

Årsrapport for 2018

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen



INNHold	2
FORORD	3
SAMMENDRAG	4
1. Statistikk	5
1.1 Antall studenter og saker til studentombudene ved UiO og UiB	5
1.2. Registrerte studenter ved UiB fordelt per fakultet	6
1.3. Antall saker fordelt per fakultet	6
1.4. Antall saker fordelt per måned	7
1.5. Antall saker fordelt per kategori	8
2. Funn og anbefalinger	9
3. Andre eksempler på henvendelser	10
4. Nettverk	12
5. Oppsummering	13
6. Vedlegg	14
6.1. Mandat	14
6.2. Kategoribeskrivelser	15
6.3. Om studentombudets arbeid	17

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 skal være et lavterskel tilbud, og arbeide for å styrke rettssikkerheten til studentene ved universitetet. Denne rapporten er en redegjørelse for studentombudets virksomhet for året 2018. Rapporten er offentlig og oversendes rektor og Universitetsstyret som orienteringssaker, samt distribueres og legges tilgjengelig på studentombudets hjemmeside for studenter og andre som er interessert i å holde seg oppdatert om studentombudets arbeid.

Dette er den femte rapporten studentombudet skriver. Fra tidligere foreligger årsrapport for 2017, års- og halvårsrapport for 2016, samt årsrapport for 2015. Studentombudets mandat og krav om halvårsrapporter ble endret til årsrapport i samsvar med vedtak i Universitetsstyret den 27.april 2017. Denne årsrapporten omfatter følgelig studentombudets virksomhet fra hele perioden 1.januar – 31.desember 2018. Resultatene fra årets rapport sammenlignes med tidligere rapporter så langt det er mulig.

Studentombudet vil for øvrig ønske 2 nye studentombudskolleger velkommen dette året, samt takke samtlige ombud ved landets universitet og høyskoler for gode nettverkssamlinger, kunnskapsdeling og erfaringsutveksling også denne perioden. Det er nå studentombud ved 13 universitet og høyskoler i Norge, og flere ligger det an til at vi skal bli.

Stortinget vedtok 1.mars 2018 å lovfeste at alle studenter skal ha tilgang til et studentombud, og regjeringen sendte i august dette året sitt lovforslag ut på høring. Med forslaget må alle utdanningsinstitusjoner sørge for at deres studenter har tilgang på et studentombud, men mindre institusjoner kan gå sammen om ordningen. Både universiteter, høyskoler og fagskoler omfattes av kravet.

Bergen, 8. februar 2019

Sylvi Leirvaag
Studentombud UiB

Denne rapporten er en redegjørelse for studentombudets virksomhet for året 2018. Redegjørelsen for saksbehandlingen ved universitetet tar utgangspunkt i studentombudets generelle erfaringer med universitetets saksbehandling og praksis, på bakgrunn av henvendelser fra studenter. Rapporten kan ikke sies å gi et bilde av UiBs saksbehandling og praksis som sådan, men kan altså bare si noe om ombudets erfaringer og funn i dette utvalget av saker.

Studentombudets generelle erfaringer viser at det til tross for at saksbehandlingen ved universitetet holder et jevnt godt nivå - fortsatt er slik at det i noen tilfeller forekommer regelbrudd. Det er avdekket brudd på Universitets- og høyskoleloven og Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen (Grads- og studieforskriften). Forhold som er omtalt i denne rapporten er saker ombudet ser gjentar seg og som fortsatt er et problem. Dette handler om sen kunngjøring av litteraturlister og pensum, samt oversittelse av sensurfrist. I tillegg omtales forhold knyttet til saksbehandling og veiledning, og erfaringer med håndtering av konflikter og kritikkverdige forhold.

Antall saker viser noe nedgang i antall henvendelser fra **144** i 2017, til **135** i 2018, stort sett med en jevn fordeling på de ulike sakskategoriene. Flest henvendelser omhandler som tidligere eksamen, herunder sensurklage, klage på formelle feil, begrunnelse for eksamenskarakter, vurderingsmelding, m.m. Andre store sakskategorier omhandler administrative forhold og studentenes læringsmiljø.

Henvendelsene til studentombudet gjennom året viser at sakene studentene oppsøker studentombudet med, gjenspeiler de saker og forhold som studentene for øvrig er opptatt av. Studentombudet jobber aktivt med å informere om studentombudsordningen og erfaringer som fremgår av årsrapportene, ved å holde presentasjoner i forlengelse av ordinære forelesninger, på møter i diverse utvalg, forum og nettverk både blant ansatte og studenter. Erfaringer har vist at ombudet når bredere ut med informasjonen på denne måten sammenlignet med å stå på stand på campus. Aktive studentrepresentanter og andre er gode bidragsytere til å gjøre studentombudsordningen kjent, og oppmuntrer til kontakt med ombudet i vanskelige saker – gjerne parallelt med at representantene jobber med å sette søkelys på saken også i andre kanaler. Studentombudet kan på denne måten bistå studentene i enkeltsaker, samtidig som problemstillinger kan belyses i form av funn og anbefalinger i en årsrapport. En felles målsetning vil være å avdekke regelbrudd og kritikkverdige forhold ved utdanningsinstitusjonen, for at det da kan settes i verk tiltak for å utbedre forholdene til beste for nåværende – og fremtidige studenter.

