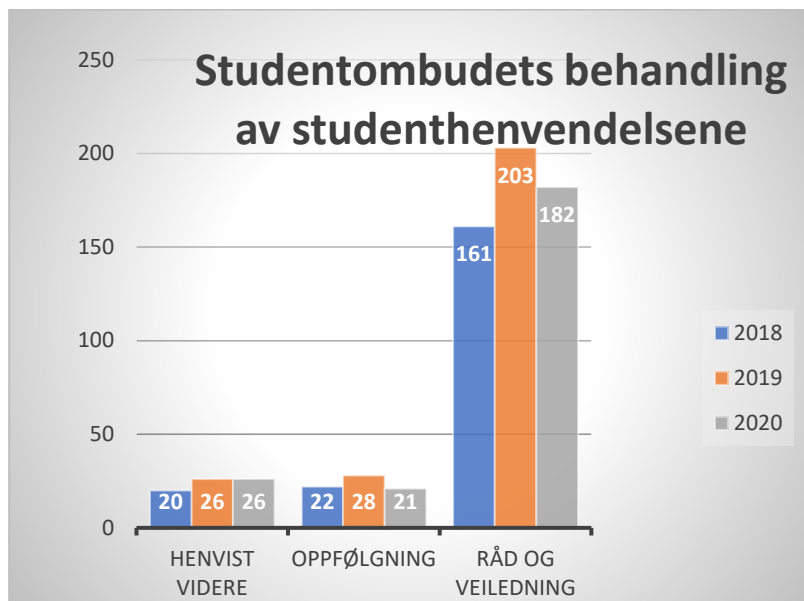
Som det fremgår av fjorårsrapporten hadde studentombudet dette studieåret mottatt mange henvendelser fra studenter som uttrykte usikkerhet omkring NTNUs retningslinjer for håndtering av trakasseringssaker. Usikkerheten gjaldt hvordan studentene skulle forholde seg til NTNUs varslingsystem; hvordan varsler man om slike forhold, hvem skulle de henvende seg til, hvem tok saken til behandling etc. Systemet ble opplevd å være lite brukervennlig den gang.

I etterkant har NTNU nå etablert et nytt system; Sifra: <https://innsida.ntnu.no/en/sifra>

Studentombudet ønsker å meddele at det ikke er innkommet noen studenthenvendelser omkring anvendelsen av Sifra-systemet. Dette kan tyde på at dette systemet oppleves av NTNUs studenter som brukervennlig og intuitivt lett å forstå/lett å anvende.

## 4 Annen statistisk informasjon

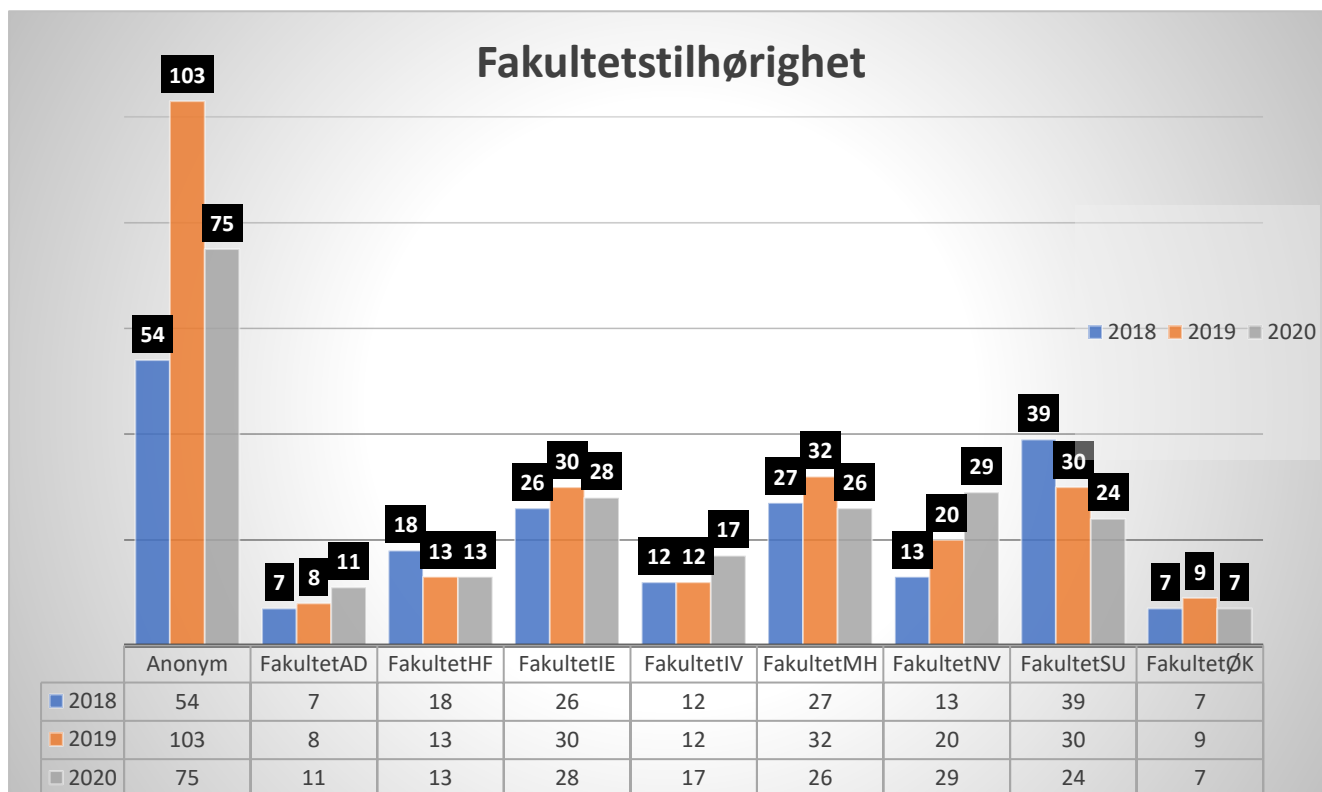
Hva gjelder studentombudets oppfølging av studenthenvendelsene, skilles det mellom tre måter: 1. Studenten gis alminnelig råd og veiledning, 2. Studentombudet følger opp saken overfor aktuelle enhet her på NTNU (etter samtykke fra studenten), 3. Henvise studenten videre pga at henvendelsen faller utenfor studentombudsordningen:



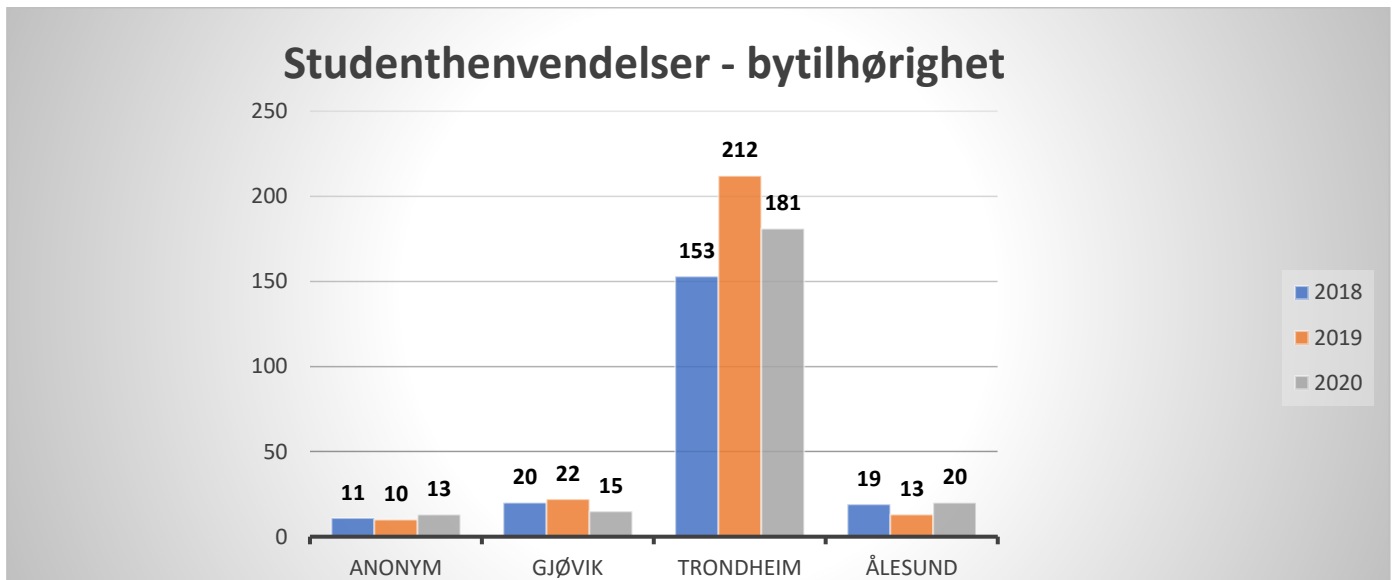
### Studentombudets saksbehandling

Som hovedregel forsøker Studentombudet i de aller fleste sakene å gi studentene tilstrekkelig med råd og veiledning til at de selv løser saken på egen hånd<sup>1</sup>. I tilfeller hvor studenten ikke kommer noe videre med saken overfor enheten, men der relevante forhold fremdeles står ubesvart, kan studentombudet etter samtykke fra studenten ta direkte kontakt med saksbehandler<sup>1</sup>. Studenten henvises videre dersom spørsmålet faller utenfor ombudets myndighet. Studenten vil bli hjulpet til å finne den rette instans som kan behandle henvendelsen.

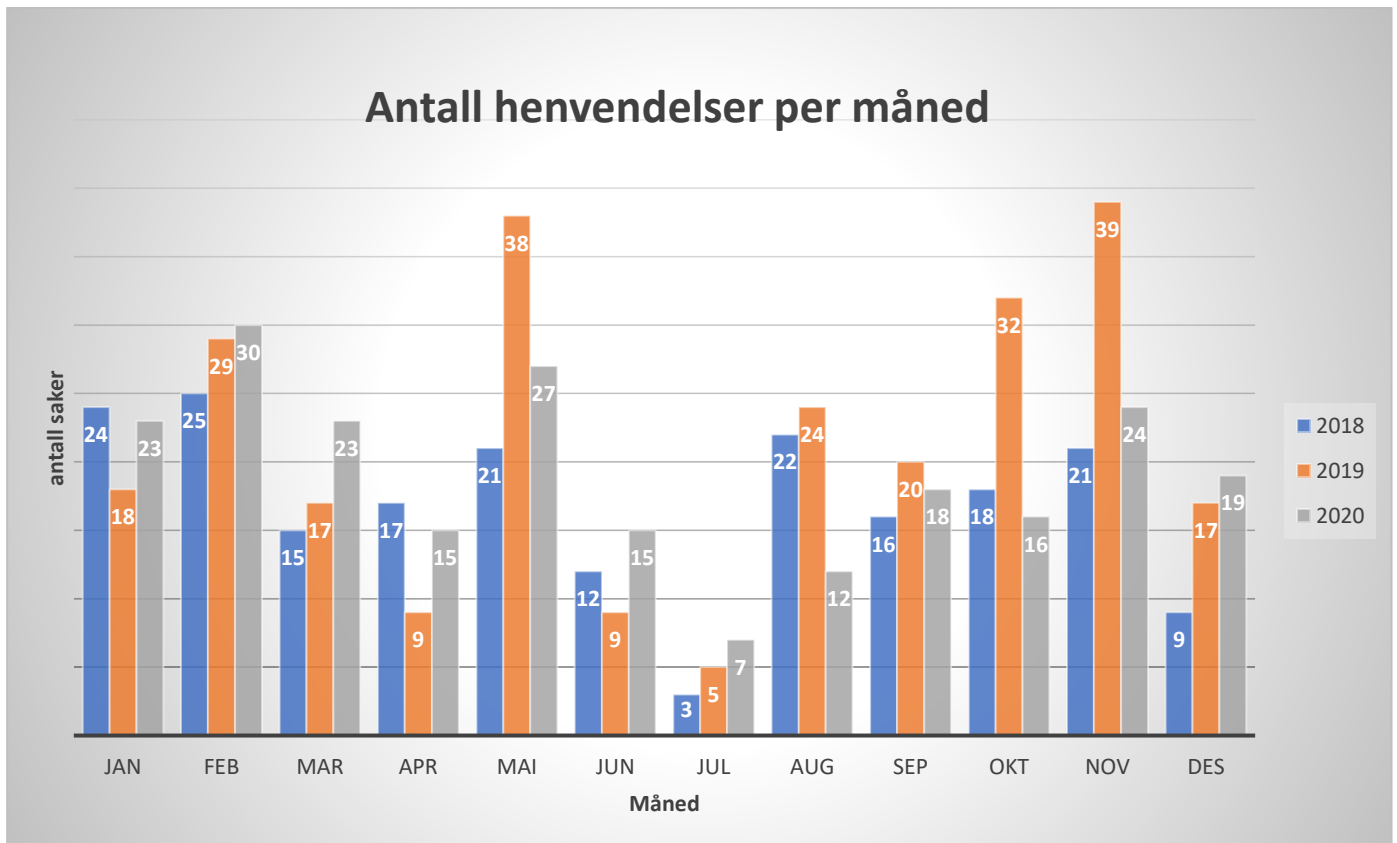
Studenthenvendelsene knytter seg til følgende fakulteter:



Slik det ble påpekt i studentombudets årsrapport for 2019, er det også i 2020 mange studenter som ønsker å være anonyme i sine samtaler overfor studentombudet. Mange studenter kan henvende seg til studentombudet fra eksterne mailkontoer (Gmail, Hotmail, Online), og det er ikke mulig å søke opp navnet på Innsida for å se hvilket fakultet studenten tilhører. Det er imidlertid enklere å fastslå hvilken bytilhørighet studenten har basert på innholdet i henvendelsen:



Nedenfor følger en oversikt over hvilke måneder henvendelsene er innkommet i 2018, 2019 og 2020:



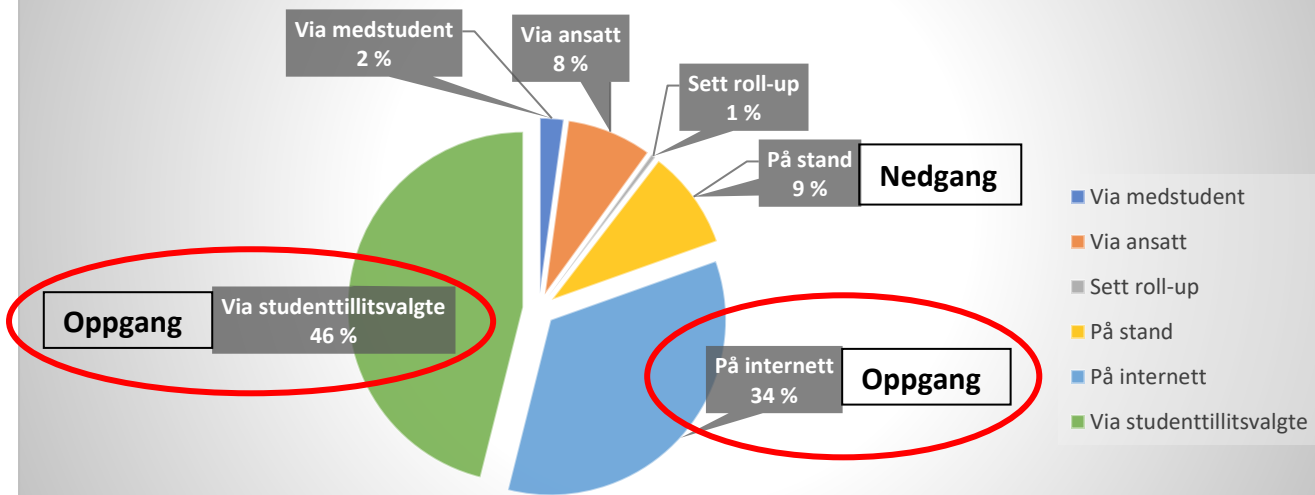


## 5 Studentombudets nettverk

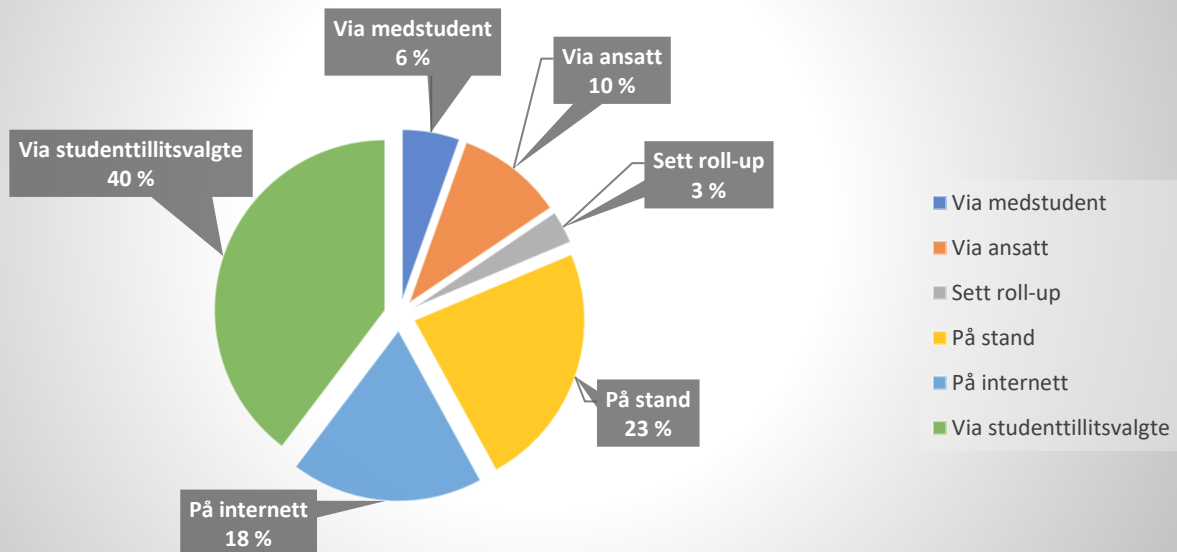
Det er studenttillitsvalgte som er de personene ved NTNU som studentombudet som oftest diskuterer enkeltsaker med. Studenttillitsvalgte vil ofte motta den første enkelthenvendelsen fra studenter, og deretter påkople studentombudet. Før koronapandemien var studentombudet ofte invitert inn på ulike studentråd for å presentere ordningen, samt besvare ulike problemstillinger/spørsmål fra tillitsvalgte.

Studenttillitsvalgte er et av studentombudets viktigste «profileringskanaler» overfor NTNUs studenter. Av de 230 studenthenvendelsene som innkom i 2020, opplyser hele 46 % av studentene å ha fått informasjon om studentombudet via studenttillitsvalgte. 34 % opplyser å ha fått informasjon om studentombudet ved å søke på internett:

### 2020-STUDENTENE BLE FØRSTE GANG KJENT MED STUDENTOMBUDET VIA:



### 2019-STUDENTENE BLE FØRSTE GANG KJENT MED STUDENTOMBUDET VIA:



Foruten studenttillitsvalgte er de øvrige studentombudene i Norge en viktig samarbeidspartner for NTNUs studentombud. Det nasjonale nettverket for Studentombud i Norge er økt etter at uhl § 4-17 trådte ikraft. Innføringen av denne bestemmelsen medførte at alle utdanningsinstitusjoner som er omfattet av universitets- og høyskoleloven ble forpliktet å gi alle sine studenter «tilgang» til et studentombud.

Til vanlig (før koronapandemien) har ombudsnettverket pleid å avholde halvårlige nettverkssamlinger med faglig innhold. Det er ikke avholdt noen faglige seminarer i regi av ombudsnettverket siden koronapandemien kom til landet i mars 2020. Studentombudene holder likevel kontakt med hverandre i form av ad-hoc møter. Slike kontaktflater er viktige og bidrar til verdifull erfaringsutveksling, og bidrar til å øke studentombudets kompetanse og kvaliteten på Studentombudets tjenester overfor NTNUs studenter.

