



Arkivsaksnr.: 2013/1232 Dokumentdato: 01.04.2022

Styre:
Universitetsstyret

Styresak:
41/21

Møtedato:
05.05.2022

Studentombudets årsrapport for 2021

Henvisning til bakgrunnsdokumenter

- [Mandat for studentombudet](#)

Saken gjelder:

Studentombudets oppgave er 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 rapportere til rektor årlig, og rapporten skal deretter legges fram for Universitetsstyret som en orienteringssak.

Studentombudet utfører sitt arbeid med utgangspunkt i uhl. § 4-17 og mandatet som Universitetsstyret ved UiB har fastsatt. Ombudets primære oppgave er å bidra til at studentenes rettssikkerhet blir ivaretatt ved å gi studenter råd og hjelp i saker knyttet til studiesituasjonen deres. Ellers er ombudets arbeid allsidig og omfatter blant annet rådgivning og veiledning av studenter, deltakelse på kurs og konferanser, foredragsvirksomhet, møter og besøk til aktuelle institusjoner ved Universitetet i Bergen. Studentombudet er fast observatør og deltar på møter i Arbeidsmiljøutvalget, Utdanningsutvalget og Læringsmiljøutvalget. Studentombudet utfører vervet selvstendig og uavhengig av UiB.

Årsrapporten fra Studentombudet for 2021 gir oversikt over Studentombudets arbeid. Studentombudet har fra 1. januar 2021 til 31. desember 2021 mottatt og fulgt opp 216 henvendelser fra UiBs studenter. Spørsmål som blir stilt i forbindelse med stand, foredrag eller tilsvarende er ikke tatt med i oversikten. Av de 216 henvendelsene falt 22 henvendelser utenfor ordningen. Disse er henvist til andre instanser. Dette er typisk saker om studielån, samboerkontrakter, husleie etc. Studentombudet har mottatt henvendelser fra samtlige av UiBs fakulteter.

Universitetsdirektørens kommentarer

Studentombudets primære oppgave er å bidra til at studentenes rettssikkerhet blir ivaretatt ved å gi studenter råd og hjelp i saker knyttet til studiesituasjonen deres. Universitetsdirektøren mener at ombudets rolle som uavhengig bistandsperson har stor betydning for studentene. Studentombudet peker i rapporten på at det jevnt over er godt å være student ved UiB, men at det finnes eksempler på forbedringspunkter blant annet knyttet til sensur, lang saksbehandlingstid, sikre at ansatte ved UiB er kjent med gjeldende regler og rutiner, samt god informasjon og kommunikasjon til studenter for å sikre forutsigbarhet i studiesituasjonen.

Ombudet påpeker også at arbeidet med universell utforming og tilrettelegging for studenter med særskilte behov ikke er godt nok. I styresak 37/21 vedtok styret en styrking av dette

arbeidet, gjennom handlingsplanen for inkluderende læringsmiljø og universell utforming. Det arbeides nå med å følge opp handlingsplanen, og etableringen av en sentral tjeneste for universell utforming og tilrettelegging, *UiBuniversell*, er startet. Arbeidet ble delvis finansiert i budsjettet for 2022, og det legges opp til å sikre full finansiering i forbindelse med tertialrapporten som legges frem for styret i juni. UiBs tjenester til studenter med særskilte behov vil som følge av dette bli betydelig styrket i løpet av inneværende år, i tråd med vedtaket i styresak 37/21.

Universitetsdirektøren vil ta Studentombudets innspill til forbedringspunkter med i det videre arbeidet og viser også til at problemstillinger knyttet til forsinket sensur og behandlingstid for sensurklager blir lagt fram for universitetsstyret i egne saker.

Forslag til vedtak:

Universitetsstyret tar Studentombudets årsrapport for 2021 til orientering.

Robert Rastad
universitetsdirektør

31.03.2022/Chrisen Soleim (avd.dir)/Arne R. Ramslien

Vedlegg:

1. Studentombudets årsrapport for 2022



STUDENTOMBUDETS ÅRSRAPPORT 2021

FOR PERIODEN 01.01.2021-31.12.2021

FORORD	2
OM STUDENTOMBUDDET.....	3
STUDENTOMBUDSORDNINGEN	3
MANDAT FOR STUDENTOMBUDDET VED UIB	4
STUDENTOMBUDETS ARBEID I 2021	5
RÅD, VEILEDNING OG MØTEVIRKSOMHET.....	5
INFORMASJONS- OG PRESENTASJONSVIRKSOMHET.....	6
STUDENTOMBUDENES NETTVERK	7
KONTAKTINFORMASJON	8
HENVENDELSER OG STATISTIKK.....	8
HENVENDELSER TIL STUDENTOMBUDDET ÅR FOR ÅR.....	8
HENVENDELSER FORDELT ETTER FAKULTET	10
HENVENDELSER FORDELT ETTER KATEGORI.....	11
HENVENDELSER ETTER BEHANDLINGSMÅTE	13
HENVENDELSER FRA STUDENTER I 2021	14
LANG SAKSBEHANDLINGSTID	14
FORSINKET SENSUR.....	14
SENSORVEILEDNING	15
TILRETTELEGGING I UNDERVISNINGS- OG VURDERINGSSITUASJONER	15
OPPSUMMERING	17

FORORD

Studentombudets årsrapport omfatter kalenderåret 2021. Rapporten er skrevet i tråd med ombudets mandat ved UiB og er offentlig. Årsrapporten fremlegges rektor og universitetsstyret som orienteringssak. Rapporten er ment å gi en oversikt over ombudets arbeid. Studentombudet har fra 1. januar 2021 til 31. desember 2021 mottatt og fulgt opp 216 henvendelser fra UiBs studenter. Det har tidvis vært hektisk med mye nytt å sette seg inn i, men mest av alt er det givende å være en uavhengig veiviser juridisk, prosessuelt og taktisk, i tillegg til å være et medmenneske med taushetsplikt.

I 2021 var det 75 år siden Stortinget vedtok å opprette et universitet i Bergen. Det som utelukkende skulle vært et fest-år, med feiring av UiBs 75-årsjubileum, ble et annerledes-år med varierende grad av forutsigbarhet, koronarestriksjoner og tilstedeværelse på campus.

Mitt første år som Studentombud har vært både utfordrende, lærerikt og givende. Ettersom 2021 startet slik 2020 sluttet – med en verden og et samfunn preget av koronapandemi – var jeg spent på hvordan det skulle bli å starte opp som nytt Studentombud ved UiB på hjemmekontor. Heldigvis var arbeidsform og IT-løsninger godt tilrettelagt for fjernarbeid, slik at oppstarten på hjemmekontor gikk relativt smertefritt.

Tross pandemisituasjonen har jeg fra oppstart av hatt et mål om å være et synlig og tilgjengelig ombud for alle UiBs studenter. Takket være god hjelp fra Studieavdelingen og HR-avdelingen ble jeg raskt satt i kontakt med rette instanser. I løpet av første halvdel av 2021 fikk jeg presentert meg via fysiske og digitale plattformer for organisasjonens ledelse, fakulteter, Studentparlamentet og studenttillitsvalgte.

Pandemien har preget oss alle på ulike vis, både godt og vondt. UiB og campus har under deler av pandemien nærmest vært tomt og forlatt. Pandemien har i det ene øyeblikket satt noe på vent. I et annet bidratt til innovasjon og nyskaping. Hele organisasjonen har måttet tilpasse sin drift og lagt til rette for gjennomføring av undervisning, vurdering og forskning under krevende forhold i stadig endring. Mitt helhetsinntrykk er at UiB, studenter og ansatte har vært omstillingsdyktige og kreative i en utfordrende pandemitid.

Avslutningsvis vil jeg takke universitetsledelsen, ansatte, studenter og studenttillitsvalgte ved UiB for et godt samarbeid og gode diskusjoner gjennom 2021. Jeg setter stor pris på alle som har invitert meg inn i ulike forum for å finne gode løsninger og for å utvikle bedre rutiner. Videre vil jeg også rette en stor takk til øvrige studentombud i Norge, som har vært gode støttespillere i oppstartsperioden.

Bergen, februar 2022

Karsten Olav Aarestrup

Studentombudet ved Universitetet i Bergen

OM STUDENTOMBUDET

Studentombudsordningen

Universitetsstyret vedtok den 28. mai 2014 å etablere et Studentombud ved UiB. Siden den 17. august 2015 har UiBs studenter hatt tilgang til et Studentombud. Ombudsordningen ble senere lovfestet. Den 1. august 2019 trådte lovendringen i universitets- og høyskolelovens § 4-17 i kraft. Etter denne bestemmelsen skal studenter i Norge ha tilgang til et Studentombud.

Studentombudet ved UiB er en uavhengig bistandstjeneste som har i oppgave å ivareta rettssikkerheten til studentene gjennom råd og veiledning. At Studentombudet er en uavhengig bistandstjeneste kommer til syne organisatorisk ved at ombudet er plassert under HR-avdelingen. Dermed har studentombudet en uavhengig stilling i forhold til UiBs organisasjon, herunder samtlige fakulteter og institutter.

Studentombudet er et rådgivende organ og fatter ikke vedtak i enkeltsaker. Det er et grunnleggende prinsipp at Studentombudet skal fungere på en måte som ikke fratar andre ansvar og arbeidsoppgaver. Studentombudet skal være et supplement til øvrige systemer og rutiner for veiledning og oppfølging.

Studentombudet sin viktigste funksjon er å gi råd om rettigheter og plikter i saker som gjelder studentenes rettigheter og plikter. Studentombudet er ikke representant på vegne av eller for studentene i enkeltsaker, men gir uavhengig rådgivning og saksgjennomgang. Bistand kan innebære oppfølging overfor fakulteter eller institutter dersom det er behov for rettighetsavklaring eller det avdekkes saksbehandlingsfeil.

Ansatte har anledning til å ta kontakt med studentombudet om kritikkverdige forhold som gjelder studentene sin studiesituasjon, for veiledning om studentenes rettigheter og for veiledning om reglene for saksbehandling i forvaltningen som gjelder studentsaker.

All kontakt med studentombudet er underlagt taushetsplikt og henvendelser fra studenter og ansatte behandles konfidensielt.

UNIVERSITETS- OG HØYSKOLELOVEN § 4-17

§ 4-17. Studentombud

- (1) Styret skal sørge for at alle studenter har tilgang til et studentombud.
- (2) Studentombudet skal gi studenter råd og hjelp i saker knyttet til deres studiesituasjon. Studentombudet kan ikke instrueres i sitt virke. Studentombudet har taushetsplikt, jf. forvaltningsloven §§ 13 til 13 e.
- (3) Departementet kan gi nærmere forskrift om studentombud.

Mandat for Studentombudet ved UiB

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. UiB skal gi Studentombudet innsyn i de opplysninger som er nødvendig for at Studentombudet kan utføre sine oppgaver etter universitets- og høyskoleloven.

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.

ENDRING I STUDENTOMBUDETS MANDAT I 2021

Med bakgrunn i Studentombudets årsrapport for 2019/2020 vedtok Universitetsstyret i styresak 82/21 å tilføye en ny siste setning i femte avsnitt i mandat for Studentombudet:

«UiB skal gi Studentombudet innsyn i de opplysninger som er nødvendig for at Studentombudet kan utføre sine oppgaver etter universitets- og høyskoleloven.»

Studentombudets arbeid i 2021

Årsrapporten for 2021 gir en oversikt over henvendelsene Studentombudet har mottatt, studentombudets arbeid og innspill til UiB med tanke på forbedringer hva gjelder å sikre at studentenes rettigheter er ivaretatt.

Studentombudet utfører sitt arbeid med utgangspunkt i uhl. § 4-17 og instruksen/mandatet som Universitetsstyret ved UiB har fastsatt. Studentombudet utfører ellers vervet selvstendig og uavhengig av UiB. Studentombudet har som formål å arbeide for at den enkelte student ikke skal utsettes for urett. Primæroppgaven er å bidra til at studentenes rettssikkerhet blir ivaretatt ved å gi studenter råd og hjelp i saker knyttet til deres studiesituasjon.

Arbeidet som Studentombud er allsidig og omfatter blant annet rådgivning og veiledning av studenter, deltakelse på kurs og konferanser, foredragsvirksomhet, møter og besøk til aktuelle institusjoner ved Universitetet i Bergen.

En naturlig følge av ombudets mandat, er at saker også tas opp på eget initiativ, det vil si uavhengig av enkeltsaker. Studentombudet kan likevel få informasjon om feil via enkeltsaker. Saker som ombudet tar opp på eget initiativ kan eksempelvis omhandle saksbehandlingsfeil, svakheter i rutiner, mangel på rutiner eller regler, manglende samsvar mellom lokale og sentrale regler, samt systemfeil.

Studentombudet mottar henvendelser fra studenter, og avgjør om henvendelsen eller forespørselen er innenfor ordningen. Dersom henvendelsen ikke er innenfor ordningen, vil vedkommende student få hjelp til å finne veien videre til rett sted. Det er gratis og uforpliktende for studenter å ta kontakt, og Studentombudet har taushetsplikt.

Råd, veiledning og møtevirksomhet

I ombudets håndtering av henvendelser er det stor variasjon i hva som blir gjort, og hvor mye Studentombudet involveres. Noen studenter ønsker at Studentombudet blir med som en observatør og støttespiller i møte med institusjonen, mens andre foretrekker å rådføre seg med ombudet uten at dette blir tatt opp i studentens møte med universitetet. Flere studenter tar også kontakt med ombudet for gjennomlesning av skriftlige tilbakemeldinger eller klager.

Mye av studentombudets arbeid i 2021 har bestått i å gi råd og veiledning til studenter, blant annet ved å svare opp studenthenvendelser. Henvendelsene kommer til studentombudet først og fremst via telefon, SMS, besøk på kontoret eller e-post. Henvendelsene varierer i omfang og kompleksitet.

En stor andel studenter som tok kontakt med ombudet i 2021 ønsket en uavhengig person å diskutere sin sak eller opplevelse med, uten at saken nødvendigvis ble tatt videre. Det er alltid opp til studenten selv i hvilken grad ombudet involveres. Det er også stor variasjon i tidsbruk knyttet til den enkelte henvendelse. Noen henvendelser avklares med en rask samtale, mens andre krever jevnlig oppfølging over flere uker og måneder.

Grunnet pandemisituasjonen med tilhørende restriksjoner og smitteverntiltak har det i 2021 vært avholdt flest digitale møter via Zoom eller Teams med UiBs studenter. Det har blitt holdt fysiske møter dersom studenten har ønsket dette eller sakens karakter har tilsagt at fysisk møte er mest hensiktsmessig.

«Nytt av året er Studentombudets tilbud med «walk and talk». Tilbudet er en tilpasning til koronapandemiens smittevernsrestriksjoner og et alternativ til digitale møter. (...) Responsen fra studentene som har benyttet seg av tilbudet med «walk & talk» er utelukkende positiv.»

Nytt av året er Studentombudets tilbud med «walk and talk». Tilbudet er en tilpasning til koronapandemiens smittevernsrestriksjoner og et alternativ til digitale møter. I en studietid med mye isolasjon, stillesitting og sosial distansering, har Studentombudet sett det som viktig å få til fysiske treff med studentene, innenfor de til enhver tid gjeldende nasjonale og lokale smittevernsrestriksjoner.

Studentombudet har erfart at det for noen studenter er lettere å prate om sin sak i mer uformelle omgivelser hvor man ikke sitter ansikt til ansikt på et kontor. Tur og samtale er litt mindre formelt enn å møte til samtale på et kontor. Responsen fra studentene som har benyttet seg av tilbudet med walk & talk er utelukkende positiv.

Ut over samtaler og veiledning med studenter, deltar ombudet i ulike råd og utvalg. Blant annet har ombudet vært involvert i prosessen med revisjon av Si-fra systemet. Videre er Studentombudet fast observatør og deltar på møter i Arbeidsmiljøutvalget, Utdanningsutvalget og Læringsmiljøutvalget.

Informasjons- og presentasjonsvirksomhet

Studentombudet skal i tråd med sitt mandat aktivt informere om sin funksjon til UiBs studenter, og bidra til å gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter. Studentombudet har holdt presentasjon for Studentparlamentet både vårsemesteret og høstsemesteret 2021. Videre har ombudet deltatt på kurs for studenttillitsvalgte. For å sikre at Studentombudet er kjent for flest mulig studenter er det også en forutsetning at UiBs ansatte

har god kjennskap til ombudets funksjon og rolle, slik at ansatte kan videreformidle informasjon til studenter om Studentombudet i saker der det er hensiktsmessig.

Studentombudet har i 2021 drevet med utstrakt informasjons- og presentasjonsvirksomhet, i tillegg til å arbeide med egne planer og rutiner for videre arbeid. Studentombudet har holdt 37 presentasjoner, hvorav 28 overfor enheter/organer på UiB, 8 overfor studentorganer/utvalg/organisasjoner og 1 for Sammen. Henvendelser og spørsmål stilt i forbindelse med stand, foredrag eller tilsvarende, og som svares ut på stedet, er ikke tatt med i statistikken.

Studentombudenes nettverk

Studentombudet er del av et nasjonalt, skandinavisk og europeisk nettverk for studentombud. Gjennom deltakelse i ombudsnettverkene har vi hatt gode faglige diskusjoner, god dialog og verdifull erfaringsutveksling. Dette bidrar til å styrke ombudets kompetanse og kvalitet på Studentombudets tjenester overfor UiBs studenter.

Det nasjonale nettverket for Studentombud i Norge avholder jevnlige nettverkssamlinger med faglig innhold. I oktober 2021 ble det arrangert studentombudskonferanse for det nasjonale nettverket i Kristiansand, der UiA var vertskap. Studentombudet ved UiB ser frem til å kunne invitere til nasjonal studentombudskonferanse i Bergen i slutten av mars 2022. I tillegg til nettverkssamlinger arrangeres det digitale temabaserte møter. Slike kontaktflater er både nyttige og viktige for faglig utvikling og harmonisering av praksis.



Bildet viser Studentombudene som deltok på den nasjonale studentombudskonferansen i oktober 2021 i Kristiansand.

Kontaktinformasjon

Informasjon om Studentombudet finnes på www.uib.no/so. Studentombudet har kontorsted i Parkveien 1 på Studentsenteret i 2.etasje, kontor 214. Grunnet tidvis stor pågang og mange henvendelser må avtaler gjøres på forhånd per telefon eller e-post:

- E-post: so@uib.no
- Telefon: (+47) 482 86 130

HENVENDELSER OG STATISTIKK

Dette kapittelet inneholder statistikk og en oversikt over henvendelser Studentombudet har mottatt i perioden fra 01.01.21 til og med 31.12.21. For rapporteringsperioden har Studentombudet mottatt totalt 216 henvendelser.

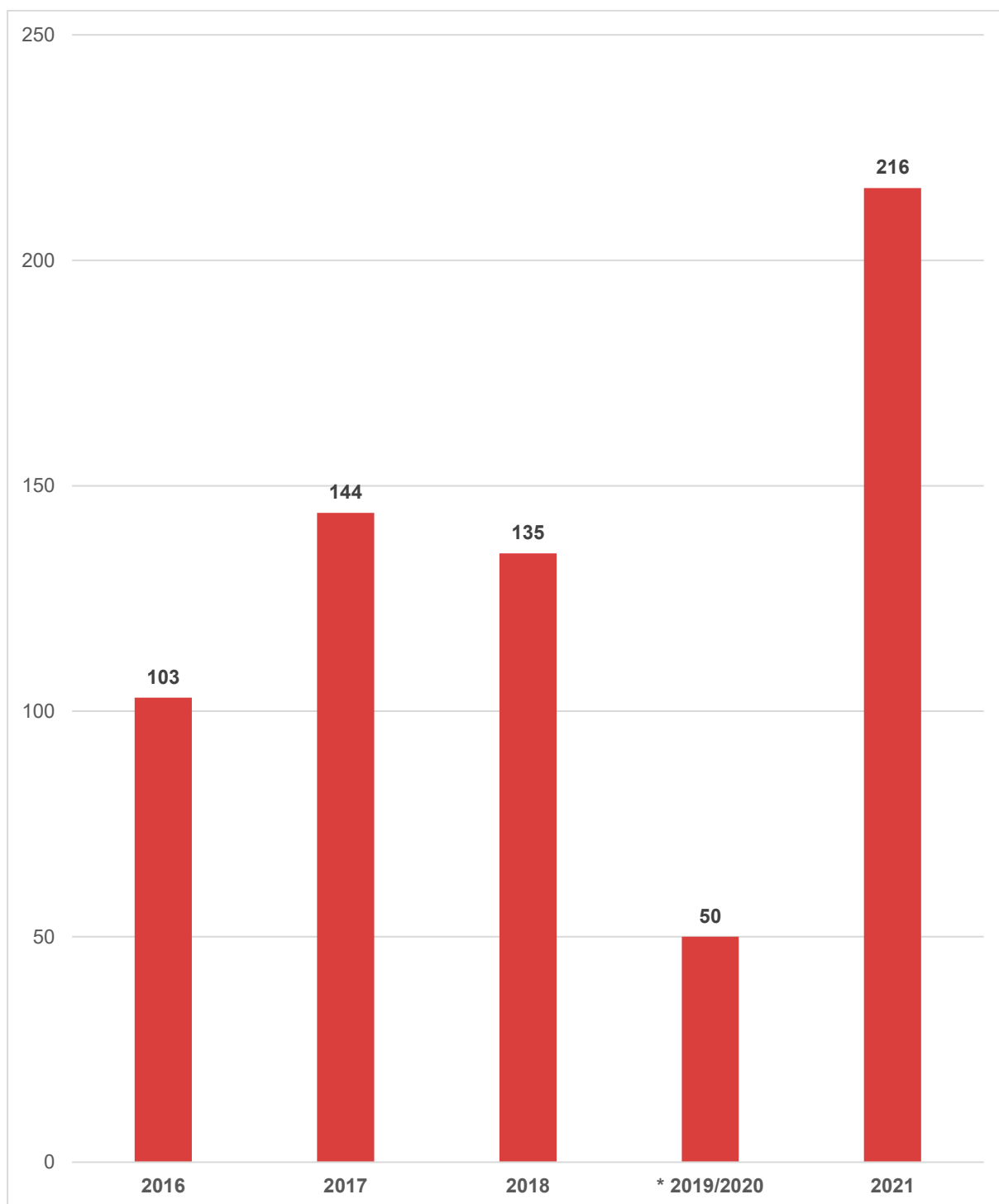
Det vil bli redegjort for hvordan henvendelsene fordeler seg år for år, fra fakultet til fakultet, innenfor hvilke kategorier henvendelsene gjelder og hvordan de er behandlet av Studentombudet. Henvendelsene er ikke fordelt instituttvis eller per studieprogram av hensyn til personvern.

Studentombudet ser det nødvendig å presisere at statistikken er en redegjørelse av mottatte henvendelser. Det er ikke hensiktsmessig eller mulig å trekke noen konklusjon om den helhetlige tilstanden på de ulike fakultetene på bakgrunn av statistikken som presenteres, men den kan ha verdi som et supplement til overordnede undersøkelser. Gjentakende tilbakemeldinger fra studenter på samme fakultet, eventuelt institutt eller studieprogram adresseres særskilt.

Henvendelser til studentombudet år for år

Under følger en oversikt over det totale antallet henvendelser studentombudet ved UiB har mottatt år for år. Det har vært en betydelig økning i antallet henvendelser i 2021, sammenlignet med tidligere år. En del av disse henvendelsene kan relateres til covid-19-pandemien.

Henvendelser som gjelder informasjon om studentombudsordningen eller som er sendt feil, er ikke tatt med i beregningen av antall henvendelser. Det samme gjelder spørsmål som stilles i forbindelse med opplæring, kurs, stand eller lignende.

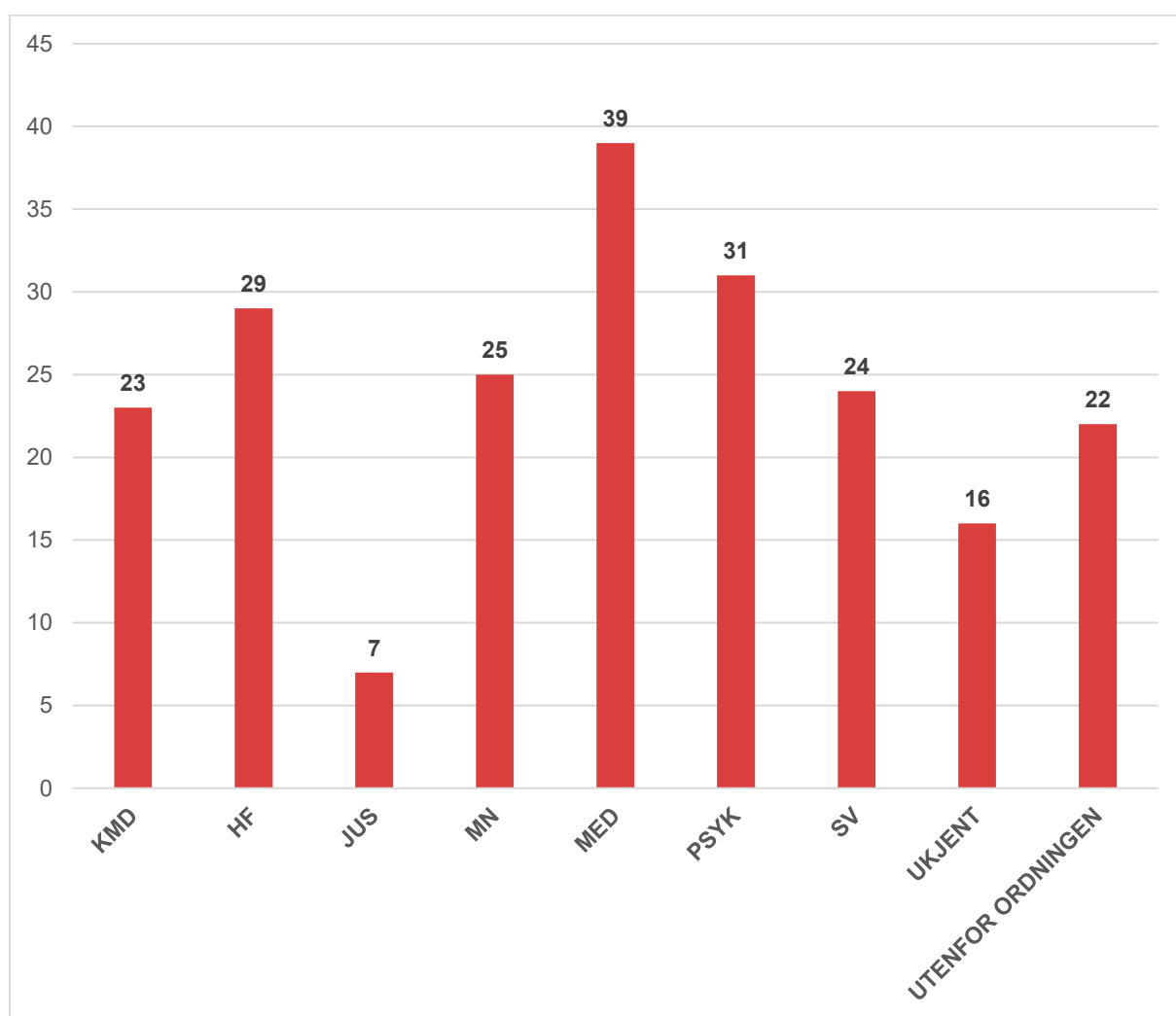


Figur 1. Figuren viser et stolpediagram med en oversikt over antall henvendelser studentombudet har mottatt fordelt per år: 2016 (103), 2017 (144), 2018 (135), *skoleåret 2019/2020 (50) og 2021 (216). *Tallmaterialet for 2019 og 2020 gir ikke et fullstendig bilde over antallet henvendelser grunnet ulik statistikkføring sammenlignet med årene 2016, 2017, 2018 og 2021.

Henvendelser fordelt etter fakultet

Det er registrert saker fra studenter ved alle fakultetene i perioden det rapporteres for. Når studentene kontakter studentombudet blir spørsmål om fakultetstilhørighet som regel en naturlig del av samtalen. Det er derimot ikke noen forutsetning for å få bistand at studentene opplyser om dette, og som det kommer frem av statistikken ønsker enkelte studenter å være anonyme. Derfor er ikke alltid fakultetstilhørigheten kjent.

I rapporten vil følgende forkortelser bli brukt: KMD: Fakultet for kunst, musikk og design. HF: Det humanistiske fakultet. JUS: Det juridiske fakultet. MN: Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet. MED: Det medisinske fakultet. PSYK: Det psykologiske fakultet. SV: Det samfunnsvitenskapelige fakultet.



Figur 2. Figuren viser et stolpediagram med en oversikt over antall henvendelser studentombudet har mottatt fordelt per fakultet: KMD (23), HF (29), JUS (7), MN (25), MED (39), PSYK (31), SV (24), UKJENT (16), UTENFOR ORDNINGEN (22).

Henvendelser fordelt etter kategori

Henvendelser blir plassert i én hovedkategori. Hver hovedkategori har underkategorier. Selv om en henvendelse ofte kan plasseres i flere kategorier, gjør Studentombudet en vurdering av hva som er hovedinnholdet i henvendelsen og plasserer den i en av følgende hovedkategorier; Læringsmiljø, Disiplinærsaker/skikkethet, Formelle forhold, Faglig aktivitet, Opptak/overgang/utveksling, Annet, Utenfor ordningen.

1. Læringsmiljø:

- Adferd/opptreden (ansatte, medstudenters eller andres adferd/opptreden)
- Fysisk læringsmiljø
- Tilrettelegging
- Sosialt/psykososialt læringsmiljø

2. Disiplinær/ skikkethetssaker:

- Mistanke om fusk
- Skikkavurdering
- Merknad på politiattest
- Saker om bortvisning/ utestengelse

3. Formelle forhold:

- Progresjon/ permisjon
- Antall eksamensforsøk
- Semesterregistrering/ avgift
- Bekreftelser
- Vitnemål
- Personvern

4. Faglig aktivitet (undervisning, eksamen, praksis, forsøk, ekskursjoner):

- Adgang
- Gjennomføring
- Sensur/ vurdering
- Begrunnelse
- Veiledning: kvalitet/omfang
- Undervisning

5. Opptak/ overgang/ utveksling:

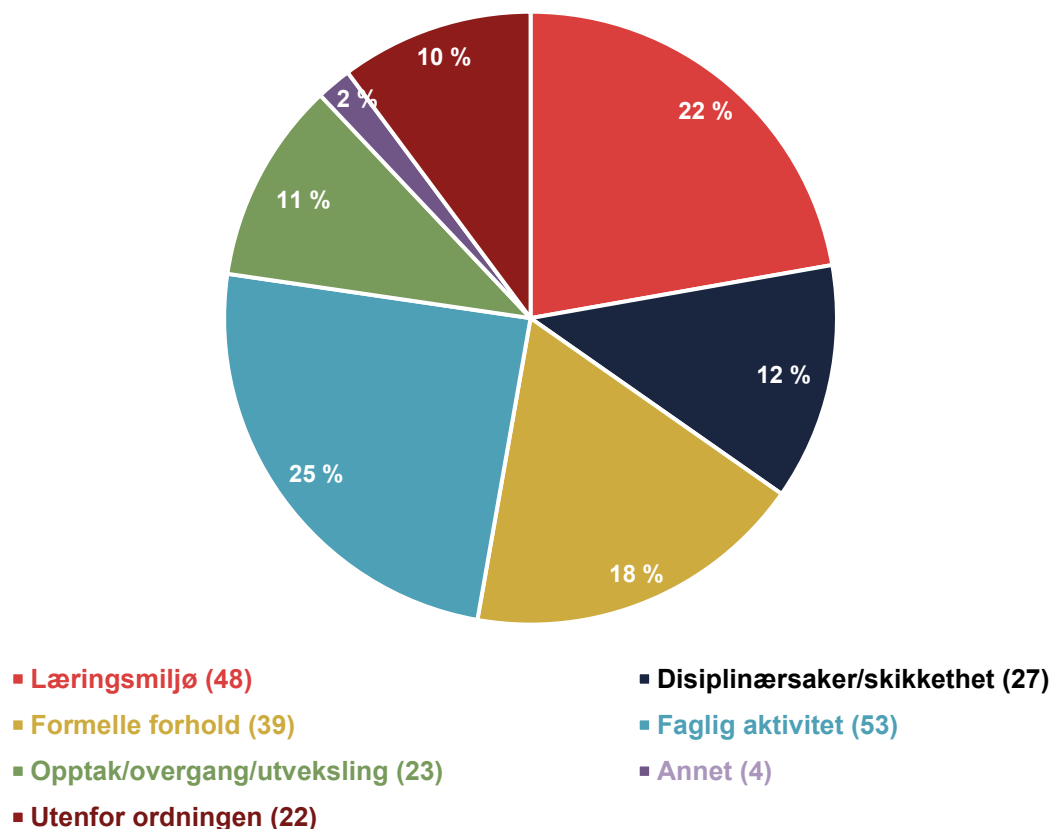
- Masteropptak
 - Overgang til ny studieordning
-

- Utnveksling
- Opprykk/ fritak fra/ innpassing av emner
- Andre opptak

6. Annet (Åndsverk, Covid-19 relatert, som ikke faller inn under andre kategorier)

7. Utenfor ordningen:

- Husleierett
- Arbeidsrett
- Samboer/ekteskapsrett
- Lånekassen
- Annet



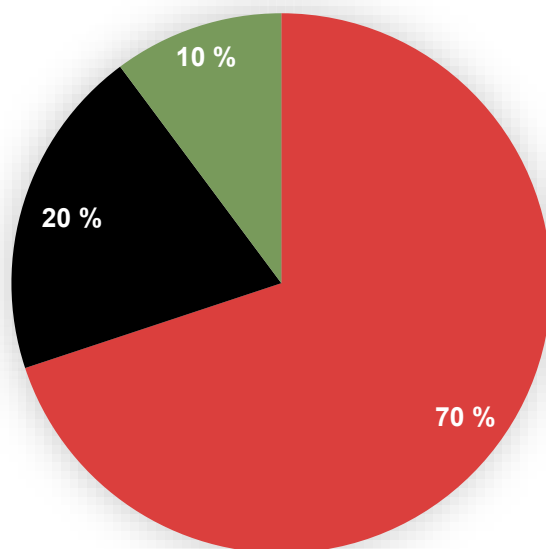
Figur 3. Figuren viser et sektordiagram med en prosentvis fremstilling av saker fordelt på følgende ulike kategorier: Læringsmiljø (48), Disiplinærsaker/skikkethet (27), Formelle forhold (39), Faglig aktivitet (53), Opptak/overgang/utveksling (23), Annet (4), Utenfor ordningen (22)

Henvendelser etter behandlingsmåte

Studentombudet følger opp alle mottatte henvendelser. Henvendelsene kommer til ombudet via ulike kanaler. Flesteparten av henvendelsene i rapportperioden har kommet via e-post og telefon. Noen henvendelser lar seg besvare med én e-post eller telefonsamtale, mens andre henvendelser krever mer tid, undersøkelser, oppfølging og involvering. Det er varierende hvor lenge studenter har behov for bistand, og/eller hvor tidkrevende det er å finne en løsning i dialog med vedkommende enhet. Henvendelsene varierer i omfang og kompleksitet.

Studentombudet har som utgangspunkt å gi studentene tilstrekkelig med råd og veiledning til at de løser saken på egen hånd. I visse tilfeller hvor studenten ikke kommer videre med saken overfor aktuell enhet – hvor relevante forhold fremdeles står ubesvart – kan ombudet etter samtykke fra studenten ta direkte kontakt med saksbehandler. Studentombudets behandling og oppfølging av studenthenvendelsene kan overordnet kategoriseres på tre måter:

1. Studenten gis alminnelig råd og veiledning.
2. Studentombudet involveres og følger opp saken overfor den aktuelle enhet på UiB etter samtykke fra studenten.
3. Studenten henvises videre til rette instans dersom henvendelsen faller utenfor ombudets mandat.



■ Råd/veiledning (151) ■ Involvering/rettighetsavklaring (43) ■ Henvist videre (22)

Figur 4. Figuren viser et sektordiagram med en prosentvis fremstilling av saker fordelt på følgende ulike kategorier: Råd/veiledning (151 saker som utgjør 70%). Involvering/rettighetsavklaring (43 saker som utgjør 20%). Henvist videre (22 saker som utgjør 10%).

Henvendelser fra studenter i 2021

Under følger noen eksempler på henvendelser fra studenter ved UiB i 2021. Samtlige henvendelser er gjengitt på en måte som anonymiserer studenten. Eksempelene er valgt ut fra en vurdering om saken er generell nok til å gjengis, og hva som anses å ha generell interesse uavhengig av den enkelte sak. Det betyr eksempelvis at saker med høyere alvorlighetsgrad ikke er tatt med som eksempler.

Lang saksbehandlingstid

Studentombudet har mottatt mange henvendelser i 2021 knyttet til lang saksbehandlingstid. I noen av sakene har lang saksbehandlingstid fått alvorlige konsekvenser for de berørte studentene. Dette kan for eksempel være kullflytting, forsinkelser i studieløpet etc.

Utgangspunktet er at saker skal avgjøres «uten ugrunnet opphold», jf. forvaltningsloven (fvl.) § 11 a. første avsnitt.

Studentombudet ser at fireukersfristen for å sende foreløpig svar etter fvl. § 11 a tredje avsnitt – brytes. Studentombudet ser at UiB i enkelte saker kan bli bedre på å gi studenter underretning om saksbehandlingstiden med angivelse av grunnen til forsinkelsen. Det er viktig av hensyn til forutsigbarhet i studiesituasjonen at studenten meddeles når svar kan ventes.

Lang saksbehandlingstid er i seg selv ikke i strid med forvaltningsloven, forutsatt at studenten får et foreløpig svar. UiBs saksbehandlere bør likevel være oppmerksomme på når lang behandlingstid kan få konsekvenser for studentene.

Forsinket sensur

Studentombudet har gjennom 2021 fått flere henvendelser vedrørende forsinket sensur. Universitetet i Bergen er som utgangspunkt lovpålagt å publisere studentenes sensur innen tre uker. Dette følger av universitets- og høgskoleloven § 3-9 fjerde avsnitt. I bestemmelsen heter det blant annet at «[s]ensuren skal foreligge innen tre uker hvis ikke særlige grunner gjør det nødvendig å bruke mer tid. (...)» Det er sikker rett at det med tre uker menes 21 kalenderdager. Dersom sensurfristen faller på helligdag flyttes den til nærmeste påfølgende virkedag.

Studentombudet er kjent med at UiB ikke alltid klarer å gjennomføre og publisere sensur innen den gitte treukers-fristen. Spørsmålet i disse sakene er om det er grunnlag for å fravike fristen. Unntaket for fristen på tre uker er hvis det foreligger «særlige grunner». Ordlyden «særlige grunner» sikter til enkeltstående uforutsette krisesituasjoner. Studentene skal varsles dersom det ikke er mulig å publisere sensur etter tre uker.

Forsinket sensur er alvorlig i seg selv, da det er et brudd på en lovfestet rettighet som studentene har.

Sensorveiledning

Studenter har ved flere anledninger stilt spørsmål om manglete sensorveiledning og/eller krav til sensorveiledningen.

Universitets- og høyskoleloven oppstiller ikke spesifikke krav til utforming og innhold i en sensorveiledning. Imidlertid er det et underliggende krav at sensorveiledninger må være egnet til å ivareta hovedhensynet bak lovregelen i uhl. § 3-9, nemlig å sikre en mest mulig lik og ensartet vurdering av eksamensoppgavene. I lovens forarbeider fremgår det at en sensorveiledning kan både være et dokument som angir generelle retningslinjer for hvordan besvarelser skal vurderes, eller de kan helt eller delvis inneholde såkalte rettenøkler, fasiter eller eksamensbesvarelser, jf. *Prop. 64 L (2017-2018) s. 79-80*. Dette tilsier at den enkelte utdanningsinstitusjon har forholdsvis fritt spillerom når det kommer til selve utformingen av sensorveiledningen.

Sensorveiledninger skal etter UiBs grads- og studieforskrift være tilgjengelig for studentene etter at sensur har falt. På UiB er det utarbeidet retningslinjer til hvordan sensorveiledningen skal være utformet, jf. *Alminnelige retningslinjer for sensorveiledning ved Universitetet i Bergen*.

Sensorveiledningen må ikke nødvendigvis være en fasit eller inneholde konkrete krav til selve besvarelsen. Det sentrale er at veiledningen er tilgjengelig som en retningslinje for vurderingen, slik at den bidrar til å sikre en mest mulig lik og ensartet vurdering av eksamensoppgavene, samt være med på å gi studentene et bilde av om det er riktig å klage på karakteren eller formelle feil ved sensur av eksamensoppgaven. Sensorveiledningen skal være en tilgjengelig for studentene.

Tilrettelegging i undervisnings- og vurderingssituasjoner

Studentombudet har mottatt henvendelser fra studenter med funksjonsnedsettelse og særskilte behov vedrørende spørsmål og saker om tilrettelegging i studiesituasjonen, både i forbindelse med undervisning og vurdering. En student ga uttrykk for følgende til ombudet:

«Det er ikke så lett å studere ved [UiB] med min diagnose uten god tilrettelegging. Jeg må egentlig være ganske frisk for å være sjuk, og det burde ikke være slik. Kjenner at jeg blir mer utmattet av å jobbe i motbakke og kjempe for tilretteleggingsrettighetene mine enn å la det hele ligge.»

Sitatet over er anonymisert og gjengitt med tillatelse fra studenten. Flere studenter Studentombudet har snakket med, har gitt uttrykk for noe lignende. Fellesnevneren i disse sakene er at studentene ikke føler seg likeverdige og mer som en byrde for institusjonen.

Det følger av universitets- og høyskoleloven § 4-3 femte avsnitt at studenter med «særskilte behov» har «rett til egnet individuell tilrettelegging av lærested, undervisning, læremidler og eksamen». Dette for å sikre likeverdige opplærings- og utdanningsmuligheter. Plikten til å legge til rette for studenter med særskilte behov må vurderes i lys av om tiltaket/tiltakene er å anse som «en uforholdsmessig byrde for utdanningsinstitusjonen».

I lovteksten fremheves det at i denne «vurderingen skal det legges særlig vekt på tilretteleggingens effekt for å fjerne barrierer for disse studentene, kostnadene ved tilretteleggingen og institusjonens ressurser». Videre fremkommer det av samme bestemmelse at tilretteleggingen ikke må «føre til en reduksjon av de faglige krav som stilles i den enkelte utdanningen». Ordlyden i uhl. § 4-3 (5) tilsier at vurderingen må gjøres med utgangspunkt i den enkelte students situasjon, og man må vurdere dette ut fra helhetsbilde, gjerne i samarbeid med studenten.

Studentombudet mener UiB i større grad må sikre at det gjøres gode individuelle vurderinger i søknader som gjelder tilrettelegging. Videre må det gis utfyllende og saklige begrunnelser ved avslag eller dersom annen form for tilrettelegging innvilges enn det søker ber om.

OPPSUMMERING

Formålet med rapporten er å gi en oversikt over studentombudets arbeid i rapportperioden, gjennom statistikk og eksempler fra studenthenvendelser. Rapporten baserer seg på de henvendelsene som har kommet til studentombudet i løpet av perioden, og er ikke nødvendigvis egnet til å gi et fullstendig bilde av UiBs saksbehandling og praksis. Det er også viktig å merke seg at rapporten omhandler antall henvendelser til Studentombudet, og er ikke en oversikt over antall klager eller antall kritikkverdige forhold.

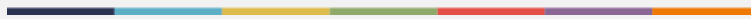
Studentombudet har i kalenderåret 2021 mottatt og fulgt opp 216 henvendelser fra UiBs studenter. Videre har ombudet holdt 37 presentasjoner, hvorav 28 overfor enheter/organer på UiB, 8 overfor studentorganer/utvalg/organisasjoner og 1 for Sammen. Tilbakemeldinger fra ansatte og studenter er at de opplever ombudstjenesten som nyttig. Studentombudet er takknemlig for at UiB også ser nytteverdien av å inkludere i ombudet i kvalitetsarbeid, blant annet kan nevnes revisjon av Si-fra.

Av 216 mottatte henvendelser i 2021 falt 22 henvendelser utenfor ordningen. Disse er henvist til andre instanser. Dette er typisk saker om studielån, samboerkontrakter, husleie etc. Studentombudet har mottatt henvendelser fra samtlige UiBs fakulteter. Henvendelsene fordeler seg følgende:

FAKULTETSVISE HENVENDELSER	KATEGORIVISE HENVENDELSER
<ul style="list-style-type: none"> • KMD (23) • HF (29) • JUS (7) • MN (25) • MED (39) • PSYK (31) • SV (24) • UKJENT (16) 	<ul style="list-style-type: none"> • Læringsmiljø (48) • Disiplinærsaker/skikkethet (27) • Formelle forhold (39) • Faglig aktivitet (53) • Opptak/overgang/utveksling (23) • Annet (4)

Covid-19-pandemien har preget oss alle på ulike vis, både godt og vondt. Hele organisasjonen har måttet tilpasse sin drift og lagt til rette for gjennomføring av undervisning, vurdering og forskning under krevende forhold i stadig endring. Studentombudets helhetsinntrykk er at UiB, studenter og ansatte har vært omstillingsdyktige og kreative i en utfordrende pandemitid.

Saksbehandlingen ved UiB er stort sett meget god. Det overordna inntrykket til Studentombudet er at det er godt å være student ved Universitetet i Bergen.



www.uib.no/so