Henvendelsene som studentene har gjort til Studentombudet i året som har gått viser at studentene fortsatt opplever et behov for den type råd og bistand som den uavhengige studentombudsordningen innebærer.

1. Statistikk

Rapporten tar utgangspunkt i statistikk fra 2018 med sammenligningstall fra 2017, 2016 og 2015 så langt det lar seg gjøre. Dette sett i sammenheng med at studentombudet tiltrådte sin stilling i august 2015.

I det følgende fremgår bakgrunnstall om antall registrerte studenter ved UiB innhentet fra NSD Database for statistikk om høgre utdanning.

Studentombudet fører selv oversikt over antall henvendelser til ombudet per fakultet, antall henvendelser per måned, og antall henvendelser fordelt etter saksområde (kategori).

Studentombudene ved UiO og UiB

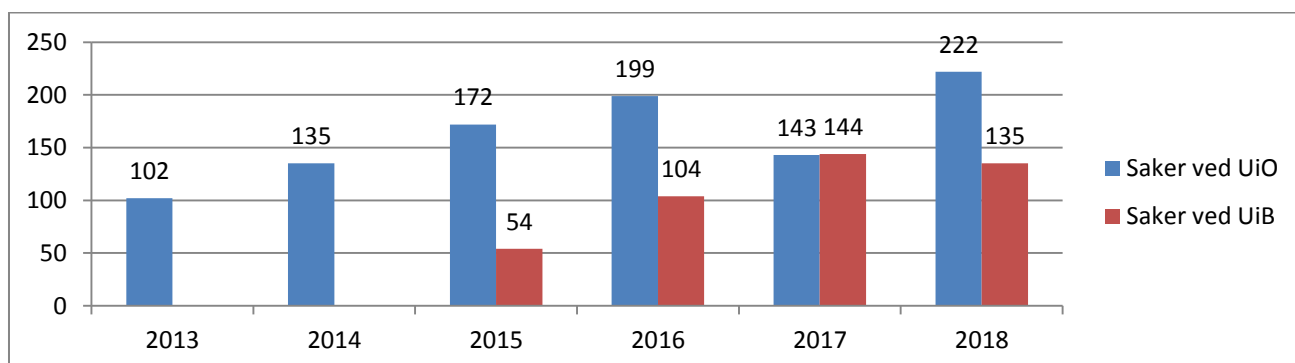
Universitetet i Oslo var første utdanningsinstitusjon i Norge som etablerte eget studentombud i 2013, og studentombudsordningen ved UiO består av et studentombud i 100 % stilling og 1 konsulent i 60 % stilling, organisatorisk plassert i Enhet for internrevisjon – en uavhengig enhet direkte underlagt Universitetsstyret.

Universitetet i Bergen har en studentombudsordning og et mandat for stillingen som baserer seg på UiOs modell. Studentombudet har også denne gang tatt med statistikk fra UiO når det gjelder antall registrerte studenter, og antall saker studentombudet ved UiO har mottatt fra ordningen ble etablert der i 2013. Det kan være interessant å se hvordan utviklingen har vært med tanke på antall saker til studentombudene ved disse to universitetene.

Dersom det blir utformet felles nasjonale kriterier for rapportering for studentombudene, vil man på et seinere tidspunkt også kunne sammenligne statistikk og saker for landets øvrige studentombud. Inntil da gjøres det kun en sammenligning med antall henvendelser til studentombudet ved UiO.

1.1 Antall studenter og saker til studentombudene ved UiO og UiB

Antall studenter	Indikator	2013	2014	2015	2016	2017	2018
UiO	Studenter totalt	27 358	27 227	27 886	28 027	28 027	27 913
UiB	Studenter totalt	14 897	15 287	16 014	16 555	17470	18 050



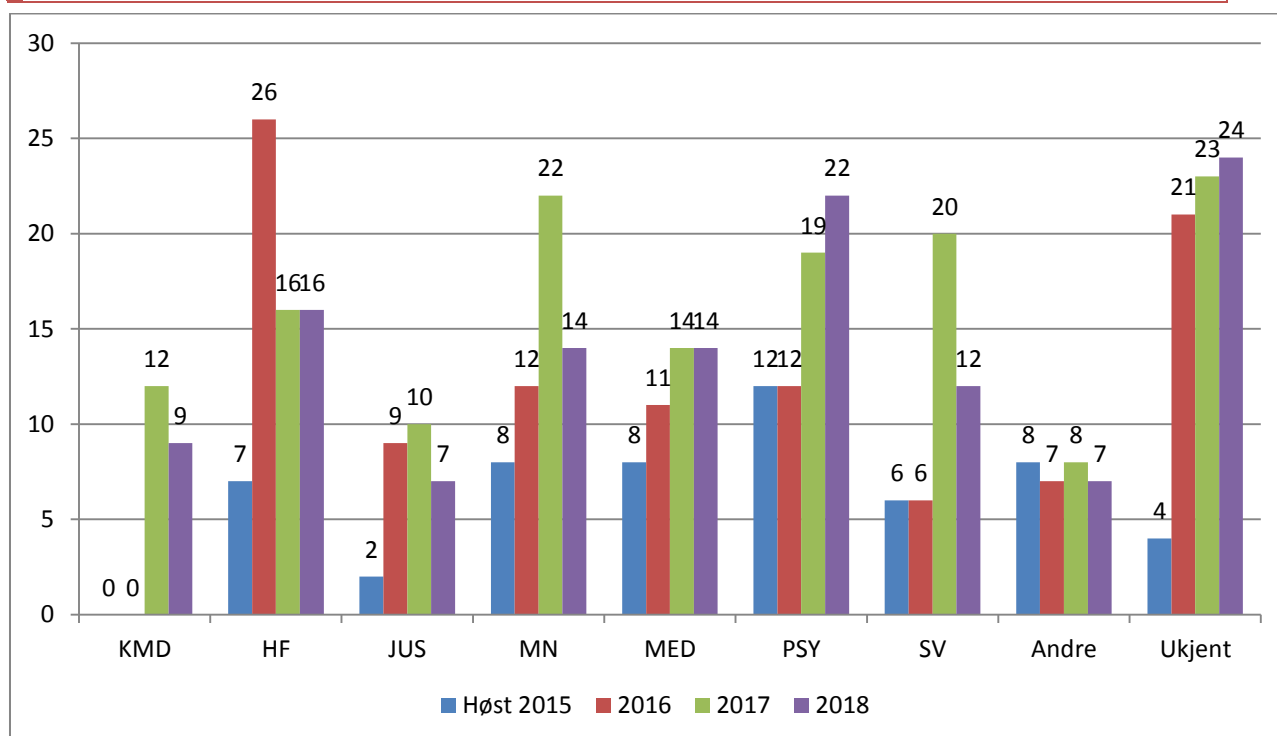
Statistikken viser, ikke uventet, en forholdsmessig og jevn stigning av antall saker til studentombudene både ved UiO og UiB. UiO hadde en nedgang i antall saker i 2017 til 143, som opplyses kan skyldes at statistikken er ført av et vikarierende ombud, at saker kan være ført annerledes enn tidligere, samt at 43 tilleggshenvendelser er vurdert å falle utenfor ordningen. UiO opplevde en økning i antall henvendelser til 222 i 2018, men det opplyses imidlertid at en god del av disse er henvist direkte videre til andre kontaktpunkter internt ved UiO. Ved UiB ser vi noe nedgang i antall henvendelser fra 144 i 2017 til 135 i 2018. Det er mulig at dette har sammenheng med innføringen av UiBs «Si fra-System» i januar 2018, og at studenter nå i flere tilfeller registrerer saker i dette systemet, der de tidligere tok kontakt med studentombudet om slike saker.

1.2. Registrerte studenter ved UiB fordelt per fakultet

Fakultetsnavn	2015	2016	2017	2018
	Total	Totalt	Totalt	Totalt
Det humanistiske fakultet	3375	3 626	3 470	3645
Det juridiske fakultet	2307	2 358	2 425	2500
Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet	3077	3 192	3 280	3240
Det medisinske fakultet	1943	2 017	2 055	2065
Det psykologiske fakultet	1982	1 831	2 015	2270
Det samfunnsvitenskapelige fakultet	3310	3 509	3 580	3700
Fakultet for Kunst, Musikk og Design			625	625
UiB (uspesifisert underenhet)	20	22	20	5
Sum	16014	16 555	17 470	18 050

Kilde: NSD Database for statistikk om høgre utdanning

1.3. Antall saker fordelt per fakultet



***Forkortelser og forklaringer:**

KMD – Fakultet for kunst, musikk og design

HF – Det humanistiske fakultet

JUS – Det juridiske fakultet

MN – Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet

MED – Det medisinske fakultet

PSY – Det psykologiske fakultet

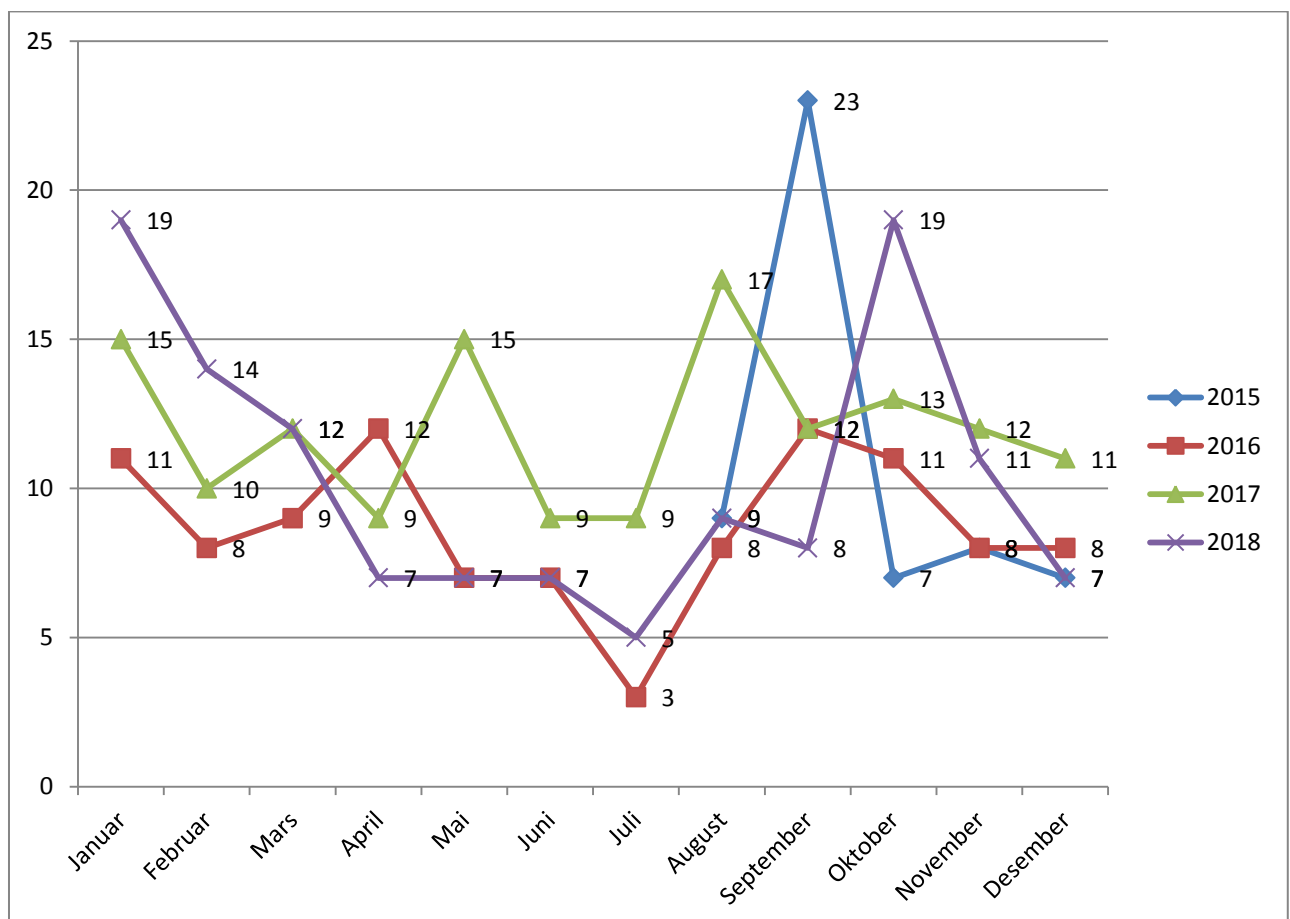
SV – Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Andre: Studenter og andre fra andre utdanningsinstitusjoner enn UiB

Ukjent: Personer som ikke oppgir studieinformasjon

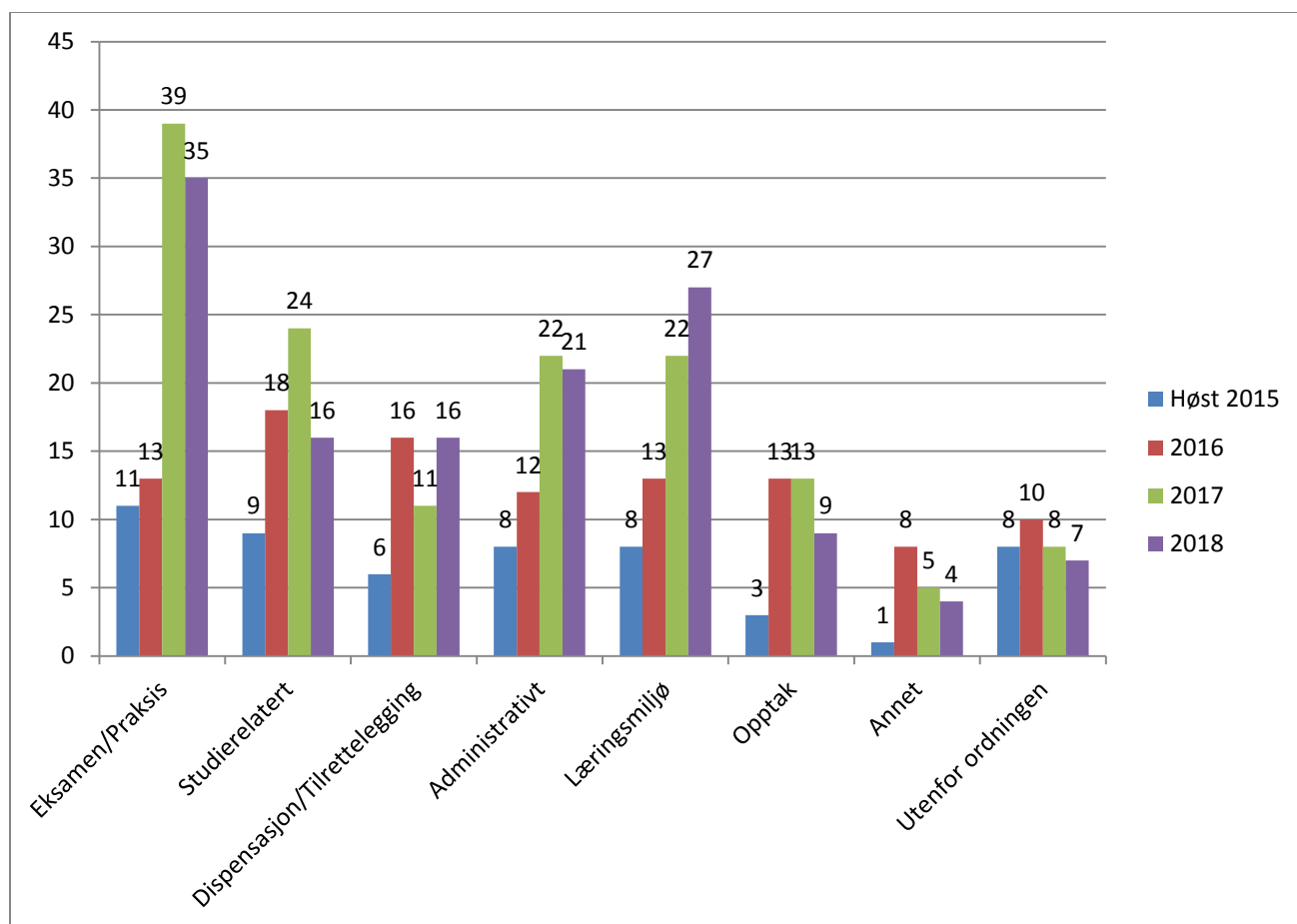
Kommentar til kolonnen «ukjent»: Når det gjelder antall henvendelser med ukjent fakultetstilhørighet påpekes at studentombudet skal være et lavterskel tilbud og studentene selv tar stilling til om de ønsker å komme med studieinformasjon utover studentstatus ved UiB, der det ikke er avgjørende for den videre oppfølging av saken.

1.4. Antall saker fordelt per måned



Statistikken viser antall saker studentombudet har mottatt, og hvordan antall henvendelser varierer gjennom året, med en naturlig nedgang i sommermånedene juli.

1.5. Antall saker fordelt per kategori



Sakene viser bredden i de spørsmål studentene tar opp, og som studentombudet undersøker og uttaler seg om. Noen saker omhandler forhold som kunne vært ført opp under flere kategorier. Disse er imidlertid kun registrert som én henvendelse og under én kategori. Dette kan være med å forklare en nedgang i antall henvendelser i en kategori, og en økning i antall henvendelser i en annen kategori fra ett semester til ett annet.

Det er i år som i fjor et stort antall henvendelser knyttet til kategorien «Eksamen/praksis», som omhandler både sensurklage, klage på formelle feil, begrunnelse, mv. Andre saker som utgjør et betydelig antall hører under kategoriene «Administrativt» og «Læringsmiljø».

2. Funn og anbefalinger

Dette er en kortfattet redegjørelse for studentombudets funn og anbefalinger til universitetet, og er skilt ut fra øvrige utvalgte eksempler på henvendelser til studentombudet.

Studentombudet startet sitt virke i august 2015, og det er naturlig å ta et tilbakeblikk på de foregående årene når rapporten for 2018 nå skrives.

Konflikter og kritikkverdige forhold

Flere studenter har gjennom årene oppsøkt 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.

Studentombudet har omtalt dette i sine rapporter, og universitetet har på sin side fulgt opp med å utarbeide rutiner for håndtering av konflikter mellom ansatt og student, og mellom studenter. Dette arbeidet ble videreført med etablering av et nytt digitalt system for fremsetting av varsel om kritikkverdige forhold ved UiB, «Si fra-systemet», i januar 2018.

Studentombudet opplever fortsatt å få slike henvendelser, men studentene som oppsøker studentombudet med denne typen saker har nå i større grad et ønske om å samtale med studentombudet i forkant av at de tenker å registrere en sak i «Si fra-systemet». Studentene forteller at de har tillit til dette systemet, og at de da forventer å bli godt ivaretatt som student som melder fra – og at saken de melder fra om blir håndtert på en god måte.

Studentombudet ønsker å bidra til god ivaretagelse av studentene på denne måten, og vil fortsatt være en alternativ kanal for fremsetting av varsel for studenter som skulle foretrekke den måten å si fra om kritikkverdige forhold ved UiB. Det viktigste her vil være at studentene sier fra om slike forhold, slik at det blir kjent og fulgt opp på en forsvarlig måte.

Oversittet sensurfrist

Studentombudet har også tidligere påpekt tilfeller der Universitets- og høgskolelovens sensurfrist på tre uker er oversittet, og kan melde om at slike regelbrudd fortsatt forekommer. Universitetet har fulgt opp med kartlegging av omfang, og fakultetsvise tiltak for å redusere antallet forsinkelser. Flere fakulteter kan nå melde om stor reduksjon i antall tilfeller med oversittet sensurfrist. Det er likevel grunn til fortsatt å holde fokus på problemstillingen, da det fremdeles er mange eksamener med forsinket sensur.

Studierelatert - Kunngjøringer

Studentombudet har i flere rapporter omtalt sen kunngjøring av eksamensdato, samt litteraturlister som ikke er tilgjengelig innen fristen. Ved flere anledninger opplyser studenter i tillegg til dette også om at det etter fristen – og underveis i semesteret, gjøres endringer og tillegg til hva som er å anse som obligatorisk undervisning og pensum.

Obligatorisk deltakelse eller obligatorisk undervisningsaktivitet *skal* fastsettes av det enkelte fakultet i emnebeskrivelsen og/eller studieprogrambeskrivelsen. Mangelfull informasjon og tydelighet omkring hva som skal anses som obligatorisk undervisning kan skape utfordringer og liten forutsigbarhet for studentene, og kan innebære et brudd på forskriften. Universitetet bør etterstrebe klarhet og forutsigbarhet omkring dette som er en viktig problemstilling for studentene, da obligatorisk aktivitet ikke i seg selv er karaktertellende, men må være

godkjent i henhold til emnebeskrivelsen for at studenten skal kunne fremstille seg til vurdering.

Administrativt – saksbehandling og veiledning

Det arbeider mange dyktige mennesker ved Universitetet i Bergen. De er kompetente og erfarne veiledere og saksbehandlere, som oppriktig bryr seg om studentene og møter dem på en god måte. Det er imidlertid slik at det også her forekommer unntak, og det er i stor grad disse unntakene studentombudet får høre om av studentene. De forteller at de er i en vanskelig situasjon, det være seg på grunn av en pågående fuskesak, tvilsmelding, melding om opphørt studierett, mv. Selv om universitets saksbehandling har vært korrekt opplever studentene seg ikke ivaretatt på en god måte, og forteller om det de føler er mangelfull medmenneskelig forståelse og omtanke for en student i en meget vanskelig situasjon. Det fremgår også at flere studenter sliter med nedstemthet og søvnproblemer, og som en følge av situasjonen tenker på å slutte på studiet. Studentombudet går ikke inn i detaljer omkring innholdet i dette i rapporten, men ønsker her å videreformidle disse studentenes opplevelser og bidra til å sette fokus på problemstillingen. Dette også mye på grunn av funnene som fremkom i Studentenes helse- og trivselsundersøkelse (SHoT), som er landets største undersøkelse av studenters helse og trivsel. Undersøkelsen gjennomføres av flere studentsamskipnader, sammen med Folkehelseinstituttet. SHoT 2018 viser at 42 % av studentene rapporterer om psykiske plager, herunder 13 % om moderate plager, 18 % om alvorlige plager, og 11 % om alvorlige og mange plager. Eksempler på de vanligst forekommende lidelsene er depresjon og angst. En av fem svarer at de har skadet seg selv med vilje på en eller annen måte, og mellom én av fire og én av fem svarer at de har tenkt seriøst på å skade seg selv eller å ta sitt eget liv, men ikke faktisk forsøkt å gjøre det. Det fremgår også av undersøkelsen av mange studenter føler seg ensomme; hele 23 % oppgir at de ofte eller svært ofte savner noen å være sammen med. Tilsvarende oppgir 17 % at de ofte/svært ofte føler seg utenfor, og 16 % at de ofte/svært ofte føler seg isolert.

<https://shotstorage.blob.core.windows.net/shotcontainer/SHOT2018.pdf>

Studentombudet ønsker å være et lavterskel tilbud til studentene. En samtalepartner for dem som er i en vanskelig situasjon – og kan også vise vei videre til hjelp og støtte hos andre instanser, slik som SAMMEN Studentenes Psykiske Helsetjeneste.

3. Andre eksempler på henvendelser

3.2. Eksamen/Praksis

Studenten var ikke fornøyd med eksamenskarakteren og tok kontakt med studentombudet i den tro at ombudet kunne gi en vurdering av besvarelsen og av om denne karakteren var riktig. Studenten ønsket også en vurdering av muligheten for å få bedre karakter dersom hen fremsatte en klage på denne. Etter å ha orientert om studentombudets rolle og oppgaver, ønsket studenten informasjon om klageadgang og hvordan hen skulle gå frem for å fremsette sin klage – noe vedkommende også fikk. Studenten gikk fra møtet og var fornøyd med informasjonen og samtalen.

3.3. Studierelatert

En student oppsøkte studentombudet da vedkommende og hans medstudenter opplevde usikkerhet med hensyn til pensum og undervisningsaktivitetene, og fortalte at dette ikke var tydelig kunngjort ved semesterstart. Studenten lurte på hvilke regler som gjelder for slik kunngjøring, og om det var noe studentombudet kunne gjøre med dette. Studentombudet orienterte om bestemmelsen i grads- og studieforskriften (§ 5-3) der det fremgår at timeplaner med informasjon om tid og sted for gjennomføring av undervisningsaktivitetene, samt litteraturlister, skal være tilgjengelig på uib.no og institusjonens læringsplattform senest 1.desember/1.juni. Studenten ønsket etter dette å dele denne informasjonen med sine medstudenter, og at de sammen skulle kontakte fakultetet og purre på nærmere opplysninger om pensum mv. Vi avtalte derfor at de gjerne kunne kontakte studentombudet igjen dersom de skulle ha behov for bistand etter dette.

3.4. Tilrettelegging

Studenten tok kontakt med studentombudet for å avtale et møte som skulle handle om tilrettelegging. I møtet fremgikk det at studenten har en helsetilstand som medfører behov for noe tilrettelegging ved eksamen og studiesituasjonen. Studenten var av den oppfatning at studentombudet skulle kunne si konkret hva slags tilrettelegging studenten ville ha krav på, på bakgrunn av sin helsetilstand. Denne informasjonen hadde studenten deretter tenkt å ta med tilbake til fakultetet for å kunne «slå i bordet med» sine rettigheter i så måte. Studentombudet informerte på generelt grunnlag om aktuelt regelverk og bestemmelser om tilrettelegging, herunder grads- og studieforskriften (§ 5-6) om at det på grunnlag av sykdom, skade eller annen funksjonsnedsettelse kan innvilges tilrettelagt undervisning. Det er ikke slik at studentombudet har mandat til å innvilge søknad om tilrettelegging, men må henvise studenten til å kontakte fakultetet for kartleggingssamtale og søknad om tilrettelegging. Studenten fikk informasjon om kontaktperson for studenter med funksjonsnedsettelse ved sitt fakultet, og studenten ville be om samtale med denne i visshet om at studentombudet kunne være en bistandsperson dersom det skulle bli behov for det i fortsettelsen.

3.5. Læringsmiljø

Studenten oppsøkte studentombudet om et forhold knyttet til fysisk læringsmiljø, og det hen opplevde som dårlig lyd under forelesning i et stort auditorium. I samtalen understreket studenten at hen ikke hadde funksjonsnedsettelse med hørsel eller annet særskilt behov. Hen hadde bare sett seg lei av at det var så dårlig lyd, og derfor vanskelig å høre foreleseren skikkelig i undervisningstimen – på tross av at studenten og medstudenter hadde sagt fra om dette gjentatte ganger. Studenten var kjent med UiBs rutiner for å melde inn behov knyttet til AV-utstyr, og hadde tidligere tatt saken opp med tillitsvalgt. Etter samtalen med studentombudet ønsket studenten å ta saken videre med tillitsvalgt og jobbe for å få igjennom et forslag om at det må investeres i nyere og bedre teknisk utstyr, alternativt flere høyttalere.

4. Nettverk

Studentombudene har en selvstendig og uavhengig stilling uten et eget kolleganettverk ved sin utdanningsinstitusjon. Det er derfor både ønskelig og nyttig å være en del av nettverket for studentombud i Norge, for felles diskusjoner og erfaringsutveksling på tvers av lærestedene. Det finnes tilsvarende et skandinavisk og et europeisk nettverk (ENOHE).

Det ble høsten 2017 også etablert et lokalt nettverk for studentombudene ved UiB, NHH og HVL, med månedlige møter på de ulike lærestedene for erfarings- og kunnskapsdeling.

Nettverkssamling for studentombudene ved norske utdanningsinstitusjoner ble avholdt i Tromsø den 15.-16.mars. Studentombud Torill Varberg ved Universitetet i Tromsø – Norges arktiske universitet var vertskap denne våren.

Studentombudene deltar også på relevante samlinger og konferanser, herunder Likestillings- og Mangfoldskonferansen i Bergen den 10.-11.april, og deltok på et tilpasset kurs for studentombudene i håndtering av saker om seksuell trakassering den 25.mai i Oslo hos LDO (Likestillings- og diskrimineringsombudet).

Utdanning i Bergen inviterte studentombudene ved UiB, HVL og NHH til å bidra med foredrag under sitt fellesmøte om semesterstart den 16.april. Studentombudet holder regelmessig slike foredrag og presentasjoner om studentombudsordningen generelt – og om mer konkrete erfaringer. SAMMEN Råd og karriere inviterte eksempelvis studentombudet til sitt møte den 27.april for å høre mer om studentombudets rolle og erfaringer, og om UiBs Si fra-system.

Studentombudet deltar årlig på internasjonalt studentmottak i Grieghallen som dette året gikk av stabelen den 9.august, - og ved studiestart og studenttorget den 13. og 14.august. Semesterstart er også en periode der studentombudet deltar med informasjon om ordningen i form av såkalte lynpresentasjoner for nye studenter ved ulike fakulteter.

Gjennom året deltar studentombudet i ulike utvalg med presentasjoner og informasjon, herunder Læringsmiljøutvalget og studentutvalg. Studentombudet sitter som fast observatør både i Læringsmiljøutvalget og Arbeidsmiljøutvalget, og følger også møtene i Utdanningsutvalget.

Høsten 2018 holdt studentombudet sammen med læringsmiljøkontakter fra ulike fakultet korte presentasjoner på ex phil-forelesninger, om UiBs Si fra-system og studentombudets rolle og oppgaver.

Den 17.oktober var studentombudet ved UiB i fellesskap med studentombudene ved HVL og NHH vertskap for nettverkssamling for studentombudene i Norge, arrangert ved Universitetet i Bergen. I tillegg til det norske nettverket, har vi også et nordisk nettverk – og studentombudene ved UiB, HVL og NHH inviterte 18. og 19.oktober til en vellykket skandinavisk studentombudskonferanse ved Universitetet i Bergen.

5. Oppsummering

Studentombudets generelle erfaringer viser at det til tross for at saksbehandlingen ved universitetet holder et jevnt godt nivå - i noen tilfeller likevel forekommer regelbrudd. Noen forhold synes fortsatt å gjenta seg, slik som sen sensur. Det vil derfor fremdeles være grunn til fortsatt å ha fokus på problemstillingen, og evaluere de tiltak som er iverksatt for å overholde den lovbestemte sensurfristen framover. Likeledes fremheves som viktig fortsatt å ha stor fokus på å nå ut til studentene med god informasjon både om deres rettigheter, men også om statusoppdateringer i ulike prosesser, og om rutiner og kanaler for evaluering og ulike tilbakemeldinger, samt at dette legges synlig og lett tilgjengelig for studentene.

Informasjonsarbeid og profilering kan fortsatt bidra til at flere kontakter studentombudet og benytter seg av ordningen. Det er likevel ikke en målsetning i seg selv å øke antall henvendelser som sådan til studentombudet, men at de studentene som opplever et behov og som ønsker bistand kjenner til tilbudet og kan benytte seg av dette. Studentombudet skal fortsatt være et supplement – og ikke erstatning for andre etablerte tilbud og ordninger, og det er studentene selv som bestemmer seg for hvor de vil søke hjelp. Studentombudet erfarer da også en økning i antall henvendelser der studentene på forhånd har søkt informasjon andre steder, og som så oppsøker studentombudet for ytterligere bistand i det de gjerne opplever som en vanskelig og fastlåst sak.

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. Det er ikke alltid slik at studentombudets bidrag i saken er synlig for andre. I noen tilfeller ønsker studenter informasjon, råd og bistand i en tidlig fase, men vil ta saken - eller søknaden sin videre i systemet selv, etter møtet med studentombudet. Andre ganger bistår studentombudet underveis i prosessen, med informasjon og rådgivning i en klageomgang, eller etter at vedtak er fattet. Dette varierer. Enten det er studentombudet eller studenten selv som tar opp saken, er formålet at saken får sin løsning på et lavest mulig nivå/det rette nivået. Dersom saken er av en slik art at den bør løftes til et høyere nivå, vil dette bli gjort.

Det er fortsatt slik at studentene stadig opplever et behov for studentombudsordningen. Det er viktig at både nye og etablerte studenter blir gjort kjent med tilbudet, noe som er et informasjonsansvar som deles både av studentombudet selv – men også ansatte ved UiB, Studentparlamentet og øvrige som kjenner til ordningen.

Studentombudet avgir årlig rapport og denne presenteres i ulike møter og utvalg. Dette har vært Universitetsstyret, Utdanningsutvalget og Læringsmiljøutvalget for å nevne noen. Kontakt med Studentparlamentet og Arbeidsutvalget er også sentralt i så måte.

Studentombudet ser i tillegg til presentasjoner og foredrag, også stor verdi i å møte ansatte og høre om deres utfordringer og erfaringer, samt drøfte hvordan vi kan bistå hverandre i å hjelpe studentene på beste mulige måte.

6. Vedlegg

6.1. Mandat

Det er studentombudets oppgave å ivareta rettssikkerheten 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 ivaretatt. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til UiBs studenter, og bidra til å 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 årlig rapportere om sin virksomhet til rektor. Denne 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.

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

6.2. 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 eksamen, 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
- 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

6.3. Om studentombudets arbeid

Det er en målsetning å sikre rettssikkerheten for studentene. Studentombudet skal bidra til dette gjennom sitt arbeid, og vurdere om UiB har fulgt forvaltningslovens 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 til 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 opptreer 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.

Informasjonsarbeid utgjør en stor del av studentombudets arbeid. 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.

Profileringsarbeidet som ble igangsatt i 2015 er videreført dette året, med oppdateringer av studentombudets hjemmeside og Facebook-siden som informasjonskanaler. Sammen med hjemmesiden utgjør rapportene også en viktig del av studentombudets ansikt utad. Studentombudets rapporter er offentlig, og gjøres tilgjengelig for alle på hjemmesiden.

Kontakten med studentene 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. Det forventes en gradvis økning i antall henvendelser til studentombudet etterhvert som ordningen og tilbudet blir enda bedre kjent blant studentene.

Informasjon om studentombudsordningen er tilgjengelig på flere steder; 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 på universitetets nettsider.

Gjennom møter og besøk får jeg i tillegg anledning til å gjøre studentombudsordningen bedre kjent.

De fleste studentene tar kontakt med studentombudet ved å sende en e-post, eller gjøre en henvendelse gjennom sosiale medier. Andre igjen tar kontakt per telefon. Den enkelte henvendelse følges gjerne opp ved at det avtales et møte på studentombudets kontor. Det er også anledning til å avtale annet møtested dersom det er ønskelig og det mest hensiktsmessige i den aktuelle saken. Noen studenter ønsker at studentombudet skal delta sammen med dem på møter som studentens talsperson, eller ønsker en vurdering av karaktersetning og faglige spørsmål. Studentombudet kan imidlertid ikke ta stilling til faglige spørsmål og om en karakter er korrekt, og er heller ikke en partsrepresentant, men vil kunne delta på møter avhengig av sakens art, i tråd med ombudets mandat - og ikke som studentens advokat. Studentombudet vil kunne stille oppklarende spørsmål med henblikk på å få avklart studentens rettsstilling i møte med UiB. I de fleste tilfeller blir saken løst etter en enkelt eller flere henvendelser til fakultetet, andre ganger kan det være behov for å avholde et møte. Studentombudet er på denne måten i noen tilfeller med på å sikre studentenes rettigheter, og kan i andre tilfeller bidra til å oppklare misforståelser og bistå studenten med å komme videre med sin sak.