

► Årsrapport for 2015

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen

Sylvi Leirvaag ► UiB



Årsrapport for 2015

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen

Innhold

1.	Innledning	s.2
1.1.	Mandat	s.2
2.	Studentombudets arbeid i 2015	s.3
2.1.	Utadrettet virksomhet	s.4
3.	Statistikk	s.5
3.1.	Registrerte studenter ved Universitetet i Bergen	s.5
3.2.	Antall saker fordelt per fakultet	s.5
3.3.	Antall saker fordelt per måned	s.6
3.4.	Antall saker fordelt på saksområder	s.6
4.	Enkelte temaer	s.7
4.1.	Saksbehandlingen ved UiB	s.7
4.1.1.	Mangelfull informasjon og kunngjøring	s.7
4.1.2.	Saksbehandlingstid og foreløpige svar	s.8
4.2.	Læringsmiljø	s.9
4.2.1.	Det fysiske læringsmiljøet	s.9
4.2.2.	Det psykososiale læringsmiljøet	s.12
4.2.3.	Det organisatoriske læringsmiljøet	s.13
4.3.	Studiekvalitet	s.13
4.4.	Varsling av kritikkverdige forhold	s.14
5.	Oppsummering	s.14
6.	Vedlegg	s.16
6.1.	Kategoribeskrivelser	s.16



*Sylvi Leirvaag er
studentombud ved
Universitetet i Bergen*

Foto: UiB

1. Innledning

Universitetsstyret vedtok den 28.mai 2014 å etablere et studentombud ved Universitetet i Bergen, det første studentombudet ved UiB. Dette i tråd med Læringsmiljøutvalgets anbefaling og universitetsdirektørens kommentarer til denne. Videreutvikling av et godt læringsmiljø for å sikre god utdanningskvalitet er et prioritert område, og opprettelsen av et studentombud vil kunne bidra til å styrke den psykososiale oppfølgingen av studentene og det helhetlige læringsmiljøet ved UiB, fremgår det av styresaken.

Studentombudet ble ansatt i 2015 med første arbeidsdag den 17.august.

1.1. Mandat

Det er studentombudets oppgave å ivareta rettsikkerheten til studentene ved Universitetet i Bergen.

Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som skal gi studentene råd og hjelp der de har tatt opp eller 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 ivarettatt.

Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til UiBs studenter, og gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på laveste mulige 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 UiB.

Studentombudet skal halvårlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides halvårsrapporter. 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 kan 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 påklages. 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 forvaltningslovens § 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 UiB. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.

Studentombudet er organisatorisk plassert under HR-avdelingen. Det betyr at studentombudet har en uavhengig stilling i forhold til UiBs organisasjon.

Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved UiB.

innskrenkning eller nedleggelse av studentombudets mandat.

Det er kun universitetsstyret som kan treffe beslutninger om eventuell

2. Studentombudets arbeid i 2015

Det er en målsetning å sikre rettssikkerheten for studentene. Studentombudet skal bidra til dette gjennom sitt arbeid, og vurdere om UiB har fulgt lovens regler om god og forsvarlig saksbehandling, og prinsippene for god forvaltningsskikk. Studentombudet kan imidlertid bare undersøke saken og gi sin mening, ikke treffe bindende avgjørelser. For studentene vil studentombudsordningen likevel være praktisk viktig. Studentombudet er enkelt å nå frem til, og et brev der det påpekes hvilken urett eller feil som er gjort, kan være nok. Studentene får i tillegg hjelp og en objektiv og nøytral vurdering av saken sin. Dette vil være verdifull bistand for studentene. Bare muligheten for å bli kikket etter i kortene, kan anses viktig for rettssikkerheten ved at ansatte ved UiB skjerper sin aktpågivenhet.

Studentombudet har mulighet for å ta opp saker, spørsmål og forhold etter eget tiltak, og kan bidra til å rette opp feil eller uheldige forhold som gjør seg gjeldende mer generelt. Fortsatt må studentombudet være et supplement til de eksisterende administrative ordningene og alternativene. Bevisstheten om at studentombudet kan sette i verk undersøkelser, gjør at man skjerper årvåkenheten og handler og opptrer redelig, ryddig og på en ordentlig måte.

Siktemålet for studentombudets arbeid er å hindre at urett og feil blir begått av UiB mot den enkelte student. Når studentombudet setter i verk undersøkelser, er meningen for det første å få rettet feil eller bøte på urett i den aktuelle saken. Men målet må samtidig være å bidra til å gjøre UiB bedre og hindre at liknende feil og urett gjentar seg.

Studentombudet kan få spørsmål om hvilke virkemidler studentombudet har for å fremme god forvaltningsskikk og skape større respekt for studentene og deres rettigheter. Etter ordningen som gjelder i dag kan studentombudet sette i gang undersøkelser og si sin mening om det UiB har gjort. Studentombudet kan ikke omgjøre avgjørelser eller fatte bindende vedtak. Slik bør det fremdeles være.

Årsrapporten omhandler perioden fra oppstart 17.august tom. 31.desember 2015.

Studentombudet har i dette tidsrommet mottatt mange henvendelser fra både studenter og en del ansatte. I rapporten er bare henvendelser som krever videre oppfølging og behandling talt med under antall saker. Enkle henvendelser om informasjon med spørsmål og svar er ikke talt med. Antall saker i 2015 var etter dette 54. Det er de realitetsbehandlede sakene som krever størst innsats, og disse varierer betydelig i omfang og vanskelighetsgrad.

Årsrapporten gir en oversikt over virksomheten i 2015, men er mindre egnet for en presentasjon av tendenser og analyse. I et forsøk på å gi en mer samlende vurdering enn den som kan utledes av eksempler, har jeg derfor skrevet en mer prinsipiell omtale av saker. Ved

en slik prinsipiell omtale er det ikke mulig, eller hensiktsmessig, å gå i dybden på alle de områdene studentombudet beskjeftiger seg med. Jeg har derfor valgt ut noen temaer som jeg mener fortjener en mer utførlig behandling i årets rapport. Forhåpentligvis kan dette bidra til en videre diskusjon av aktuelle problemstillinger, og kanskje også kaste lys over utøvelsen av studentombudets virke. Temaene som gis en nærmere omtale i år omhandler saksbehandlingen ved UiB, forhold ved læringsmiljøet, studiekvalitet og varsling av kritikkverdige forhold.

2.1. Utadrettet virksomhet

Studentombudet er en nyopprettet ordning, og behovet for å nå ut med informasjon om tilbudet og gjøre dette kjent er stort. Det ble derfor tidlig utarbeidet en kommunikasjonsplan for å komme raskt i gang med dette arbeidet.

Det er sentralt for studentombudets oppdrag at det blir forstått at studentene ved universitetet kan dra nytte av ordningen. Her er det en viss balansegang mellom, på den ene side, å gjøre studentombudsordningen allmenn kjent og oppfordre studentene til å ta kontakt og, på den andre side, å kommunisere til studentene om hva studentombudet ikke kan hjelpe med.

Prioriteringer for 2015 har vært å opprette studentombudets hjemmeside og samt en Facebook-profil som kommunikasjonskanal. Sammen med hjemmesiden utgjør årsrapporten også en viktig del av studentombudets ansikt utad. Studentombudets rapport er offentlig, og gjøres tilgjengelig for alle på hjemmesiden.

Kontakten med studentene, studentparlamentet og studenttillitsvalgte med informasjon om studentombudets virksomhet er avgjørende for studentombudets arbeid. Internett med hjemmeside og sosiale medier er viktige kanaler for informasjon om hva studentombudet gjør og kan bistå med, i tillegg til å informere konkret om studentenes rettigheter og plikter. Dette kan igjen bidra til at flere kontakter studentombudet og benytter seg av ordningen.

Informasjon om studentombudsordningen er tilgjengelig på flere måter; både gjennom internett og sosiale medier, brosjyrer og oppslag, ved epost-, telefonhenvendelser og møter ved studentombudets kontor, og ved at studentombudet informerer og holder presentasjoner utad. Studentombudets rolle er også synlig gjennom omtale i media, både i form av avisoppslag og intervju på radio, og omtale av universitetet på nettsidene deres. Gjennom møter og besøk får jeg i tillegg anledning til å gjøre studentombudsordningen bedre kjent. Jeg har i meldingsåret holdt en rekke presentasjoner der jeg har kunnet orientere om ordningen, blant annet i Studentparlamentet, Læringsmiljøutvalget, Utdanningsutvalget og Likestillingskomiteen for å nevne noen. Studentombudet har nå fått fast observatørstatus i både Læringsmiljøutvalget og Arbeidsmiljøutvalget.

3. Statistikk

Årsrapporten tar utgangspunkt i årets statistikk, med bakgrunnstall om antall registrerte studenter ved UiB høsten 2015, oversikt over antall henvendelser per fakultet, antall henvendelser per måned, og antall henvendelser fordelt etter saksområde.

3.1. Registrerte studenter ved Universitetet i Bergen høsten 2015

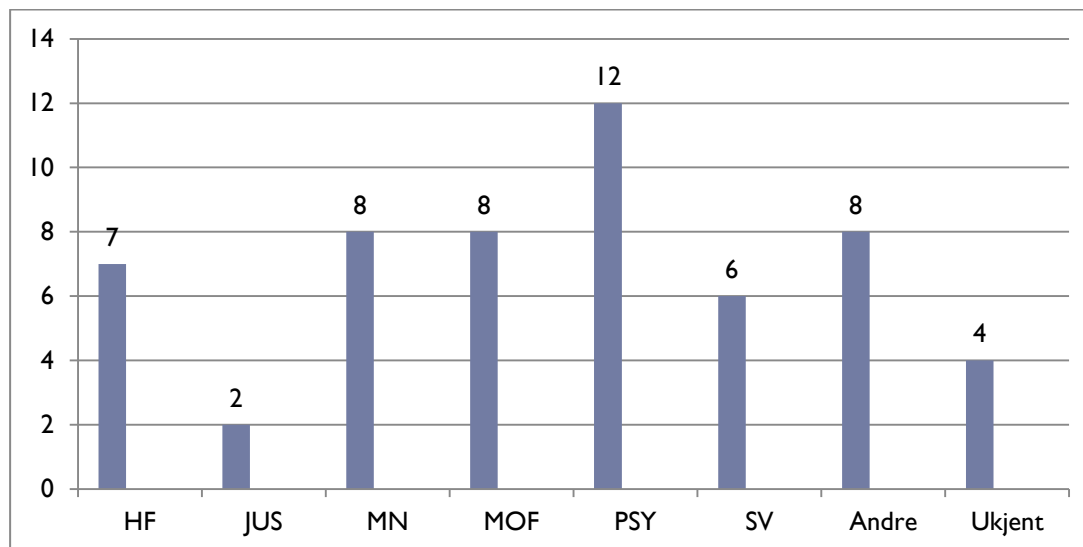
Avdeling/Fakultet	Totalt
Det humanistiske fakultet	3297,5
Det juridiske fakultet	2268
Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet	2918
Det medisinsk-odontologiske fakultet	1820,5
Det psykologiske fakultet	1914
Det samfunnsvitenskapelige fakultet	3223,5
UiB (uspesifisert underenhet)	20
Sum	15461,5

Link: http://dbh.nsd.uib.no/dbhvev/student/registrerte_rapport.cfm

Kilde: Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste

3.2. Antall saker fordelt per fakultet

Figur: I: Antall saker fordelt per fakultet i perioden 17.aug. – 31.des. 2015



***Forkortelser og forklaringer:**

HF – Det humanistiske fakultet

JUS – Det juridiske fakultet

MN – Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet

MOF – Det medisinsk-odontologiske fakultet

PSY – Det psykologiske fakultet

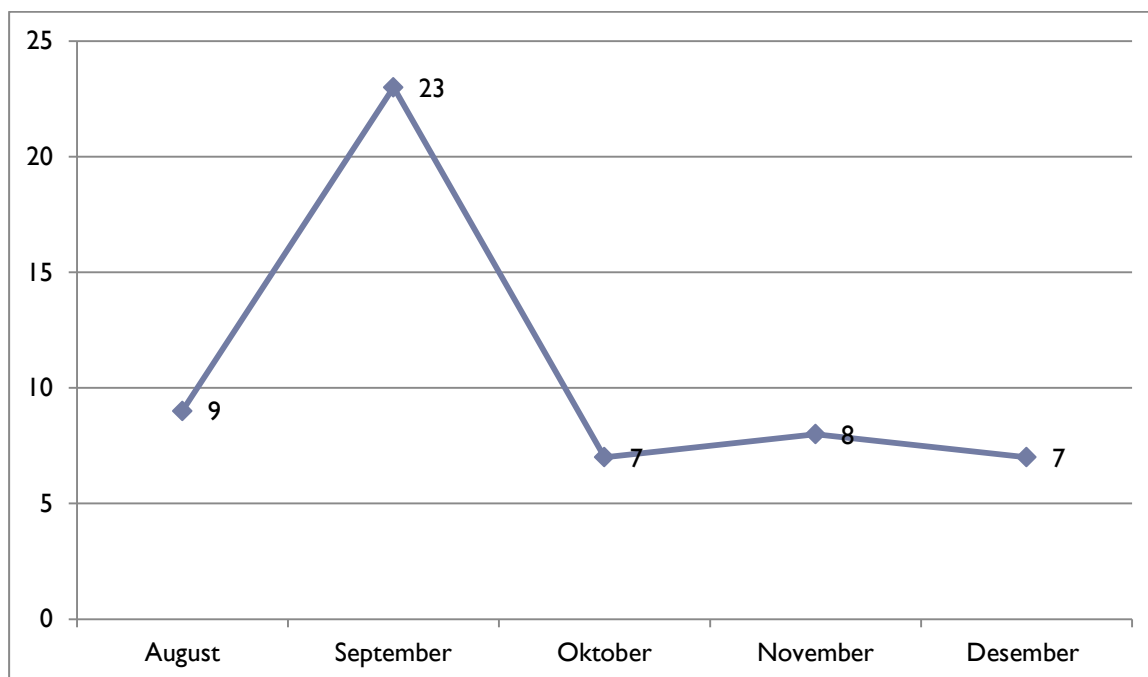
SV – Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Andre: Studenter og andre fra andre utdanningsinstitusjoner enn UiB

Ukjent: Personer som ikke oppgir studieinformasjon

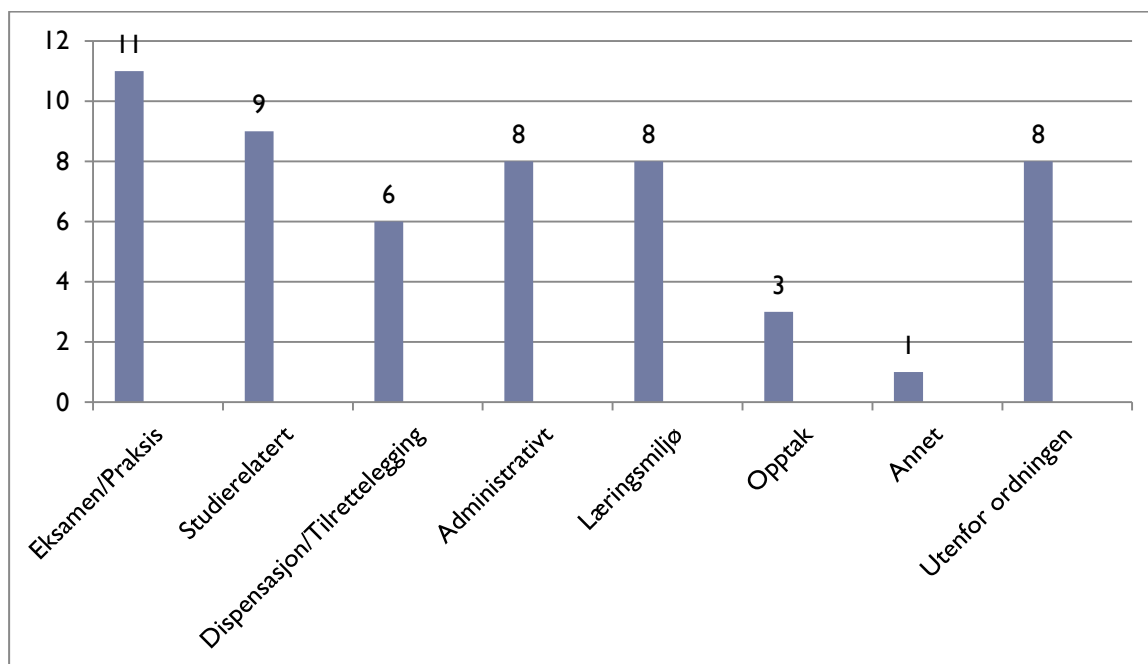
3.3. Antall saker fordelt per måned

Figur 2: Antall saker fordelt per måned i perioden 17.aug. – 31.des. 2015



3.4. Antall saker fordelt på saksområder

Figur 3: Antall saker fordelt på saksområder i perioden 17.aug. – 31.des. 2015



Sakene viser bredden i de spørsmålene studentene tar opp, og som studentombudet undersøker og uttaler seg om.

4. Enkelte temaer

Universitetet i Bergen er som en del av den offentlige forvaltning, bundet av et stort lov- og regelverk, deriblant Forvaltningsloven, Offentlighetsloven, Personopplysningsloven og Arkivloven med tilhørende forskrifter. Universitets- og høyskoleloven gir spesialregler på enkelte områder som også behandles i forvaltningsloven, og da er det spesialreglene i Universitets- og høyskoleloven som gjelder foran reglene i forvaltningsloven som er mer generelle.

4.1. Saksbehandlingen ved UiB

Redegjørelsen for saksbehandlingen ved universitetet tar utgangspunkt i studentombudets generelle erfaringer med universitetets praktisering av sentrale forvaltningsrettslige saksbehandlingsregler, på bakgrunn av henvendelser fra studenter. Mitt hovedintrykk er at saksbehandlingen ved universitetet jevnt over holder et godt nivå – meningen her er å kommentere unntakene. Studentombudet skal bidra til å løse saker nærmest der de oppstår. Sakene som det refereres til i årsrapporten er alle tatt opp på laveste mulige nivå, og vil således allerede være kjent for dem det gjelder.

Fremstillingen er inndelt i underpunkter og omfatter bl.a. mangelfull informasjon og kunngjøring, saksbehandlingstid og foreløpige svar, samt en kommentar om mangelfull begrunnelse og begrunnelsens innhold. Enkelt sakene kan være vanskelige å anonymisere, og vil derfor omtales på et mer generelt grunnlag.

Henvendelsene til studentombudet gir innsyn i hvordan sentrale forvaltningsrettslige prinsipper blir fulgt av universitetet i dette utvalget av saker.

4.1.1. Mangelfull informasjon og kunngjøring

Etter grads- og studieforskriften § 5.3 (1) skal timeplaner med informasjon om tid og sted for gjennomføring av undervisningsaktivitetene, være tilgjengelige på uib.no og MiSide senest 01.12/ 01.06. Obligatorisk deltakelse eller obligatorisk undervisningsaktivitet skal fastsettes av det enkelte fakultet i emnebeskrivelsen og/eller studieprogrambeskrivelsen.¹

Studentombudet har i flere tilfeller blitt kontaktet av studenter som opplyser at tidspunkt for forelesninger ikke er tilgjengelig i tide, eller som ved flere tilfeller har blitt endret på i ettertid. Noen ganger er det informasjon om litteraturlister som ikke er tilgjengelig innen fristen. Dette kan skape utfordringer og liten forutsigbarhet for studentene, og kan innebære et brudd på forskriften.

Noen henvendelser handler om obligatorisk undervisning, og mangelfull informasjon og tydelighet omkring hva som skal anses som obligatorisk undervisning. Obligatorisk undervisning som flyttes på kort varsel skaper utfordringer for noen og gir liten grad av

¹ Jf. Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen § 5.5 (2)

forutsigbarhet. Klarhet og forutsigbarhet omkring dette er viktig, da obligatorisk aktivitet ikke i seg selv er karakterterende, men må være godkjent i henhold til emnebeskrivelsen for at studenten skal kunne fremstille seg til vurdering.²

En annen sak som kan nevnes i samme omgang da den også omhandler obligatorisk undervisning, gjelder ordningen med fremmøteregistrering. Studenter viser til svakheter ved fremmøteregistreringen, og det de mener er feilregistrering. Studenten mener å ha møtt i tide, mens foreleser har notert at studenten kom for seint. Studentombudet vil oppfordre til gjennomgang av praksis for registrering av fremmøte til obligatorisk undervisning, og at det tilstrebes å skape større forutberegnelighet og likebehandling.

4.1.2. Saksbehandlingstid og foreløpige svar

Studentombudet får henvendelser om lang saksbehandlingstid, og i noen tilfeller gjelder henvendelsene ikke bare universitetets tidsbruk, men også manglende svar og tilbakemelding om saksgangen. Erfaring tilsier at det oppleves som viktig for studentene å få tilstrekkelig informasjon, herunder at det gis foreløpige svar, tilbakemelding på purringer og informasjon om forsinkelse når saken ikke har blitt behandlet innen angitt tid.

Henvendelser har handlet om for lang tidsbruk, manglende utsendelse av foreløpig svar, mangel på tilbakemelding på klagers purringer eller manglende informasjon om forsinkelse når saken ikke har blitt behandlet innen angitt tid. Det er vesentlig for klager å bli holdt orientert om saksbehandlingstiden, og lang saksbehandlingstid aksepteres lettere dersom det informeres om årsaken samt angis ganske konkret og realistisk når svar kan forventes. Gode rutiner for å sikre forsvarlig fremdrift og løpende orientering om realistisk saksbehandlingstid er av stor betydning for tilliten til universitetets saksbehandling generelt.

Det er et alminnelig forvaltningsrettslig prinsipp at en sak skal forberedes og avgjøres uten ugrunnet opphold. Prinsippet er også uttrykkelig fastslått i forvaltningsloven § 11 a første ledd. Forvaltningsloven § 11 a annet og tredje ledd har følgende ordlyd: «Dersom det må ventes at det vil ta uforholdsmessig lang tid før en henvendelse kan besvares, skal det forvaltningsorgan som mottok henvendelsen, snarest mulig gi et foreløpig svar. I svaret skal det gjøres rede for grunnen til at henvendelsen ikke kan besvares tidligere, og så vidt mulig angis når svar kan forventes. Foreløpig svar kan unnlates dersom det må anses som åpenbart unødvendig. I saker som gjelder enkeltvedtak, skal det gis foreløpig svar etter annet ledd dersom en henvendelse ikke kan besvares i løpet av en måned etter at den er mottatt». Av hensyn til tilliten til forvaltningen er det viktig at det sendes foreløpig svar i henhold til de tidsfrister som er angitt i forvaltningsloven § 11 a. Dersom den angitte saksbehandlingstid ikke kan overholdes, følger det av god forvaltningsskikk at det skal sendes ny orientering til søkeren med ny tidsfrist.

Manglende svar på konkrete henvendelser om saksbehandlingstid, kan være brudd på normen for god forvaltningsskikk. Stor saksmengde og kapasitetsproblemer kan ikke forsvare

² Jf. Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen § 5.5 (1)

manglende overholdelse av grunnleggende regler for god forvaltningsskikk. Tvert imot vil det nettopp i slike situasjoner med stor saksmengde og lang saksbehandlingstid være vesentlig at studentenes berettigede behov for informasjon blir ivaretatt.

4.2. Læringsmiljø

Universitets- og høyskoleloven § 4-3 omhandler studentenes læringsmiljø, og fremhever styret sitt overordnede ansvar for at *«læringsmiljøet på institusjonen, herunder det fysiske og psykiske arbeidsmiljø, er fullt forsvarlig ut fra en samlet vurdering av hensynet til studentenes helse, sikkerhet og velferd.»*³

Fakultetene har ansvar for å ivareta og sikre et godt og trygt læringsmiljø lokalt, og studentene har på sin side et ansvar for å bidra til dette.

Begrepet «læringsmiljø» omfatter alle faktorer som kan påvirke studentene i en studiesituasjon, men institusjonene har bare ansvar for de elementer som med rimelighet kan anses å være innenfor utdanningsinstitusjonenes kontrollsfære⁴.

Universitetet i Bergen har i sin Læringsmiljøhåndbok definert begrepet «læringsmiljø» som *«de samlede fysiske, psykososiale og organisatoriske forhold som tilrettelegger for den enkeltes studiesituasjon.»*

Læringsmiljøutvalget (LMU) ved UiB er oppnevnt av Universitetsstyret for å bidra til at bestemmelsene om læringsmiljø i Uhl. § 4-3 blir ivaretatt.

4.2.1. Det fysiske læringsmiljøet

Uhl. § 4-3 (2) bokstav a-i konkretiserer hvilke krav som skal stilles til det fysiske arbeidsmiljøet. Universitetet i Bergen har i sin Læringsmiljøhåndbok definert begrepet «fysisk læringsmiljø» som *«de fysiske omgivelser og belastninger i undervisningssituasjonen som kan påvirke den enkelte students evne og mulighet til læring.»*

Studentombudet er gjort kjent med flere tilfeller av dårlig luftkvalitet i undervisningslokaler og sjenerende støy for studentene på lesesaler, og har ved nærmere undersøkelser fått bekreftet at tilfellene er avviksregistrerte og under oppfølging.

Studentombudet ble ved ett tilfelle kontaktet av en student som var bekymret for en mulig eksponering for farlig stoff under arbeid på laboratoriet. Den aktuelle saken omhandlet arbeid med flussyre, og et ventilasjonsanlegg på laboratoriet som ikke var fullgodt til arbeid med dette stoffet. Laboratoriet ble stengt i påvente av utbedring av ventilasjonsanlegget

Elever ved institusjoner som har undervisning eller forskning som formål vil omfattes etter Arbeidsmiljølovens regler om helse, miljø og sikkerhet⁵, for universitetet. Lovens krav til et

³ Jf. Uhl. § 4-3 (2)

⁴ Ot.prp. nr. 40 2001-2002, kap.12 pkt. 12.1.10, merknader til § 44 nr. 2, s. 51.

⁵ Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern av 17.juni 2005 nr. 62, § 1-6 (1) a).

systematisk HMS-arbeid og Internkontrollforskriften⁶ gjelder, herunder kartlegging og risikovurdering, samt iverksetting av tiltak for å redusere risikoen.⁷

Studentombudets undersøkelser viste at forholdet var avviksregistrert og under oppfølging. I dette tilfellet har det skjedd en svikt i forhold til gjeldende krav om kartlegging og risikovurdering. Studentombudet understreker viktigheten av god informasjon og ivaretagelse av studentene når slike forhold avdekkes.

Det er utviklet et nytt elektronisk HMS-avvikssystem ved universitetet, der det er lagt til rette for at klager på det fysiske læringsmiljøet fra studenter skal inngå. Studentene skal enkelt kunne melde fra om feil og mangler, og det nye systemet kan om mulig fange opp enda flere avvik – og med dette mulighet til å få forholdet utbedret.

Studenter med nedsatt funksjonsevne

UiB skal som utdanningsinstitusjon også legge til rette læringsmiljøet for studenter med nedsatt funksjonsevne, jfr. Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 17:

«Elever og studenter med nedsatt funksjonsevne ved skole- og utdanningsinstitusjoner har rett til egnet individuell tilrettelegging av lærested, undervisning, læremidler og eksamen for å sikre likeverdige opplærings- og utdanningsmuligheter.»

Det følger også en plikt til generell tilrettelegging etter § 13:

«Offentlig virksomhet skal arbeide aktivt og målrettet for å fremme universell utforming innenfor virksomheten.»

En stor utfordring når det kommer til universell utforming gjelder universitetets bygningsmasse, herunder en rekke eldre bygninger som også har utfordringer knyttet til dårlig luftkvalitet. Studentombudet er gjort oppmerksom på tilfeller av mangelfull tilrettelegging for rullestolbrukere med adkomst fra gateplan, og trappeheiser som er ute av funksjon. Jeg vil understreke universitetets ansvar for å utbedre dette og legge til rette for et tilfredsstillende og forsvarlig læringsmiljø som er i samsvar med gjeldende regelverk. De aktuelle tilfellene er nå under oppfølging, og tiltak er planlagt og dels iverksatt.

Flere henvendelser til studentombudet har omhandlet søknad om tilrettelegging av studiesituasjonen, herunder søknad om endret vurderingsform.

Etter Uhl. § 4-3 (5) skal institusjonen *«så langt det er mulig og rimelig, legge studiesituasjonen til rette for studenter med særskilte behov. Tilretteleggingen må ikke føre til en reduksjon av de faglige krav som stilles ved det enkelte studium.»*

⁶ Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften)

⁷ Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern av 17.juni 2005 nr. 62, § 3-1 (2) c) og e).

Tilretteleggingen skal ha som formål å oppveie de ulemper sykdommen, skaden eller funksjonsnedsettelsen medfører, samtidig som det i størst mulig utstrekning skal sørges for at studentene prøves likt.⁸ Funksjonsnedsettelsen skal altså avhjelpes, men uten at studenten oppnår noen særfordeler.

Studentene har ofte problemer med å forstå bakgrunnen for at de har fått avslag på sin søknad om tilrettelegging. Hvilke krav som stilles til begrunnelsens innhold og omfang fremgår av forvaltningslovens § 25. I den utstrekning det er nødvendig for å sette parten i stand til å forstå vedtaket, skal begrunnelsen i tillegg til å vise til de regler vedtaket bygger på – som hovedregel også gjengi innholdet av reglene eller den problemstilling - samt nevne de faktiske forhold, som vedtaket bygger på.

*«De hovedhensyn som har vært avgjørende ved utøving av forvaltningsmessig skjønn, bør nevnes».*⁹

Studentombudet vil få påpeke at hver sak skal undergis en individuell behandling og en konkret vurdering, og at dette må fremgå ved begrunnelsen. Dette vil gjøre det lettere for studentene å forstå og akseptere innholdet av avgjørelsen.

Likestilling

Universitetet i Bergen har i sin strategi og handlingsplaner for likestilling lagt til grunn et utvidet likestillingsbegrep: *«å fremme reell likestilling ved Universitetet i Bergen uavhengig av kjønn, etnisitet, nasjonal opprinnelse, hudfarge, språk, religion og livssyn, politisk syn, organisasjonstilknytning, seksuell orientering, funksjonsevne, alder og andre forhold.»*

Studenter har kontaktet studentombudet og forteller at de er frustrerte og føler seg forskjellsbehandlet når de ber om å få eksamensoppgave på nynorsk. Studentombudet gjør oppmerksom på at studenter etter grads- og studieforskriften § 6.4 (2) har krav på å få eksamensoppgaver som blir gitt på norsk - på det skriftspråk de ønsker, enten det er nynorsk eller bokmål. Dette følger også av Forskrift om målform i eksamensoppgåver § 2: *«Som hovedregel skal eksamensoppgåver i andre fag enn norsk, gitt på norsk mål, ligge føre i begge målformer. Eksamenskandidater kan få oppgåvene på bokmål eller nynorsk etter ønske».* Dersom studenter opplever å ikke få eksamensoppgaven på nynorsk og med dette i samsvar med den målformen studenten har valgt ved oppmelding til vurdering, vil dette være brudd på forskriften.

Det går omkring 800 internasjonale studenter på Universitetet i Bergen, og disse er noenlunde jevnt fordelt på de seks fakultetene. Noen av disse har vært i kontakt med studentombudet, men forholdene disse har tatt opp vil naturlig falle inn under det psykososiale læringsmiljøet og kommenteres derfor under pkt. 4.2.2 på neste side.

⁸ Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen § 6.13.1. (2)

⁹ Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) § 25, 3.ledd

4.2.2. Det psykososiale læringsmiljøet

Universitetet i Bergen har i sin Læringsmiljøhåndbok skrevet om begrepet «psykososialt læringsmiljø» som «*omfatter psykologiske og sosiale faktorer som har konsekvenser for trivsel, helse og yteevne på studiestedet. Dette inkluderer blant annet mellommenneskelig samspill og trygghet mot psykiske skadevirkninger. Sosialt miljø, kultur og velferd bidrar til å fremme det psykososiale læringsmiljøet.*»

Flere studenter oppsøker studentombudet fordi de ønsker å ta opp sine opplevelser etter møte med universitetets ansatte, forhold knyttet til professor, studieveileder, eller medstudenters oppførsel. Noen forteller om mobbing og trakassering, uthenging i medstudenters påhør o.a. I mange tilfeller opplever studenten det vanskelig å ta opp slike forhold, da man er usikker på om dette vil slå tilbake på en selv i form av represalier.

Gjeldende etiske retningslinjer for relasjonen mellom veileder og student eller kandidat ved Universitetet i Bergen, presiserer at universitetet har det overordnede ansvaret for at studenten/kandidaten får god og profesjonell veiledning. Ledelsen på alle nivå har et særlig ansvar dersom det skjer noe uønsket i veiledningsrelasjonen og ledelsen blir gjort kjent med dette.¹⁰ Dersom ledelsen er gjort kjent med et slikt forhold men likevel ikke foretar seg noe i saken, er dette i strid med retningslinjene.

Det fremgår av etiske retningslinjer pkt. 1 at veilederen og studenten eller kandidaten skal vise respekt for hverandre, og at de ikke skal utføre handlinger eller komme med uttalelser som kan krenke integriteten eller verdigheten til den andre. Mobbing eller annen utilbørlig opptreden er et brudd på retningslinjene.

Blant sakene som internasjonale studenter har ønsket å ta opp med studentombudet, er forhold som omhandler medstudenter, kultur og holdninger. En sammensetning av studenter med ulik alder, kjønn og kulturell bakgrunn kan oppleves problematisk for noen. En ung kvinnelig student opplevde å bli trakassert av en eldre mannlig medstudent, og følte seg usikker på hvem hun kunne snakke med dette om, og om hun da ville bli møtt med forståelse og respekt. Studentombudet skal være et lavterskel tilbud, og tar imot alle typer henvendelser fra studenter som handler om studiesituasjonen. Ordningen er likevel ment å være et supplement til andre etablerte tilbud, og det er viktig at informasjon om disse er tydelig og lett tilgjengelig for alle.

Studentombudet er kjent med at det er oppnevnt en arbeidsgruppe som skal lage retningslinjer for håndtering av konflikter som involverer studenter, enten studenter imellom, eller mellom student og ansatt, og å koordinere disse i forhold til retningslinjer for håndtering av konflikter mellom ansatte. Retningslinjene vil medvirke til en styrking av den psykososiale oppfølgingen av studentene og deres læringsmiljø.

¹⁰ Jf. Etiske retningslinjer for relasjonen mellom veileder og student eller kandidat ved Universitetet i Bergen, pkt.7 (fastsatt av universitetsstyret 31.5.2012)

4.2.3. Det organisatoriske læringsmiljøet

Universitetet i Bergen har i sin Læringsmiljøhåndbok skrevet om begrepet «organisatorisk læringsmiljø»: *«handler om systemforhold som for eksempel tilrettelegging, fordeling og ledelse av arbeid. Informasjonsflyten til studentene og tilbakemeldinger er et sentralt punkt. Helse, miljø og sikkerhet er et linjelederansvar.»*

Studentene ved universiteter og høyskoler kan opprette et studentorgan for å ivareta studentenes interesser og fremme studentenes synspunkter overfor institusjonens styre, jfr. Uhl. § 4-1 (1). Denne bestemmelsen innebærer at studentorganene skal anerkjennes som en del av institusjonens organisatoriske nettverk.¹¹ Studentorganene skal høres i alle saker som angår studentene på det aktuelle nivå.¹²

I noen tilfeller gjør studenter studentombudet oppmerksom på at de ikke har blitt hørt i ulike saker, eller at en sak er sendt ut på høring kort tid før saken skal vedtas.

Etter Uhl. § 4-1 skal studentorganene høres i saker som angår studenters studie- og arbeidsvilkår. Dette innebærer at saker som berører viktige studentinteresser, må sendes ut på høring til studentorganene så lang tid i forveien at disse har mulighet til å behandle og uttale seg om disse.¹³ Brudd på dette kravet kan medføre at det kan stilles spørsmål ved gyldigheten av vedtaket på grunn av mangelfull saksbehandling.

4.3. Studiekvalitet

Universiteter og høyskoler skal ha et tilfredsstillende internt system for kvalitetssikring, der også studentevalueringer skal inngå.¹⁴ Universitetet i Bergen sitt system for kvalitetssikring av utdanning ble senest godkjent av NOKUT 13.02.14, og «Handbok for kvalitetssikring av universitetsstudia» gir retningslinjer i det praktiske og systematiske kvalitetsarbeidet. Det fremgår her at det praktiseres evaluering av undervisningstiltak og studietilbud på to nivå; som emneevaluering og programevaluering.¹⁵ Evalueringene skal dokumenteres gjennom skriftlige rapporter, som skal vise tiltak og handlinger som kan føre til forbedring og videreutvikling av studiekvaliteten.

Studentombudet mottar jevnlig henvendelser fra studenter som ønsker å gi en tilbakemelding på emne, undervisning, foreleser, veileder, mv. Universitetet forventer også i «Sørviserklæringa om undervisning, vurdering og eksamen» at studentene deltar i fagmiljøene sin evaluering av studiekvalitet.

Studentombudets undersøkelser har i noen tilfeller vist at forholdene som studenten tar opp, flere ganger tidligere har vært meldt inn av studenter i emneevalueringen – og med dette allerede er kjent for emneansvarlig. Hovedresultatene fra studentevalueringene skal i

¹¹ Ot.prp. nr. 85 1993-94, s. 57

¹² Uhl. § 4-1 (4)

¹³ Jfr. Jan Fridthjof Bernt: «Universitets- og høyskoleloven av 2005 – med kommentarer», side 77.

¹⁴ Uhl. § 1-6 (1)

¹⁵ Jf. Handbok for kvalitetssikring av universitetsstudia pkt. 13.

henhold til Kvalitetshandboka gjøres kjent for studentene gjennom emne- og programrapporter i Studiekvalitetsbasen. Høy studiekvalitet krever aktive og engasjerte studenter som bidrar med konstruktive tilbakemeldinger på undervisning, emner og studieprogram. Ved å løfte frem rapportene synliggjøres at studentenes tilbakemeldinger er registrert og hvilke tiltak man tenker kan føre til bedring og videreutvikling av studiekvaliteten.

4.4. Varsling av kritikkverdige forhold

Studenter kan varsle studentombudet om kritikkverdige forhold som omhandler deres studiesituasjon, og dersom de ønsker kan de varsle konfidensielt.

Noen studenter har kontaktet studentombudet da de ønsker å si i fra om det de anser for kritikkverdige forhold ved Universitetet. I noen tilfeller har det fremgått at studenten er bekymret for å bli møtt med represalier dersom de sier i fra, og at de derfor ikke har ønsket at studentombudet skulle gå videre med saken.

Det foreligger p.t. ikke retningslinjer eller rutiner som omhandler studenters varsling av kritikkverdige forhold ved UiB. Det fremgår av veileder til retningslinjene for varsling ved UiB at eksisterende varslingsretningslinjer gjelder for *ansatte* ved UiB, og at studenter faller utenfor. Men rapportering om kritikkverdige forhold fra studenter må følges opp på forsvarlig måte og således kan saksbehandlingsreglene for varsling brukes.

Studentombudet er kjent med at det er oppnevnt en arbeidsgruppe som skal lage retningslinjer for varsling for studenter, som baserer seg på og er koordinert med retningslinjene for varsling for ansatte. Det vil her være et behov for å innlemme i retningslinjene at studentene skal kunne si fra om kritikkverdige forhold uten frykt for konsekvenser. Retningslinjene vil medvirke til en ytterligere styrking av studentenes rettsikkerhet.

5. Oppsummering

Studentombudets generelle erfaringer viser at det til tross for at saksbehandlingen ved universitetet holder et jevnt godt nivå - i *noen* tilfeller forekommer brudd på sentrale forvaltningsrettslige saksbehandlingsregler. Det er nærliggende å anta at dette i noen grad kan skyldes uklare og mangelfulle kontrollrutiner, eller mangelfulle kunnskaper om regelverket.

Det er ikke tvil om at studentene opplever et behov for den nyetablerte studentombudsordningen, og at det er riktig å anse dette som et fast og varig tilbud til studentene ved Universitetet i Bergen.

Det er nå tilsatt studentombud ved flere norske universiteter og høyskoler. I tillegg til UiB gjelder dette UiO, som var første universitet ut med studentombud fra 1.februar 2013, UiS fra 1.januar 2015, UiT fra august 2015, og blant høyskolene HiOA fra 1.januar 2015 og NHH

fra 1.januar 2016. Erfaringene til samtlige er at behovet for en nøytral og rådgivende bistandsperson som studentombudet er stort.

Høsten 2015 etablerte studentombudene norsk nettverk for studentombud. Dette kommer i tillegg til det allerede etablerte Nordisk nettverk for studentombud, med deltakere fra Norge, Sverige og Danmark, og det europeiske «European Network of Ombudsmen in Higher Education» (ENOHE).

6. Vedlegg

6.1. Kategoribeskrivelser

Henvendelsene fra studentene er sortert etter ulike saksområder ut i fra hva som synes å være hovedinnholdet i henvendelsen, og gir noen eksempler på hva som kan omfattes av det enkelte saksområdet.

Eksamen/praksis

- Formelle feil på eksamen¹⁶, klage
- Eksamenskarakter, sensur, klage
- Begrunnelse for eksamenskarakter
- Vurderingsmelding, oppmelding eller annullering av oppmelding til vurdering
- Ekstern praksisplass
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen/praksis

Studierelatert

- Pensum
- Obligatorisk aktivitet, undervisning, innlevering
- Undervisning, undervisningstilbud, fremmøte til undervisning, språk og målform
- Endring av studietilbud
- Programplaner og emneplaner
- Kvalitet og evaluering
- Studieprogresjon, gjenåpning av terminerte utdanningsplaner
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet (unntatt eksamen/praksis)

Dispensasjon/tilrettelegging

- Forsinkelsesregler
- Antall vurderingsforsøk, avbrutt vurdering, gyldig fravær
- Utsatt tid for innlevering
- Dispensasjon for obligatorisk oppmøte/innlevering
- Annen form for tilrettelegging, endret vurderingsform
- Forhold som ikke er regulert, men som handler om tilrettelegging eller dispensasjon

Administrativt

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

¹⁶ Formelle feil kan være feil f.eks. ved oppgavegiving, eksamensavvikling eller ved gjennomføring av sensuren (jf. Ot.prp. nr. 85 1993-94, s. 77.)

- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, f.eks. informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage
- Annet som gjelder UiBs saksbehandling som forvaltningsorgan

Læringsmiljø

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

Opptak

- Opptak til studieprogram eller enkeltemner ved UiB
- Masteropptak
- Andre forhold som ikke er regulert

Annet

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 i Bergen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen