
ÅRSRAPPORT 2017

Studentombudet ved
UiT Norges arktiske universitet

INNHold

INNHold	1
FORORD FRA STUDENTOMBUDET.....	2
1. OM STUDENTOMBUDET VED UIT	3
2. SAKER FRA STUDENTENE.....	4
2.1. Saker fordelt på fakultet	5
2.2. Saker fordelt på saksområder	7
3.3. Saker fordelt på måneder	9
3.4. Eksempler på saker	10
3. OMRÅDER MED FORBEDRINGSPOTENSIALE	12
3.1 Saksbehandling og enkeltvedtak.....	12
3.2 Tilrettelegging av studiesituasjonen.....	13
3.3 Trakassering	14
4. SAMARBEID OG UTVIKLING.....	16
Vedlegg 1: Kategoribeskrivelse	17
Vedlegg 2: Mandat	19

FORORD FRA STUDENTOMBUDET

Det er en glede å få presentere Studentombudet ved UiT sin tredje årsrapport. Rapporten er skrevet i henhold til studentombudets mandat og er offentlig. Årsrapporten fremlegges universitetsstyret som orienteringssak og er ment å gi universitetet en oversikt over studentombudets virke.¹

Som for tidligere år bygger inneværende rapporten på de sakene hvor studentombudet har foretatt seg noe mer enn henvisning til regelverk eller korrekt instans. Slike henvendelser, samt andre spørsmål som faller inn under universitetets opplysnings- og veiledningsplikt, har studentombudet per i dag ikke kapasitet eller verktøy til å registrere. Av den saksmengden som rapporten bygger på, ser studentombudet en endring fra de to første perioden; det er generelt mer komplekse saker som kommer til studentombudet. Det er derfor vanskeligere å trekke frem prinsipielle problemstillinger i enkelte fagmiljø. Men det er noen tema som går igjen, og det vil derfor knyttes noen kommentarer til den fremlagte statistikken med relevante eksempler.

Studentombudet ved UiT opererer som en uavhengig, nøytral og konfidensiell instans for studentene, og søker å bistå studentene profesjonelt og rettferdig i deres enkeltsaker. På bakgrunn av både omveltningene og utviklingen ved universitetet, samt dynamikken i studentmassen, ser studentombudet at det kan være hensiktsmessig med en tettere dialog opp mot utdanningsinstitusjonen. Arbeidet med å finne denne balansen er nå i gang. I tillegg ble 2017 et spennende år med nettverksbygging, da det ble opprettet flere studentombudsordninger i utdanningssektoren. Det blir interessant å følge med på lovgivers arbeid i året som kommer, og om dette vil medføre endringer i for eksempel mandatet og organiseringen for studentombudsordningen ved UiT.



Tromsø, april 2018

Torill Varberg
Studentombudet ved UiT

¹ Mandat for Studentombudet ved UiT, punkt 6.

1. OM STUDENTOMBUDET VED UiT

Universitetsstyret ved UiT Norges arktiske universitet vedtok å opprette ordningen med studentombud, og Torill Varberg tiltrådte stillingen den 20. juli 2015. Studentene har dermed hatt tilgang til et studentombud i snart tre år.

Studentombudet ved UiT er en uavhengig bistandsperson som gir studentene hjelp og veiledning i saker vedrørende deres studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt.²

Hovedformålet med Studentombudet ved UiT er å sikre at studentenes rettigheter blir ivaretatt. Dette gjøres ved å påse at saker som omhandler studenter blir rettmessig behandlet, og at ulike problemer blir løst hensiktsmessig og effektivt på lavest mulig nivå i organisasjonen innenfor det til enhver tid gjeldende regelverk.

Studentombudets uavhengighet kommer tydelig frem ved at ombudet er organisatorisk plassert i Norges arktiske studentsamskipnad. Det betyr at studentombudet har en uavhengig stilling i forhold til organisasjonen UiT.³

Som en nøytral tredjepart bistår studentombudet studentene med å finne løsninger på problemer som kan oppstå i studierelaterte saker, gir en uformell gjennomgang av ulike alternativer og veileder studentene i saksgangen ved institusjonen. At studentombudet er nøytral medfører at ombudet ikke tar side i en sak eller representerer enkeltstudenter overfor universitetet. Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, og er ikke en klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiT.⁴

Det er studentombudet som aktivt skal informere om sin funksjon til studentene ved UiT⁵ og forsøker derfor å være synlig på universitetets campuser, gjøre seg kjent med Studentparlamentet og studentutvalgene, og bistår i å gi opplæring i gjeldende regelverk både til enkeltstudenter, tillitsvalgte og andre.

Siden studentene ved UiT er spredt over store geografiske områder har studentombudet valgt å ikke ha anledning til «drop in». Dette fordi studentombudet ønsker at alle studentene ved UiT skal ha det samme tilbudet, uavhengig campustilhørighet. Basert på erfaringene så langt viser dette seg å være en god løsning, og studentene tar helst kontakt via mail, telefon og sosiale medier.

² Mandat for Studentombudet ved UiT punkt 1.

³ Mandat for Studentombudet ved UiT punkt 3.

⁴ Mandat for Studentombudet ved UiT punkt 5.

⁵ Mandat for Studentombudet ved UiT punkt 2.

2. SAKER FRA STUDENTENE

Hovedformålet med årsrapporten er å informere om studentombudets virke. Statistikk over saker per fakultet og saker fordelt på saksområder og perioder vil derfor legges frem i rapporten. På bakgrunn av disse kan studentombudet se noen tendenser og således være en bidragsyter i kvalitetssikringsarbeidet, påpeke eventuelle svakheter i systemet og avdekke utfordringer som kanskje ikke fanges opp på de forskjellige enhetene.

Som nevnt innledningsvis bygger årsrapporten på saker hvor ombudet har involvert seg mer enn å bare bistå studentene med informasjon om regelverket.⁶ Studentombudet har behandlet 228 saker i perioden, en økning på 51 saker sammenlignet med 2016. Dette er en naturlig oppgang som kan begrunnes med at studentombudsordningen er blitt bedre etablert. Det er stor variasjon i hvor mye tid hver sak tar; dette avhenger blant annet av hvor komplekse saker det er tale om, variasjon i sakenes alvorlighetsgrad og studentens behov for bistand.⁷

Til forskjell fra de første periodene viser saksomfanget for 2017 at det generelt er vanskeligere problemstillinger og mer komplekse saker som kommer til studentombudet. Det observeres også at studentene ofte har forsøkt å løse saken på egen hånd før de tar kontakt, men at feil i saksbehandlingen, vedtak som studentene ikke forstår eller saker som faller mellom regelverk, gjør det vanskelig for studenten å håndtere saken selv. I tillegg er det flere administrative saker, som omhandler for eksempel manglende informasjon om pensum, timeplaner, obligatorisk aktivitet og eksamensdatoer i god tid, hvor studenten ikke får svar når de selv kontakter administrasjonen. Dette skaper usikkerhet og frustrasjon for de berørte studentene, noe som er uheldig for studentenes opplevelse av enheten som helhet.

Videre får studentombudet oftere spørsmål om erstatningsrettslige regler. Her gjelder det både krav på dekning av advokatutgifter, for merutgifter i forbindelse med ny praksisperiode og avleggelse eksamen, tapt arbeidsinntekt, men også for «tort og svie». Selv om studentene i det sistnevnte tilfellet ikke har hatt et økonomisk tap, er det enkelte studenter som føler seg så dårlig behandlet at de mener å ha krav på en økonomisk kompensasjon. Dette er nok på ingen måte et omfattende problem, men det kan ha en sammenheng med den økende effektiviseringen som pågår i offentlig forvaltning. Denne utviklingen kommenteres under punkt 3.1.

I kjølevannet av #metoo-kampanjen har det vært en økning i antall trakasseringssaker, både av seksuell og ikke-seksuell karakter. Problemstillinger vedrørende varsling- og trakasseringssakene vil bli nærmere omtalt i punkt 3.3.

⁶ På samme måte som de mer generelle spørsmål vedrørende regelverket, er henvendelser vedrørende studentombudsordningen ikke ansett som saker. Spørsmål og problemstillinger knyttet til Norges arktiske studentsamskipnad, Lånekassen eller andre eksterne aktører og henvendelser fra studenter ved andre utdanningsinstitusjoner tas heller ikke med i årsrapporten for 2017.

⁷ Når årsrapporten legges frem i fakultetsstyrene, vil studentombudet orientere nærmere om prinsipielle saker ved de enkelte instituttene.

2.1. SAKER FORDELT PÅ FAKULTET

I motsetning til de tidligere år er det registrert saker fra studenter ved alle instituttene i perioden. Siden det fra mange institutt i all hovedsak er enkelttilfeller, finner studentombudet det ikke hensiktsmessig å gjengi detaljer fra nivå 3, foruten om at de enhetene som skiller seg særskilt ut vil bli kommentert underveis.

Tall fra DBH viser at det ved høsten 2017 var registrert 16476 studenter ved universitetet. Disse fordelte seg på universitetets fakulteter på følgende måte:

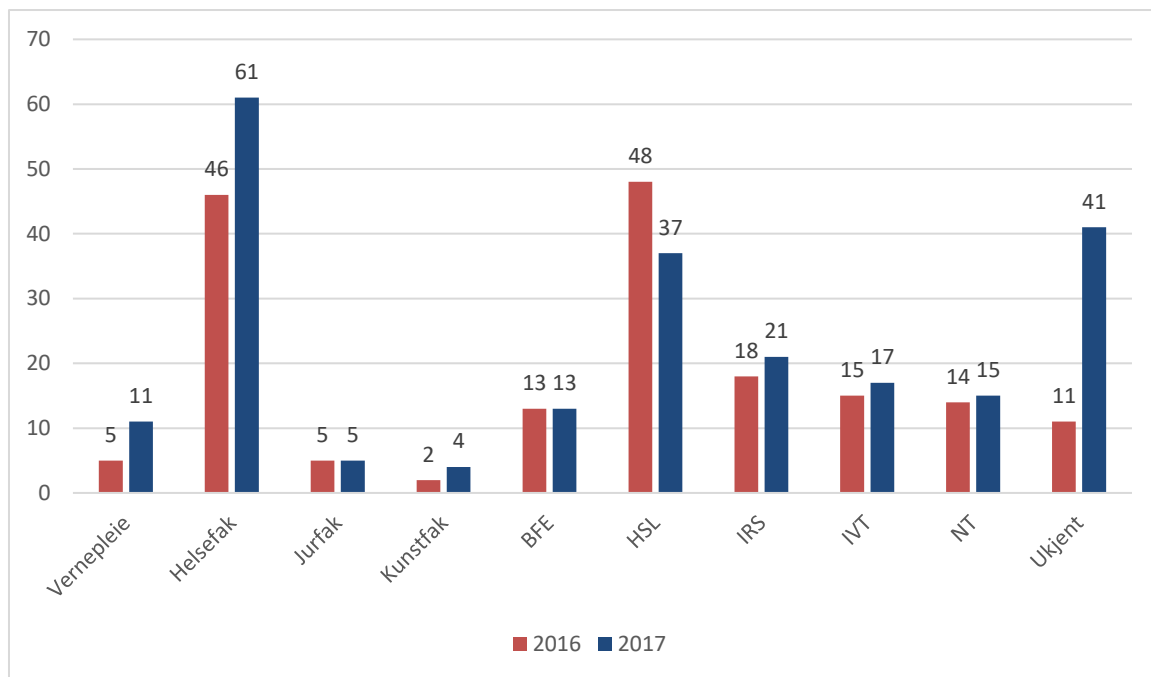
<i>Fakultet</i>	<i>Antall studenter</i>
Avdeling vernepleie	458
Det helsevitenskapelige fakultet (Helsefak)	4068
Det juridiske fakultet (Jurfak)	881
Det kunstfaglige fakultet (Kunsthøgskolen)	167
Fakultet for biovitenskap, fiskeri og økonomi (BFE)	2722
Fakultet for humaniora, samfunnsfag og lærerutdanning (HSL)	3639
Fakultet for idrett, reiseliv og sosialt arbeid (IRS)	863
Fakultet for ingeniør og teknologi (IVT)	1194
Fakultet for naturvitenskap og teknologi (NT)	1065
UiT (Uspesifisert underenhet)	1419
Sum	16476

Tabell 1: Antall studenter ved UiT Norges arktiske universitet fordelt på fakultet.⁸

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 fremkommer ønsker enkelte studenter å være anonyme. Derfor er ikke alltid fakultetstilhørigheten kjent. I tillegg omhandler 38 saker trakassering, og av hensyn til de involverte partene har studentombudet besluttet å anonymisere fakultetstilhørighet i disse sakene.

Som de to største fakultetene er det ikke overraskende at det er flere studenter fra Det helsevitenskapelige fakultet og Fakultet for humaniora, samfunnsvitenskap og lærerutdanning som har vært i kontakt med studentombudet. Prosentmessig fikk studentombudet i 2017 flest saker fra studentene ved Fakultet for idrett, reiseliv og sosialfag.

⁸ Utdanningsstatistikk fra NSD - Norsk senter for forskningsdata (DBH), med utgangspunkt i tall fra høstsemesteret 2017.



Figur 1: Antall henvendelser fordelt på fakultet.

<i>Fakultet</i>	<i>% 2016</i>	<i>% 2017</i>
Avdeling vernepleie	1,2 %	2,3 %
Det helsevitenskapelige fakultet (Helsefak)	1,2 %	1,5 %
Det juridiske fakultet (Jurfak)	0,6 %	0,6 %
Det kunstfaglige fakultet (Kunstfak)	1,3 %	2,3 %
Fakultet for biovitenskap, fiskeri og økonomi (BFE)	0,5 %	0,5 %
Fakultet for humaniora, samfunnsfag og lærerutdanning (HSL)	1,4 %	1,0 %
Fakultet for idrett, reiseliv og sosialt arbeid (IRS)	1,9 %	2,5 %
Fakultet for ingeniør og teknologi (IVT)	1,1 %	1,4 %
Fakultet for naturvitenskap og teknologi (NT)	1,3 %	1,4 %

Tabell 2: Prosentandel av fakultetenes studenter som studentombudet har mottatt saker fra.

På instituttnivå har det vært en økning i antall henvendelser fra IHO⁹, IFA¹⁰, IPS¹¹, HHT¹² og ISV¹³, og en nedgang i antall henvendelser fra ILP¹⁴, IIS¹⁵ og IBSA¹⁶. Det foreligger likevel ikke momenter i saksomfanget som gjør det hensiktsmessig å knytte ytterligere kommentarer til denne økningen/reduksjon

⁹ Institutt for helse- og omsorgsfag.

¹⁰ Institutt for farmasi.

¹¹ Institutt for psykologi.

¹² Handelshøyskolen.

¹³ Institutt for samfunnsvitenskap.

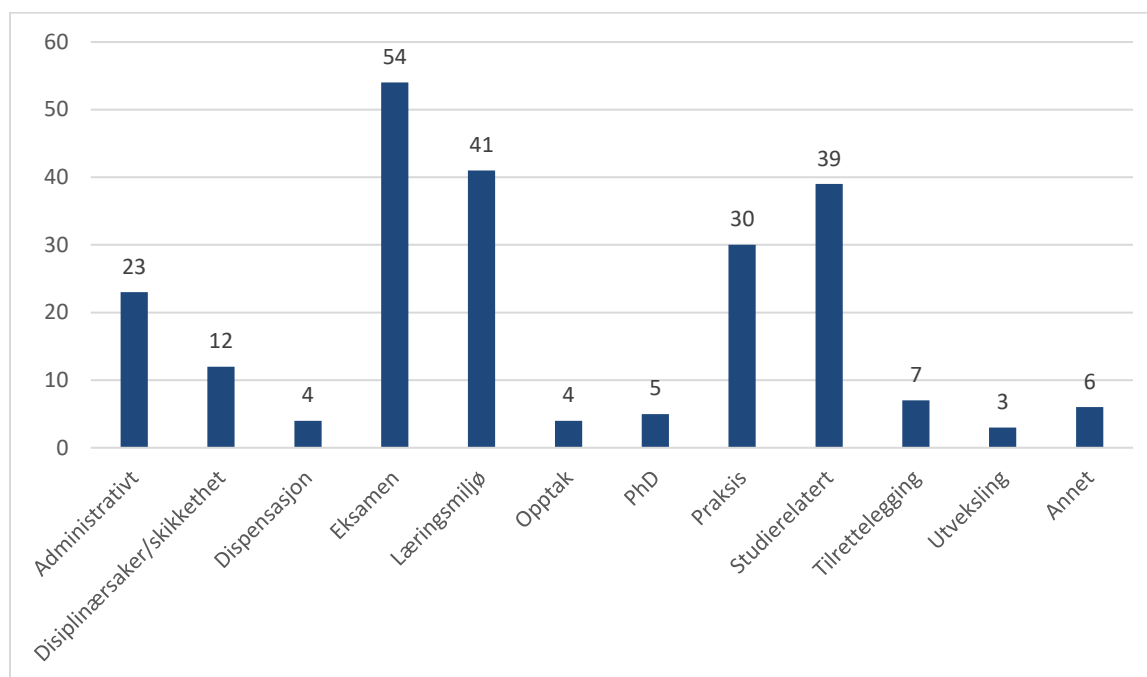
¹⁴ Institutt for lærerutdanning.

¹⁵ Institutt for ingeniørvitenskap og sikkerhet.

¹⁶ Institutt for barnevern og sosialt arbeid.

2.2. SAKER FORDELT PÅ SAKSOMRÅDER

Studentombudet har sortert sakene inn i 12 kategorier.¹⁷ De fleste sakene faller inn under en enkelt kategori, mens andre saker er mer komplekse og kunne således vært plassert flere steder.



Figur 2: Antall saker fordelt på saksområder.

Det har som nevnt vært en større bredde i saksomfanget, men følgende kommentarer ønskes å knyttes til de enkelte saksområder:

Saksområde	Følgene observasjoner er gjort over saksområdene
Administrativt	<ul style="list-style-type: none">- 16 av 23 saker kom fra Helsefak; 9 fra IPS og 4 fra IHO. I samtlige saker var det brudd på veiledningsplikten og/eller lang saksbehandlingstid.- 18 av 23 saker omhandlet manglende informasjon, eller endring av dato for obligatorisk aktivitet eller eksamen.
Disiplinærsaker	<ul style="list-style-type: none">- 9 av 12 saker omhandlet skikkethet, 6 av disse kom fra Helsefak.- I skikkethetssakene er det gjennomgående at studentene kontakter ombudet på grunn av manglende tillit til eller usikkerhet vedrørende prosessen om særskilt skikkethetsvurdering.

¹⁷ Oversikt over kategoriene finnes i vedlegg 1.

<i>Saksområde</i>	<i>Følgene observasjoner er gjort over saksområdene</i>
Eksamen	<ul style="list-style-type: none"> - 29 av 54 saker kom fra Helsefak, samtlige fra IFA, IKO¹⁸, IHO og IPS. Sakene gjaldt i all hovedsak spørsmål vedrørende klage på formelle feil ved eksamen. - 11 av 54 saker kom fra HSL, hovedsakelig fra ILP. Sakene gjaldt i hovedsak administrative feil i forkant av eksamen og påfølgende spørsmål om klage på formelle feil. - I flere av sakene hvor det stilles spørsmål om det foreligger formelle feil, mener studentene at de har fått for dårlig begrunnelse for karakteren eller har gått ned to eller flere karakterer på klagesensuren.
Læringsmiljø	<ul style="list-style-type: none"> - 38 av 41 saker gjaldt trakassering. - 23 av 38 saker gjaldt seksuell trakassering; i 14 saker har studenter opplevd seksuell trakassering fra ansatte, mens i 9 saker var det trakassering fra medstudent. - 15 saker gjaldt mobbing. I 6 av disse opplevde studenter mobbing fra ansatte.
Praksis	<ul style="list-style-type: none"> - 16 av 30 saker kom fra Helsefak, hvor av 13 saker kom fra IHO. I flere saker er studentene misfornøyd med veiledningen i praksis og mener det foreligger formelle feil på grunn av manglende midtveisevaluering og manglende tilbakemelding underveis i praksisen. - Gjennomgående i sakene hvor studentene sto i fare for å få ikke godkjent praksis, mente studentene at de hadde fått vag og uklar tilbakemelding om hvorfor de står i fare for «ikke bestått». Her manglet også studentene konkrete tilbakemeldinger på hva som skal til for å få bestått.
Ph.d.	<ul style="list-style-type: none"> - I samtlige saker opplever studentene å ha en dårlig relasjon til veileder. Studenter mener det hadde skjedd brudd Etiske retningslinjer for veiledning ved UiT Norges arktiske universitet punkt 5. Dette kan være svært tidkrevende saker og studentombudet mener disse sakene burde vært håndtert etter retningslinjene punkt 8. På grunn av frykt for represalier ønsket ikke studentene ombudets innblanding, og det er derfor ukjent om sakene er løftet opp til fakultetene. - Samtlige studenter stilte spørsmål om plagiering.
Studierelatert	<ul style="list-style-type: none"> - Det er kommet inn saker fra samtlige fakulteter. - 21 av 39 saker omhandlet studie kvalitet. De fleste henvendelsene kom fra studenter ved ILP, IPS, HHT og IBEM¹⁹.
Tilrettelegging	<ul style="list-style-type: none"> - I samtlige saker ble det stilt spørsmål om universitetet foretar en individuell vurdering av studentenes behov for tilrettelegging.

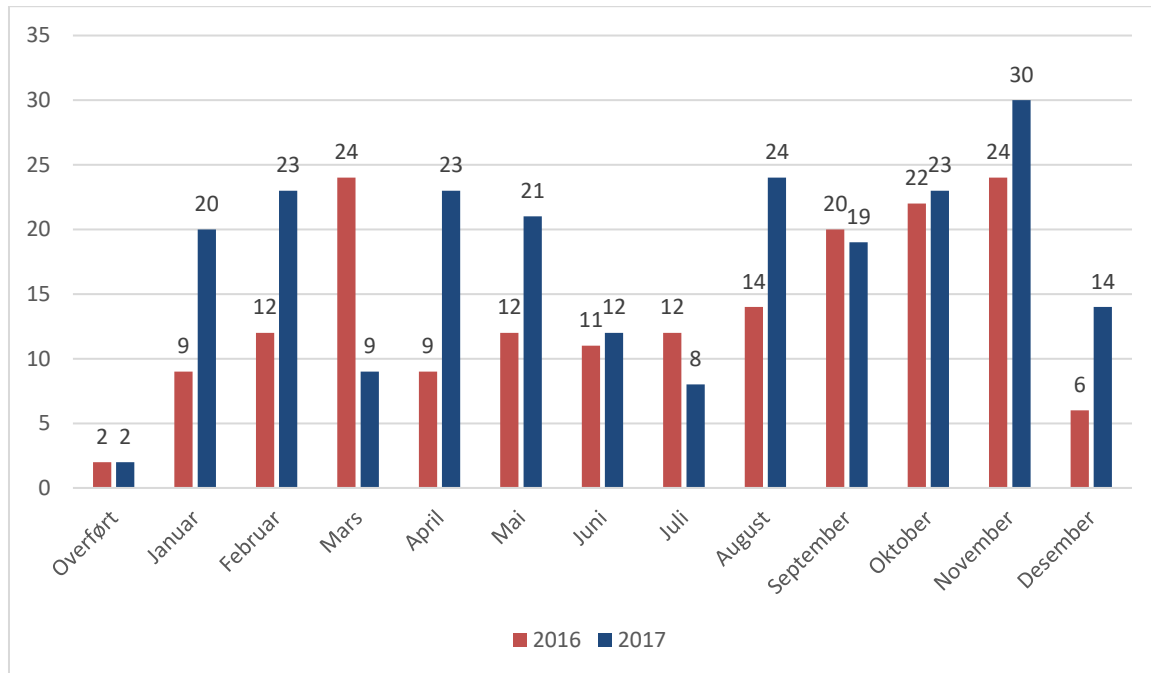
Tabell 3: Kommentarer til enkelte saksområder.

¹⁸ Institutt for klinisk odontologi.

¹⁹ institutt for bygg, energi og materialteknologi

3.3. SAKER FORDELT PÅ MÅNEDER

Det er fortsatt vanskelig å si noe spesifikt om tendenser for når studentene tar kontakt med studentombudet. Det gis likevel en kort oversikt over observasjoner som er gjort i forbindelse med tidspunkt for førstegangsregistrering.



Figur 3: Antall henvendelser fordelt på måneder (førstegangsregistrering).

<i>Saksområde</i>	<i>Følgene observasjoner vedrørende tidspunkt for enkelte saksområder</i>
Eksamen	- De fleste saker vedrørende eksamen ble registrert i mai, juni, oktober og november, og omhandlet formelle feil.
Læringsmiljø	- Sakene som omhandlet seksuell trakassering ble hovedsakelig registrert i tidsrommet juni til desember.
Praksis	- Tilsvarende tidligere år ble de fleste praksissakene registrert i oktober og november.
Tilrettelegging	- Alle 7 sakene ble registrert i mars og oktober, og samtlige gjaldt lang saksbehandlingstid og dårlig begrunnede avslag på søknad om tilrettelegging av studiesituasjonen eller praksis.

Tabell 4: Observasjoner knyttet til tid for saksregistrering.

3.4. EKSEMPLER PÅ SAKER

I hver årsrapport ønsker Studentombudet å eksemplifisere noen saker fra perioden. Noen av eksemplene representerer enkelttilfeller, mens andre er typiske hendelser innenfor saks kategorien. Sakene er forenklet og gjengir ofte bare essensen i hendelsesforløp/saksgang. Det påpekes at de fleste eksemplene viser uheldige situasjoner for studenten og/eller påpeker kritikkverdige forhold. Derfor har studentombudet valgt å ikke informere nærmere om videre hendelsesforløp i enkelte eksempler av hensyn til studentene det gjelder.

Eksempel 1: Administrativt

Det var fastsatt overlappende eksamensdato på to emner i et mindre kull. Studentene oppdaget dette en måneds tid før eksamen og tok straks kontakt med instituttet. Etter gjentatte purringer uten konkret tilbakemelding, kontaktet studentene studentombudet fire dager før eksamen. Da studentombudet gjorde instituttet oppmerksom på forholdet, ble den ene eksamen flyttet.

Det påpekes at instituttet raskt tok affære etter henvendelse fra studentombudet, men det var uheldig at studentene ikke fikk tilbakemelding og dermed opplevde eksamensperioden som uforutsigbar og frustrerende.

Eksempel 2: Disiplinærsak

Universitetet ble informert av utenforstående om at en student, som er underlagt skikkethetsvurdering, hadde publisert noen uheldige innlegg på sosiale medier. Fakultetet undersøkte saken nærmere og fikk blant annet vurdert om det forelå brudd på taushetsplikten, noe som ikke var tilfelle. Det ble avholdt møter med studenten, og studenten fjernet innleggene det var tale om. Fakultetet var i tvil om studentens skikkethet, men valgte å ikke sende tvilmelding mot at studenten fikk utvidet veiledning og oppfølging i opptil et år. Studenten oppfattet utvidet veiledning som et vilkår, og stilte spørsmål om vilkåret var rimelig og om det var en saklig sammenheng mellom vilkåret og vedtaket. Fakultetet påpekte at det ikke var fattet et vedtak, men at det var tale om et tilbud om veiledning i den løpende skikkethetsvurderingen.

Eksempel 3: Dispensasjon

En student hadde søkt om dispensasjon fra fristen for registrering etter eksamensforskriften § 8, men hadde ikke anvendt ordlyden i bestemmelsen. Studentombudet bistod studenten i å argumentere for at det forelå «andre særlige tilfeller» etter bestemmelsens punkt 6, og studenten fikk omgjort vedtaket.

Studentombudet ser at studenter som ønsker å søke om dispensasjon synes det er vanskelig å tolke ordlyder som «andre særlige tilfeller» og «tungtveiende sosiale og/eller personlige grunner», jfr. eksamensforskriften § 28 annet ledd kriterium 2.

Eksempel 4: Eksamen

En student strøk på eksamen og tok kontakt med intern sensor. Via mailkorrespondanse informerte intern sensor at eksamen var for strengt vurdert og at vedkommende selv hadde gitt studenten D. Studenten klaget på formelle feil.

Eksempel 5: Læringsmiljø

En student møtte seminarleder ute på byen. Dagen etterpå fikk studenten uønskede meldinger av seksuell karakter. Disse ble ignorerte. På neste seminarundervisning følte studenten at stemningen ble ubehagelig og ønsket derfor å bytte seminargruppe, noe som ikke gikk på grunn av kapasitet. Studenten følte at hendelsen egentlig var en bagatell og at det ikke var hensiktsmessig å informerte fakultetet. I stedet sluttet studenten å delta på seminarundervisning. Da studentombudet ble informert om hendelsen var undervisningen over og eksamenstiden nærmet seg. Studenten var derfor stresset over å ha gått glipp av viktig undervisning og følte seg dårlig forberedt til eksamen. Studenten var i tillegg bekymret for at seminarleder skulle være intern sensor på muntlige eksamen.

Det var ikke ønskelig at studentombudet skulle ta saken videre. Studenten ble derfor minnet på reglementet for sykdom i forbindelse med eksamen, og studenten skulle informere legen sin om situasjonen i tilfelle seminarleder var satt opp som intern sensor.

Eksempel 6: Praksis

To studenter hadde samme praksisveileder. Den ene studenten følte at han ikke fikk tilsvarende veiledning som den andre; han fikk få tilbakemeldinger underveis og ble satt til arbeidsoppgaver som ikke var av tilsvarende faglig karakter som den andre studenten. Studenten mottok varsel om fare for ikke bestått praksis tre uker før sluttvurdering. I varselet ble det ikke påpekt hva som skulle til for å bestå, bare informert om hva studenten hadde gjort feil. Etter en ukes tid forsto fortsatt ikke studenten hva han måtte gjøre annerledes, og kontaktet derfor studentombudet. Studentombudet kontaktet praksiskoordinator og etterspurte hva som var påkrevd for å bli vurdert til bestått. Studenten fikk da en skriftlig utredelse på hvilke læringsmål det burde fokuseres på og studenten fikk en tettere dialog med praksisveileder ut perioden. Studenten fikk praksisen vurdert til «godkjent».

Eksempel 7: Studierelatert

På et studium med mye obligatorisk undervisning var det satt opp en obligatorisk forelesningsrekke med undervisning fra mandag til torsdag. Flere studenter møtte ikke opp på fredag, hvor det også var satt opp undervisning. I ettertid oppdaterte instituttet emneplanen, hvor det i den nye versjonen sto at all undervisning er obligatorisk med mindre annet er spesifisert.

Studentombudet påpeker at obligatorisk aktivitet som vilkår for å fremstille seg til eksamen må være kjent for studenten i god tid, slik at studentene kan innrette seg og planlegge semesteret deretter.

3. OMRÅDER MED FORBEDRINGSPOTENSIALE

På bakgrunn av henvendelser og saker ser studentombudet at studentene tar kontakt i tilfeller hvor det er spørsmål om regelbrudd, i situasjoner hvor det kan avdekkes svakheter og/eller systemfeil, i tilfeller hvor studentens situasjon havner mellom regelverket eller i tilfeller hvor studentene har behov for å ta kontakt med en uavhengig instans.

Som statistikken viser er det bare et lite antall studenter som er i kontakt med studentombudet hvert år, og basert på disse tallene vil det på ingen måte være mulig for studentombudet å trekke noen generelle konklusjoner om saksbehandlingen eller studentenes studiesituasjon.

Likevel har studentombudet valgt å belyse fire områder. Hensikten er å få universitetet til foreta en vurdering av om det foreligger forbedringspotensial ved disse områdene.

3.1 SAKSBEHANDLING OG ENKELTVEDTAK

UiT Norges arktiske universitet er en stor organisasjon, og det er mange enheter og mange saksbehandlere med ulik kompetanse som driver forvaltning ovenfor en stor studentmasse. I prosessene universitetet befinner seg i, med effektivisering, økt digitalisering og avbyråkratisering, forsøker man å forvalte et stort regelverk med mindre ressurser. På bakgrunn av erfaringer fra 2017 ønsker Studentombudet i denne prosessen ønsker å minne om universitetets plikter ved saksbehandlingen.

For det første opplever studentombudet at studenter ofte informerer om at de ikke har fått innvilget for eksempel tilrettelegging av studiesituasjon, endring i studieplanen, utsatt innleveringsfrist, permisjon eller lignende. Når studentombudet etterspør vedtaket sier studentene at de ikke har mottatt et vedtak. Det kan synes som om disse situasjonen ofte beror på misforståelser; studentene har spurt sine enheter om de kan få eksempelvis utsatt innleveringsfrist, enheten har ikke oppfattet dette som en søknad og studenten tolker svaret som et avslag. Selv om studentene har en plikt til å undersøke sine muligheter og å rette en søknad til universitetet, har universitetet også en plikt til å veilede studentene. I andre situasjoner kan det synes som om avslaget beror på en muntlig behandling av studentenes søknad. Det minnes derfor om at enkeltvedtak skal være skriftlig om ikke dette av praktiske grunner vil være særlig byrdefullt for forvaltningsorganet, jfr. forvaltningsloven § 23, og god forvaltningsskikk tilsier at også muntlige vedtak skal skriftliggjøres. Studentombudet er hovedsakelig i kontakt med studenter som ikke har fått innvilget sine søknader, og det studentene oftest lurte på er hvorfor de har fått avslag.

Når det gjelder begrunnelse ser studentombudet at det oftere foretas en standardisering av vedtak, noe som kan resultere i mangelfull eller uklar begrunnelse for vedtakene. Standardbegrunnelser medfører at studentene ikke nødvendigvis forstår utfallet av sin sak, og studentombudet har sett eksempler på at studenter får en begrunnelse som ikke

gjenspeiler selve søknaden. Selv om det benyttes standardiserte vedtak for å oppnå effektivitet i saksbehandlingen, minnes det om at studentene har krav på individuell behandling og en konkrete vurderinger av sin enkeltsaker. Disse enkeltvedtakene skal begrunnes, spesielt i tilfeller hvor studentene ikke får innvilget sine søknader, jf. forvaltningsloven § 24 annet ledd. Det må derfor fortsette å rettes fokus på opplæring, slik at det produserer gode vedtak med individuelt gode begrunnelser.

Avslutningsvis ønsker studentombudet å informere om at det oftere gis informasjon til studentene om erstatningsrettslige regler, hovedsakelig reglene om dekning av nødvendige kostnader etter forvaltningsloven § 36, da det synes som om det er en økt bruk av advokatbistand i enkelte typer studiesaker.

3.2 TILRETTELEGGING AV STUDIESITUASJONEN

Selv om studentombudet bare mottok 7 saker vedrørende tilrettelegging, omfattet alle lang saksbehandlingstid og dårlig begrunnede vedtak; samtlige avslag var begrunnet med at tilretteleggingen enten ville gi studentene en fordel, eller ikke var rimelig. Derfor ønskes det å knytte noen kommentarer til tilrettelegging av studiesituasjonen.

Etter uhl. § 3-4 (5) skal institusjonen, så langt det er mulig og rimelig, legge til rette for studenter med særskilt behov. Formålet med individuell tilrettelegging er å sikre at studenter med særskilte behov har muligheten til å ta høyere utdanning på lik linje med andre studenter. Gjennom bestemmelsen løftes altså studenter med særskilte behov opp på et nivå tilsvarende andre studenter. Så selv om likebehandlingsprinsippet står sterkt, betyr tilrettelegging i praksis at noen vil kunne få et bedre tilbud enn andre. Etter likestillings- og diskrimineringsloven gis det adgang til en slik positiv særbehandling, jf. lovens § 11.

Spørsmålet blir da hvor langt universitetet skal strekke seg. Dette beror på en konkret vurdering som ikke har kommet til uttrykk i de vedtakene studentombudet har fått tilgang til. Vil det for eksempel være en fordel for en student å få lengre tid på en laboratorieøvelser, når den faglige vurderingen ikke bekrefter dette? Er det rimelig at universitetet reserverer en lesesalsplass for en student med en alvorlig psykisk diagnose?

De to bestemmelsene som regulerer tilrettelegging, ldl. § 21 og uhl. § 4-3 (5) er ikke utfyllende vedrørende hva tilrettelegging medfører i praksis. Hva som er «egnet» tilrettelegging, og hva som er «rimelig og mulig», bør fremkomme gjennom et godt samarbeid mellom studenten og utdanningsinstitusjonen. Studentene må få god informasjon om hvordan de skal opplyse saken så godt som mulig; dokumentasjonen bør si noe om hva som er problematisk og hva det er i studiesituasjonen som gjør studiehverdagen vanskelig for studenten. Og universitetet må foreta en konkret vurdering av hva som er mulig og hvor langt det er rimelig å strekke seg for å tilrettelegge. Dersom man finner at tilretteleggingsforslag ikke vil være mulig og rimelig, bør man se om det finnes andre måter å håndtere utfordringene på. Studenter som søker om tilrettelegging av studiesituasjonen bør derfor tidlig kalles inn til kartleggingssamtale med fakultetets kontaktperson.

I de syv sakene studentombudet mottok, var ingen av studentene kalt inn til karleggingssamtale. Det ble observert at fem av studenter tilhører studiesteder som inntil nylig har vært selvstendige utdanningsinstitusjoner. Hvorvidt det foreligger ulik saksbehandling på de ulike enhetene etter fusjonene universitetet har vært igjennom, kan ikke studentombudet uttale seg om. Men det oppfordres likevel til en gjennomgang av rutiner for tilrettelegging, slik at studenter med funksjonsnedsettelse får en smidig og effektiv tilrettelegging, og et likeverdig utdanningstilbud.

3.3 TRAKASSERING

På bakgrunn av saksomfanget som omfatter trakassering ønsker studentombudet å fremheve dette saksområdet. Det er kjent at universitetet har satt i verk flere tiltak for å håndtere varslings- og trakasseringssaker, og at det pågår en prosess både for å forbedre rutiner og for å drive forebyggende arbeid. Det knyttes likevel noen kommentarer til sakene som omhandler seksuell trakassering og trakassering som er av ikke-seksuell karakter, såkalt «mobbing».

Trakassering er definert som «handlinger, unnlater eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende» jf. diskrimineringsloven § 5. Arbeidstilsynet uttaler at det foreligger trakassering «når en eller flere personer gjentatte ganger over tid blir utsatt for negative handlinger fra en eller flere personer. Dette kan for eksempel være uønsket seksuell oppmerksomhet, plaging, utfrysing, fratakelse av arbeidsoppgaver, eller sårende fleiping og erting. Videre bør det være en ubalanse i styrkeforholdet, slik at den som blir trakassert må ha vanskelig for å forsvare seg. Vi snakker ikke om trakassering dersom to omtrent like sterke personer kommer i konflikt, eller når det dreier seg om en enkeltstående konfliktepisode».

Slike handlinger er forbudt gjennom arbeidsmiljøloven, men universitets- og høyskoleloven mangler tilsvarende bestemmelser. Derfor tror studentombudet studentene synes det er vanskelig å melde ifra når de føler seg trakassert; de er usikre på hvem de skal varsle til og på hvilken måte saken håndteres. Kunnskapsdepartementet har for eksempel ansvaret for å utvikle planer mot mobbing både på grunnskolen og i videregående, men ikke for institusjonene innenfor høyere utdanning.²⁰ Etter læringsmiljøbestemmelsen i uhl. § 4-3 er det styret som har det overordnede ansvaret for studentenes læringsmiljø, hvor Arbeidstilsynet fører tilsyn med både de fysiske og de psykiske krav til læringsmiljøet.²¹ Departementet har spesifisert at «De psykiske krav til læringsmiljøet må forstås på en noe annerledes måte enn tilsvarende begrep i arbeidsmiljøloven § 12, av den grunn at studentene har en annen tilknytning til institusjonene enn arbeidstakere har til arbeidsplassen i

²⁰ Statssekretær Bjørn Haugstad uttalte til Khrono i 2016 at det er styrene som har det fulle ansvaret for læringsmiljøet, og at «alle mobbesakene er alvorlig for dem det gjelder, og det er viktig at institusjonen tar tak i det når det skjer», se <https://khrono.no/a/142239>.

²¹ NOU 2003:25 side 183.

arbeidsmiljølovens forstand. Kjerneområdet for de psykiske krav vil være forhold knyttet til typiske mobbe- og trakasseringssaker relatert til studiesituasjonen.»²²

Når det gjelder sakene om seksuell trakassering hvor den ene parten er ansatt, ønsker de fleste studentene å være anonyme overfor sine fagmiljø. Derfor tar de kontakt med studentombudet slik at de har noen å snakke med, samt diskutere hva de burde ha foretatt seg. Ønsket om anonymitet skyldes i hovedsak det skjeve maktforholdet og frykten for represalier. Studentene som har opplevd trakassering i praksis, ønsker for eksempel ikke å melde fra i frykt for at praksisveileder skal anbefale «ikke godkjent» praksisperiode. Typen saker spenner fra uønskede kommentarer i undervisningssituasjonen til mer alvorlige hendelser som ville fått konsekvenser for den ansatte etter universitetets personalreglement. I disse tilfellene finnes det reglement for håndtering av sakene og universitetet har fått på plass gode og enkle varslingsrutiner for studentene.

I sakene hvor begge parter er studenter er det derimot ofte vanskeligere å vurdere om forholdet faller inn under studentenes «studiesituasjon». En student kan oppleve uønsket seksuell oppmerksomhet fra en medstudent på fritiden, bør studenten da si fra om dette? Hva skjer i det øyeblikket disse to studentene må samarbeide om et arbeidskrav eller en gruppeeksamen? Hvilke konsekvenser får det for medstudenten som trakasseres på biblioteket eller Lesehuset? Slike og lignende spørsmål har dukket opp i saker hvor begge partene er studenter.

Når det gjelder «mobbe»-sakene kan det stilles spørsmål om UiT har tilstrekkelig gode rutiner for å håndtere disse når studenter er involvert. Studentombudet mottok 15 saker som omhandlet mobbing. I samtlige saker var studentene usikre på hvem de skulle kontakte og hvordan saken ville utfolde seg. I noen tilfeller hadde studentene tatt opp problemet med sitt fakultet, men ble henvist til universitetets Si Ifra-system. Men siden nettsiden heter «Si ifra om studiekvalitet» syntes studentene systemet ikke passer som et varslingsystem for mobbing og trakassering. I 6 av sakene var den ene parten ansatt ved UiT, men i de resterende 9 sakene var begge partene studenter. Og spesielt i de sistnevnte sakene er det behov for en avklaring av hvor langt det er rimelig å forvente at universitetets ansvarsområde strekker seg etter læringsmiljøbestemmelsen, slik at studentene i større grad kan vurdere om saken skal varsles til universitetet eller ikke.

²² Ot.prp. nr. 65 (2002-2003) side 6.

4. SAMARBEID OG UTVIKLING

Studentombudet ved UiT har i rapporteringsperioden fortsatt arbeidet med å avklart roller og forventninger, samt utvikle plattformer for erfaringsutveksling. Studentombudet jobber kontinuerlig med å innarbeide rutiner for å skape kjennskap om tilbudet blant studenter og ansatte.

God kontakt med ansatte og studenttillitsvalgte har i perioden vært viktig, og mange av studentene informerer om at de fikk kjennskap til ordningen via tillitsvalgte. Som for tidligere år har studentombudet deltatt på ulike arrangementer av og for studenter, både for å informere om ordningen, holde kurs og foredrag, men også for at studentene skal bli bedre kjent med studentombudsordningen.

UiT var den fjerde utdanningsinstitusjonen som fikk studentombud i Norge, og ordningen er inspirert av Studentombudet ved Universitetet i Oslo (UiO). Nasjonalt er ordningen i rask vekst og per i dag har følgende utdanningsinstitusjoner studentombud:

- Universitetet i Oslo,
- OsloMet – storbyuniversitetet,
- Universitetet i Stavanger,
- UiT Norges arktiske universitet,
- Universitetet i Bergen,
- Norges Handelshøyskole (NHH),
- Høgskulen på Vestlandet,
- Høgskolen i Sørøst-Norge,
- Universitetet i Agder
- NTNU – Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.

Veksten i den norske studentombudsordningen har fått oppmerksomhet både nasjonalt og internasjonalt, og med lovfesting av retten til tilgang på studentombud er antallet økende.

Studentombudet ved UiT er, som de andre norske studentombudene, medlem i Skandinavisk nettverk for ombud i høyere utdanning og i ENOHE, det europeiske nettverket for ombud i høyere utdanning. I tillegg deltar studentombudet i det nasjonale nettverket for jurister i utdanningssektoren. Siden dialog, erfaringsutveksling og faglig kompetanse er viktig for utviklingen av ombudsordningen både lokalt og nasjonalt, har Studentombudet ved UiT deltatt på ulike møter og konferanser i sektoren for å kunne videreutvikle og løfte ordningen både internt og eksternt.

Vedlegg 1: Kategoribeskrivelse

Beskrivelsen av hver kategori er ikke uttømmende. Inndelingen er ment som en klassifisering av sakenes hovedinnhold, men det foreligger saker som berører problemstillinger fra flere kategorier.

Administrativt

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Feil/uklarheter/spørsmål vedrørende saksbehandling av og klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner,
- Feil/uklarheter/spørsmål vedrørende administrative oppgaver.

Disiplinærsaker/skikkethet

Støttefunksjon i innledende behandling av saker som handler om, eventuelt situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Mistanke om fusk/plagiering på bachelor- og masternivå,
- Skikkethetsvurdering,
- Andre saker som gjelder utestenging og bortvisning.

Dispensasjon

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Forsinket betaling av semesteravgift,
- Forsinket semesterregistrering,
- Forsinkelsesregler og progresjonskrav,
- Dispensasjon fra maksimalt antall eksamensforsøk.

Eksamen

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Formelle feil på eksamen eller ved sensurering,
- Begrunnelse for eksamenskarakter,
- Klage på eksamenskarakter,
- Forhold som ikke er regulert, men som angår eksamen/avsluttende oppgave,
- Kategorien favner også avsluttende oppgave som bachelor- og masteroppgave.

Læringsmiljø

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Fysisk læringsmiljø,
- Psykososialt læringsmiljø,
- Organisatorisk læringsmiljø,
- Andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet.

Opptak

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Opptak etter vurdering av realkompetanse,
- Opptakskrav,
- Masteropptak,
- Andre forhold som ikke er regulert.

Ph.d.

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet studierelaterte saker blant ph.d.-studenter og stipendiater.

Praksis

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Tilrettelegging av praksis,
- Selve praksisperioden,
- Formelle feil ved praksis.

Studierelatert

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Pensum, undervisning og obligatorisk aktivitet,
- Studieplaner og emneplaner,
- Godkjenning av utdanning fra utlandet/annen utdanningsinstitusjon,
- Studiegjennomføring,
- Forhold som ikke er regulert, men som er relatert til studiet og ikke faller inn under en annen kategori.

Tilrettelegging

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet tilrettelegging av studiesituasjonen/eksamen.

Utteksling

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet adgang til utveksling, selve utvekslingen, innpass av utdanning og/eller andre forhold som ikke er regulert.

Annet

Situasjoner som oppstår, feil/uklarheter/spørsmål ved saksbehandlingen av, eller som på annen måte er tilknyttet:

- Personvern
- Studentrepresentasjon og studentorganers høringsrett,
- Andre saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen.

Mandat for studentombudet ved UiT Norges arktiske universitet

1. Studentombudet ved UiT skal være en uavhengig bistandsperson som har som oppgave å gi studentene hjelp og veiledning i saker vedrørende deres studiesituasjon. Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivarettatt.
2. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til studentene ved UiT.
3. Studentombudet er organisatorisk plassert under Norges arktiske studentsamskipnad. Det betyr at studentombudet har en uavhengig stilling i forhold til organisasjonen UiT. Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved UiT.
4. Studentombudet er ansvarlig for å utarbeide strategi og virksomhetsplan for studentombudsrollen. Studentombudet skal besørge planlegging og daglig drift av egne arbeidsoppgaver i samsvar med gjeldende lover, forskrifter og interne rutiner.
5. Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærest der de oppstår; dvs. på lavest mulig nivå i organisasjonen. Studentombudet har ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke en klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiT.
6. Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides årsrapporter. Disse skal legges frem for Universitetsstyret som orienteringssak. Rektor orienteres fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning.
7. Studentombudet kan på eget initiativ fremme saker direkte for Universitetsstyret. Studentombudet vil kunne være en viktig bidragsyter i å informere om deler av det interne kontrollsystemet ved UiT.
8. Studentombudet kan på eget initiativ kontakte institutt og/eller fakultet for å informere om episoder av lignende karakter som er lagt frem for studentombudet.
9. Studentombudet mottar halvårlig rapportering om omfanget av ulike typer saker behandlet gjennom tillitsvalgte studenter, UiTs Si fra-system og andre relevante instanser.
10. Studentombudet kan selv avgjøre om hun/han vil 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 overklages.
11. Studentombudet har bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter Forvaltningsloven § 13 om alle forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke.