

2019



ÅRSRAPPORT 2019

STUDENTOMBUDET VED NTNU
TRONDHEIM, 30.1.2020

STUDENTOMBUD | Lennart Soligard

"(...) I just received a paper letter saying that I have been granted [-] due to the procedures errors that have occurred. I am so happy and thankful for your advices. (...)"



«(...) Tusen takk igjen for all hjelp, jeg er ikke i tvil om at urimelighetene i saksbehandlingen ikke hadde blitt belyst om det ikke hadde vært for studentombudet (...)"



«(...) Jeg vil bare si at det var godt å få pratet med noen om [-] og at det var noen som lyttet til mine bekymringer. Tusen takk (...)"



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



Studentombudet

oliker
liktel

Studentombudet

Innholdsfortegnelse

1	Forord	3
2	Statistisk informasjon	4
3	Om årsrapporten 2019	6
4	Studentombudets innspill til NTNU	8
4.1	<i>Sensur av eksamen</i>	9
4.2	<i>Retningslinjer for håndtering av personkonflikter, trakassering og utilbørlig atferd mellom studenter</i>	10
4.3	<i>Saksbehandlingen</i>	11
4.3.1	<i>Studentombudets anbefaling</i>	13
5	Studentombudets generelle inntrykk av studenthenvendelsene i 2019	14
6	Studentombudets nettverk	16
	Vedlegg 1 – Studentombudets bemerkninger til kategoriseringen	18
	<i>Kategori - Utenfor studentombudsordningen</i>	19
	<i>Kategori - Læringsmiljø</i>	19
	<i>Kategori - Trakassering og seksuell trakassering</i>	20
	<i>Kategori - Studierelaterte forhold</i>	21
	<i>Studentombudets saksbehandling</i>	21
	Vedlegg 2 – Studentombudets mandat	23
	Vedlegg 3 – kort beskrivelse av hver enkelt kategori	25

1 Forord

Studentombudsordningen har nå fungert i en to års-periode her på NTNU. Implementeringen har vært vellykket vil jeg påstå. Jeg opplever at ombudets dialog overfor både ansatte og studenter har vært konstruktiv og at dette har bidratt til økt rettssikkerhet for studentene i enkeltsaker.

Rapporteringsperioden er fra 1.1.2019 til og med 31.12.2019. Det er i alt registrert inn 257 studenthenvendelser i tidsrommet. Sammenlignet med 2018 hvor 204 studenter henvendte seg til studentombudet, representerer dette en økning på omtrent 25 % i antall henvendelser.

Jeg har et generelt inntrykk av at det er fint å være student ved NTNU. Via studenthenvendelser får jeg imidlertid også innblikk i enkeltsaker hvor det har oppstått kritikkverdige forhold. Og det er gjerne de studenter som møter på noen utfordring i studiehverdagen som tar kontakt med studentombudet. Jeg skal i rapporten forsøke å belyse noen av de utfordringene som enkeltstudenter opplever.

Slik det vil fremgå av tallmaterialet inntatt i rapporten, er det ulike tema og problemstillinger studentene ønsker ta opp med meg. Studentene som tar kontakt har også ulike forventninger til hva et studentombud skal foreta seg i forbindelse med den aktuelle henvendelsen; noen studenter ønsker råd og veiledning om hva de bør foreta seg videre i sin sak, andre ønsker at studentombudet tar direkte kontakt med ansatte for å følge opp saken. Enkelte ønsker kun å ha noen å snakke med/tenke høyt med i saker som de finner litt vanskelig å håndtere alene.

I jobben som studentombud skal jeg heller ikke argumentere overfor NTNU slik at studenten får det han/hun ønsker å oppnå i sin sak (jeg er ikke studentens advokat), men jeg skal heller – kort sagt - se om studenten i den aktuelle saken har fått en forsvarlig og korrekt behandling og påse at studentrettigheter ikke er blitt tilsidesatt.

På bakgrunn av studenthenvendelsene som er innkommet i 2019, kan jeg se mye av de samme utfordringer som jeg påpekte i årsrapporten for 2018. Denne årsrapporten vil inneholde bl.a. nærmere informasjon om antall studenthenvendelser, hvilke tema studentene har ønsket å ta opp med studentombudet, samt mine anbefalinger til NTNU på bakgrunn av de innkomne studenthenvendelsene i 2019.

Årsrapporten vil fremlegges overfor styret.

God lesning.



Lennart Soligard
NTNUs studentombud



2 Statistisk informasjon

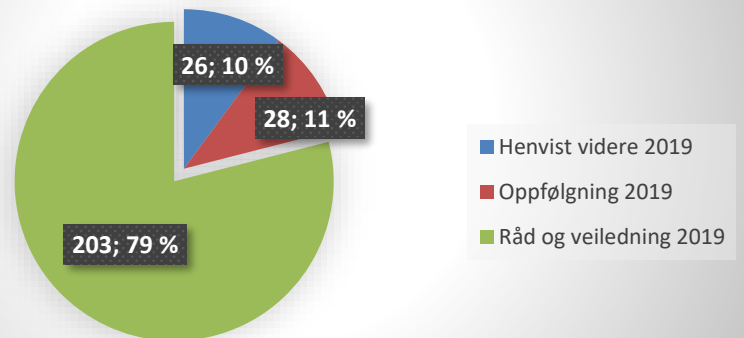
«Formålet med ordningen er å bidra til økt rettssikkerhet for studentene»

Fra studentombudets mandat

STUDENTENE HENVENDTE SEG BLANDT ANNET OM TEMAENE:

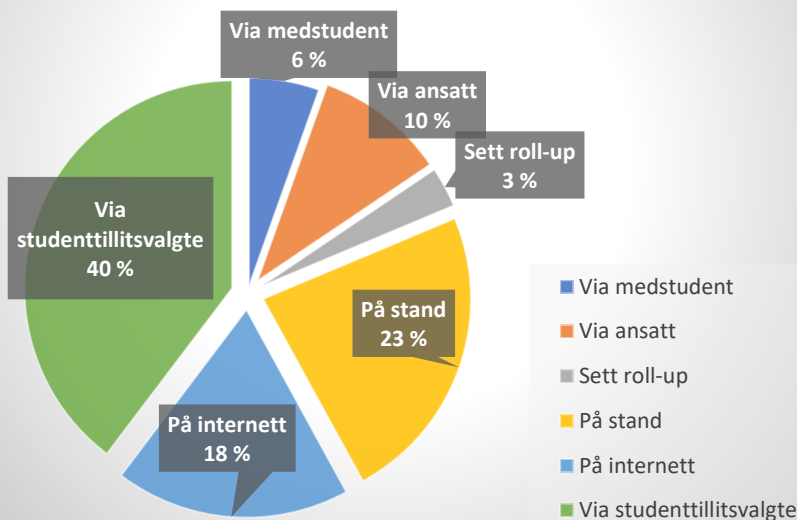
- EKSAMEN
- ANONYMISERING
- REFERANSEGRUPPER
- OBLIGATORISKE ARB.KRAV
- SAKSBEHANDLINGSTID
- LÆRINGSMILJØ
- PRAKSIS
- DISPENSASJON
- FUSK

Studentombudets saksbehandling av studenthenvendelsene



Figur 1 - Studentombudets oppfølging. Se vedlegg 1 for nærmere forklaring

STUDENTENE BLE FØRSTE GANG KJENT MED STUDENTOMBUDET VIA:

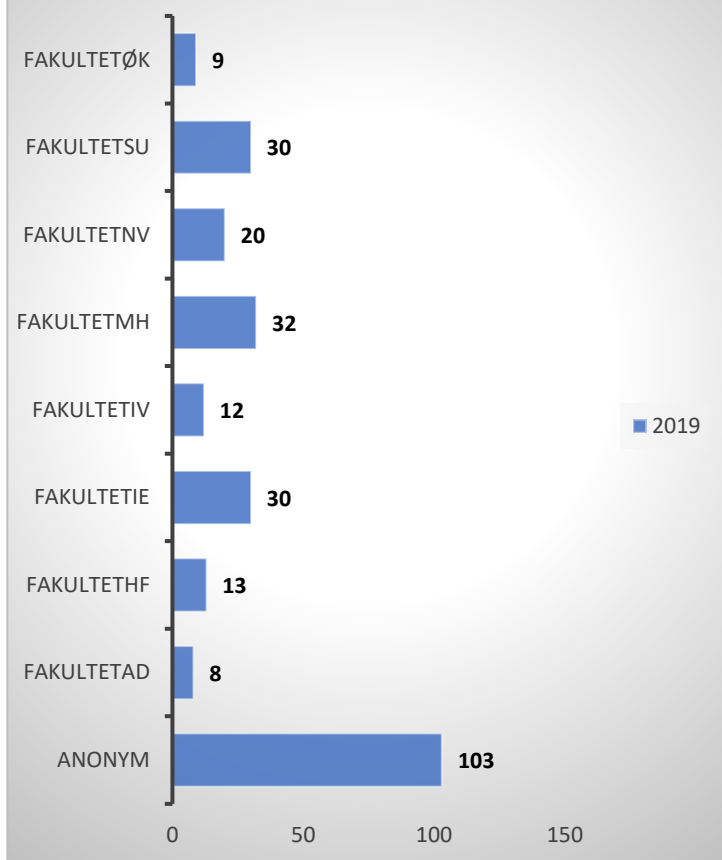


DE FLESTE STUDENTENE HENVENDTE SEG TIL STUDENTOMBUDET PER E-POST (60 %) FØRSTE GANG MED SIN PROBLEMSTILLING:

- PÅ STAND 17 %
- PÅ KONTOR 9 %
- PÅ TELEFON 14 %
- PÅ E-POST 60 %

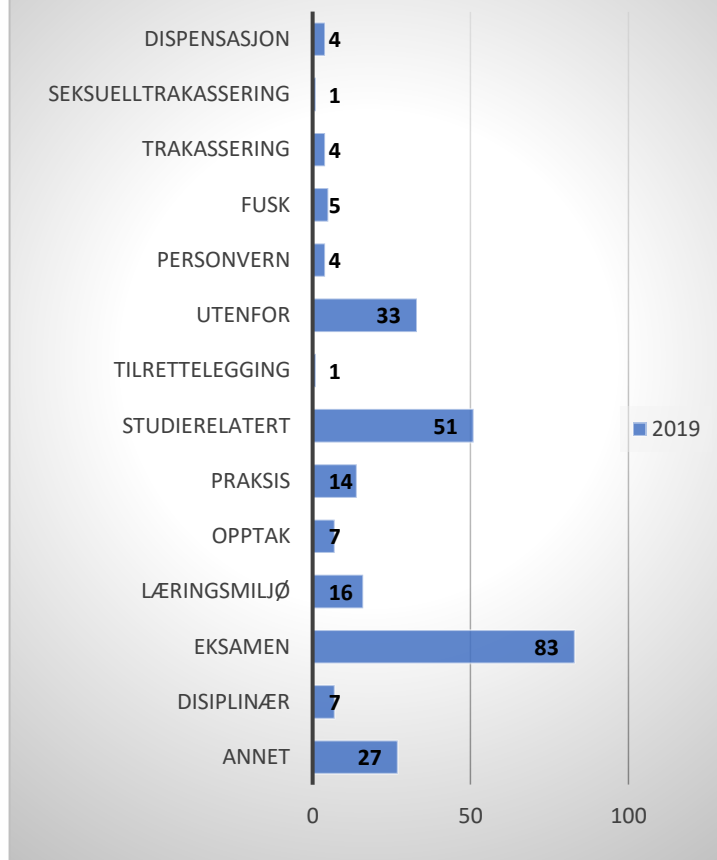
Figur 2 - Informasjonskanal om studentombudet. Se punkt 3 i rapporten for nærmere forklaring

257 studenthenvendelser - fakultetstilhørighet



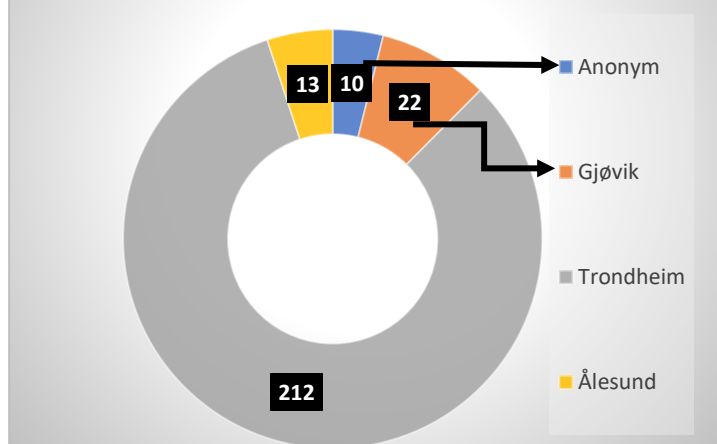
Figur 4 Fakultetstilhørigheten til studentene. Noe nærmere forklaring i punkt 4.4, samt i vedlegg nr. 1

257 studenthenvendelser - kategorisering



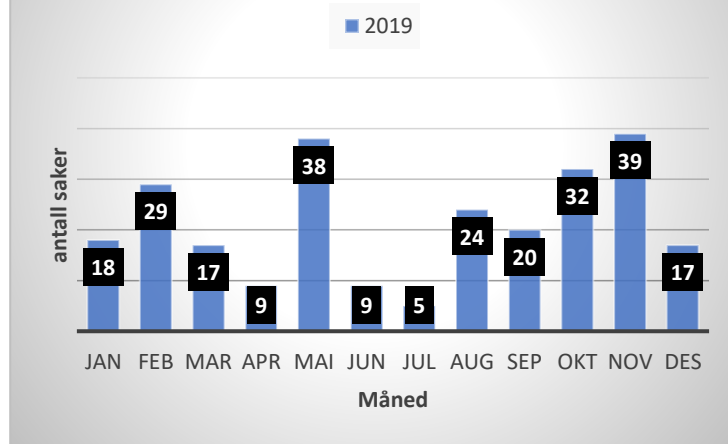
Figur 3 Type henvendelser. Se vedlegg nr. 1 for nærmere forklaring

257 studenthenvendelser - bytilhørighet



Figur 6 studentenes bytilhørighet. Se vedlegg 1 for nærmere forklaring.

Antall henvendelser per måned 2019



Figur 5 Antall henvendelser per måned. Kort forklaring gis i punkt 3

3 Om årsrapporten 2019

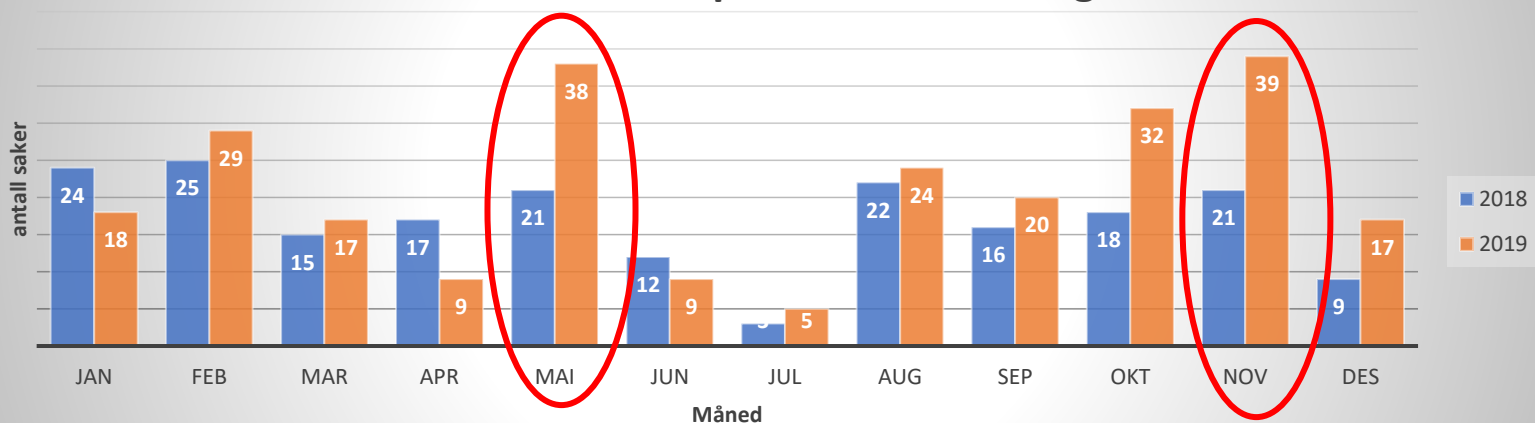
Det har i rapporteringsperioden (1.1.2019 - 31.12.2019) innkommet en god del flere studenthenvendelser sammenlignet med fjoråret. Som nevnt innledningsvis utgjør dette en økning på omtrent 25 % i antall henvendelser. Økningen i antall henvendelser må ses i sammenheng med at studentombudsordningen nå har vært operativ i en lengre periode og derved blitt mer kjent i organisasjonen. Videre har studentombudet i 2019 gjennomført langt flere stands på NTNUs ulike campus enn hva tilfellet var for 2018. Dette har medført en økt kjennskap til studentombudet blant NTNUs studenter.

Erfaringen jeg har gjort meg så langt, er at profileringen av studentombudsordningen utgjør en relativt stor del av studentombudets arbeid. NTNU er som kjent Norges største utdanningsinstitusjon mtp. antall studenter, og campus fordelt i tre forskjellige byer. Dialog og det å bekjentgjøre studentombudsordningen overfor NTNUs mange studenttillitsvalgte er viktig for å kunne nå ut til studentmassene. Det er imidlertid mange studenter som ikke er kjent med sine studenttillitsvalgte av ulike grunner, og profileringen av ombudsordningen kan derfor ikke alene hvile på min dialog med studenttillitsvalgte.

Ved planleggingen av året 2019, ønsket jeg å være mer synlig i studiehverdagen, og bestemte meg for å øke antall stands på NTNUs ulike campus. Tallmaterialet for 2019, kan gi et inntrykk av at studentombudsordningen er blitt mer kjent blant studentene. Antall innkomne henvendelser er økende sammenlignet med 2018, og av de innkomne henvendelsene opplyser hele 24 % av studentene at de første gang ble kjent med studentombudsordningen via en stand jeg har gjennomført på campus. Dette er en økning sammenlignet med 2018 (13 %). Studentombudet vil opprettholde/videreføre antall stands i året som kommer.

Studentombudet er også opptatt av å ha kort/effektiv responstid på studenthenvendelser. Generelt tar det mellom 1 – 3 dager før studenter mottar svar fra ombudet etter første henvendelse. Responstiden avhenger av om det er «travle» måneder. Figur 7 viser en sammenligning av innkomne henvendelser per måned for henholdsvis 2018 og 2019. Mai og november er de månedene i 2019 hvor flest studenter tok kontakt med studentombudet:

Antall studenthenvendelser per måned 2018 og 2019



Figur 7 antall henvendelser per måned 2018 og 2019

Denne årsrapporten inneholder i punkt 4 «Studentombudets innspill til NTNU» på bakgrunn av de studenthenvendelser som er innkommet i 2019. Dette punktet vil inneholde noen bemerkninger til fjorårets anbefalinger, og en vurdering av om anbefalingene vil opprettholdes/videreføres i årsrapport for 2019. I punkt 5 fremkommer noen generelle betraktninger fra studentombudet, og om man kan se noen tendenser basert på de innkomne studenthenvendelsene i 2019.

Som vedlegg til rapporten, slik som det er gjort i 2018, vil det fremgå en nærmere forklaring/gjennomgang av studentombudets virksomhet i 2019, studentombudets nettverk, mandat og kategorisering av studenthenvendelser m.m.



4 Studentombudets innspill til NTNU

På bakgrunn av de studenthenvendelser som er innkommet i 2019, foreligger flere av de samme utfordringer som jeg også påpekte i min årsrapport fra 2018.

På generelt grunnlag har studentombudet et godt inntrykk av NTNUs saksbehandling. Selv om saksbehandlingen jevnt over er i henhold til regelverket, kan det alltid gjøres forbedringer. Via studenthenvendelser får studentombudet innblikk i enkeltsaker hvor det har oppstått kritikkverdige forhold. Slike enkelthenvendelser kan anses som indikatorer på mulige svakheter/forbedringspunkt på systemnivå innenfor et eller flere studentrettighetsområder.

I fjorårets årsrapport (2018) ble det knyttet anbefalinger til følgende forhold:

- NTNUs saksbehandling
 - Lang saksbehandlingstid og manglende foreløpig svar
 - Manglende enkeltvedtak
- Sensur av eksamen
 - NTNUs interne prosedyrer knyttet til forlengelse av sensurfristen i perioder med helligdager.
- Manglende retningslinjer for håndtering av personkonflikter og trakassering studenter imellom i studiesituasjoner

Med unntak av noen endringer, vil studentombudet i det vesentlige opprettholde anbefalingene fra 2018 knyttet til *saksbehandlingen*. Hva gjelder saksbehandlingen vil jeg komme nærmere inn på dette nedenfor i punkt 4.3. Det er kun i tilknytning til dette punktet det vil fremgå en konkret anbefaling til NTNU i årsrapporten for 2019.

Hva gjelder fjorårets anbefaling angående NTNUs retningslinjer for sensur vil dette omtales kort i punkt 4.1. nedenfor. Fjorårets anbefaling angående manglende retningslinjer for håndtering av trakasseringssituasjoner vil omtales kort i punkt 4.2. nedenfor.

I rapportens vedlegg 1 vil jeg gå nærmere inn på de ulike kategoriene som studenthenvendelsene er inndelt i. Det kan oppstå enkelttilfeller innenfor alle kategoriområdene som kan tyde på at enkeltstudenter har en legitim innsigelse til måten NTNU har håndtert saken på. Disse tilfellene tyder ofte på at det er oppstått enkeltstående svikt ved saksbehandlingen. Feil kan oppstå eksempelvis ifm. sykdom hos kontinuitetsbærere og kompetanserike saksbehandlere, og at saksbehandlingen i en midlertidig periode har vært håndtert av ansatte som ikke har vært tilstrekkelig kjent med rutinene. Overordnet vil det være et ledelsesansvar å påse at ansatte til enhver tid har tilstrekkelig kompetanse til å gjennomføre jobben.

4.1 Sensur av eksamen

NTNUs retningslinjer omkring forlengelse av sensurfristen i perioder med helligdager, som studentombudet anbefalte å revidere slik at de ble i tråd med UHL. § 3-9 fjerde ledd, er fremdeles ikke blitt endret, jf: <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Sensurfrist>.

Studentombudet har imidlertid i 2019 ikke blitt kontaktet av flere studenter omkring forsinket sensur enn hva tilfellet var i 2018. I alt er det innkommet seks henvendelser omkring forsinket sensur. Hvor mange studenter som reelt sett var rammet av forsinket sensur i de seks tilfellene er ikke ombudet kjent med.

Det er vel muligens heller ikke grunnlag for å mene at forsinket sensur må anses som et omfattende problem ved NTNU basert på de seks henvendelsene som studentombudet har mottatt. Studentombudet får ikke kjennskap til sensurforsinkelser med mindre studentene direkte henvender seg om dette.

På bakgrunn av at det ikke har vært noen økning i antall studenthenvendelser omkring dette temaet i 2019, ser jeg jeg ikke noen grunn til å gi en konkret anbefaling til NTNU i aktuell årsrapport for 2019. Studentombudets anbefaling inntatt i årsrapporten for 2018 er fremdeles relevant, men denne anbefalingen er tidligere fremmet og gjort kjent overfor styret i mars 2019. Jeg nøyer meg i årsrapporten for 2019 kun å påpeke at studentombudet fremdeles har samme syn på denne saken, og jeg viser til den forklaring som fremgår av fjorårets årsrapport om dette temaet.



4.2 Retningslinjer for håndtering av personkonflikter, trakassering og utilbørlig atferd mellom studenter

Studentombudet har i 2019 mottatt henvendelser fra henholdsvis ansatte og studenter knyttet til håndteringen av trakasseringssituasjoner studenter imellom i studiesituasjoner. På årsbasis er det relativt få henvendelser om dette temaet. Henvendelsene viser imidlertid at det er et behov for entydige retningslinjer. Spørsmål som studentombudet ofte kan få fra ansatte er; «*hvordan skal vi behandle denne konfliktsituasjonen mellom studentene*», «*hvilket håndteringsansvar har NTNU for studenter som påstår seg trakassert av medstudenter ute på byen/fritiden*» etc. Fravær av konkrete retningslinjer i denne forbindelse gjør at slike type saker vil kunne håndteres forskjellig fra fakultetenes side.

Hva gjelder studentene på sin side, får jeg inntrykk av at mange er veldig usikre på hvordan de skal varsle/hvordan de skal gå frem, hvem de skal henvende seg til etc. Studenter som ønsker å varsle om medstudenters trakasserende atferd kan stille spørsmål om hvordan varslingsystemet fungerer og hvor dette er å finne. Denne problematikken har jeg også påpekt tidligere overfor NTNUs styre, jf. studentombudets påpekninger i årsrapport for 2017.

Slik det er påpekt i årsrapport for 2018, kan jeg fremdeles ikke se at NTNU har etablert retningslinjer for å håndtere tilfeller hvor det mellom studenter oppstår personkonflikter, trakassering og utilbørlig atferd i studiesituasjonen. NTNU er kjent med studentombudets anbefaling som fremgikk av årsrapport for 2018 om dette temaet. Jeg nøyer meg i denne omgang med å kun henvise til det som fremgår av fjorårets rapport i denne forbindelse.

Hva gjelder seksuell trakassering er det nylig etablert et eksternt utvalg som NTNUs studenter kan henvende seg til dersom de utsettes for seksuell trakassering. Systemet legger til grunn at studentene kan varsle per kryptert e-post til varslingsutvalgets sekretær. Sekretæren fremlegger deretter varselet overfor varslingsutvalget som skal komme med sin vurdering. Utvalgets vurderinger oversendes arbeidsgiver med råd om tiltak. Studentombudet ser positivt på en slik ordning. Selve varslingskanalen (e-post) bør man imidlertid se nærmere på. Til tross for at studenter oppfordres til å sende varsel via kryptert e-post – noe som fort kan glippe for enkeltstudenter - tenker studentombudet at det på sikt må vurderes hvorvidt man heller bør gå over til en sikrere løsning/varslingskanal med hensyn til vern av sensitive personopplysninger.



4.3 Saksbehandlingen

Slik tilfellet var for 2018, opplever mange studenter også i 2019 en relativt sen saksbehandlingstid i flere klagesaker. Studentombudet har imidlertid opplevd en økning i antall henvendelser i 2019 hva gjelder sendreiktig saksbehandlingstid. I de aller fleste tilfeller skjer dette i forbindelse med klagesaker i medhold av UHL § 5-3 (klage på eksamenskarakter), hvor ekstern sensor bruker uforholdsmessig lang tid på ny sensur. Utfallet av en klagesak kan ta flere måneder før studenten får beskjed om utfallet. Flere studenter velger å benytte seg av muligheten til å be om begrunnelse før man klager. I flere tilfeller anfører studentene at NTNU også har oversittet 2 ukers fristen på å avgi en begrunnelse, jf. UHL § 5-3 (2).

Flere studenter som har kontaktet ombudet kan fortelle at de har ventet i 4 måneder før svar på klagen foreligger (ny sensur foreligger). I noen tilfeller har studentene ventet i hele 6 måneder før svar foreligger. Ved et ekstremt tilfelle ventet studenten i hele 8 måneder da studentombudet ble kontaktet. Etter en gjennomgang av saken med instituttet i sistnevnte tilfelle, fremkom det at tidsbruken skyldtes forhold på ekstern sensors side. Instituttet opplyste også om at aktuelle sensor heretter ville bli «strøket fra poolen» av sensorer som instituttet ville benytte i fremtiden.

Forklaringen på tidsbruken fra de andre fakultetene studentombudet har vært i kontakt med i denne forbindelse samsvarer til dels med forklaringen i ovennevnte tilfelle; og det er at eksamensbesvarelsene ofte kan ligge lenge hos ekstern sensor. Fakultetene opplyser også at NTNU ikke har noe arbeidsgiveransvar overfor ekstern sensor og at det derfor kan være vanskelig å påvirke saksbehandlingstiden. Det opplyses også at det til tider er vanskelig å få tak i sensorer som kan påta seg slike oppgaver, og at det derfor heller ikke alltid vil være mulig å «svarteliste» sensorer dersom de eksempelvis skulle bruke uforholdsmessig lang tid på oppdraget. Særlig i små fagmiljø kan det være vanskelig å få tak i sensorer.

Dersom det ikke allerede er gjort, kan instituttene/fakultetene vurdere om det vil være hensiktsmessig å kontraktsfeste overfor ekstern sensor den forpliktelse som foreligger til å levere arbeidet innenfor et nærmere spesifisert tidsrom. Ev. bør man også vurdere å foreta en gjennomgang av egne oppfølgings-/purringsrutiner overfor ekstern sensor slik at man aktivt forsøker å påvirke dennes saksbehandling slik at tidsbruken begrenses så mye som mulig. Slik det til tider er per i dag, hvor enkelte studenter opplever 6 – 8 måneders saksbehandlingstid kan ikke dette tolereres.

I andre sakstyper, eksempelvis i saker hvor det fattes vedtak om at studenten ikke får gjennomføre eksamen pga at obligatoriske aktiviteter ikke er gjennomført, har saksbehandlingen blitt forsinket fordi førsteinstansen ikke oversender klagesaken direkte til Klagenemnda. Klagesaken oversendes heller til fakultetet for en ekstra omgang med klagebehandling. En slik saksgang vil medføre at studentene i realiteten får en «3-instans» behandling av klagesaken i stedet for en «2-instans» klagebehandling slik forvaltningslovens system legger til grunn med forlenget saksbehandlingstid som dette vil medføre. I den ene saken, hvor studenten påklaget instituttets vedtak, ble saken oversendt til «fakultetsnivå» med følgende opplysning til studenten:

«(...)

Fakultetet behandler klagen, og utfallet kan være:

1. *Fakultet gir medhold i klagen.*
2. *Fakultetet gir ikke medhold i klagen, og fakultet oversender saken til NTNUs klagenemd. Vedtak i klagenemd blir endelig.*

Fakultetet tar som regel kontakt med instituttet for mer informasjon i saken (...)».

Det ble av saksbehandler videre opplyst at dette var vanlig praksis ved fakultetet. Studentombudet er av den oppfatning at en slik rutine vil kunne medføre en unødvendig lang tidsbruk for studenten før endelig vedtak i saken foreligger.

Etter FVL. § 33 skal den instansen som har fattet det første enkeltvedtaket i saken også ta imot klageskrivet og derved se om den finner klagen «begrunnet». For ordens skyld gjengis de deler av § 33 som er relevante i denne sammenheng (andre og fjerde ledd):

«(...) Underinstansen. skal foreta de undersøkelser klagen gir grunn til. Den kan oppheve eller endre vedtaket dersom den finner klagen begrunnet (...).

Bli det ikke truffet avgjørelse som nevnt i annet ledd, skal sakens dokumenter sendes klageinstansen så snart saken er tilrettelagt (...)».

Når lovbestemmelsen nevner «klageinstansen» i denne forbindelse menes NTNUs Klagenemnd¹. Studentombudet kan heller ikke se nødvendigheten av at saken først skal tilrettelegges på fakultetsnivå før den oversendes Klagenemnda til endelig klagebehandling.

Videre, av alle de sakene som studentombudet er blitt kjent med angående lang saksbehandlingstid, er det kun et fåtall av studentene som har mottatt et foreløpig svar i henhold til FVL. § 11a. Dette ble også tatt opp i årsrapporten for 2018, og jeg viser til mine kommentarer som der fremgår om dette. Det å gi orientering underveis i klagebehandlingen handler om å skape forutberegnelighet for studentene slik at vedkommende gjøres kjent med saksbehandlingens status, herunder om årsaken til tidsbruken og når nytt vedtak i saken vil foreligge.

På bakgrunn av de henvendelser som er innkommet i 2019, ønsker studentombudet å opprettholde anbefalingen omkring saksbehandlingstiden og manglende utsendelse av foreløpig svar, jf. forvaltningsloven § 11a andre ledd. Se punkt 4.3.1. på neste side. Da lovverket ikke er tydelig på *hvor* lang tid universitetet har på seg til endelig vedtak i saken skal foreligge, vil studentombudet i anbefalingen anvende begrep som «forsvarlig saksbehandlingstid», jf. FVL. § 11a første ledd.

Det er innkommet færre saker i 2019 i saker hvor vedtaksplikten ikke er overholdt (jf. min anbefaling i årstrappport for 2018). Dette punktet vil derfor ikke løftes frem i årsrapport for 2019.

¹ Så lenge saken faller inn under Klagenemndas mandat, er førsteinstansen forpliktet å oversende saken dersom klagen avvises: <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Klagenemnda>

4.3.1 Studentombudets anbefaling

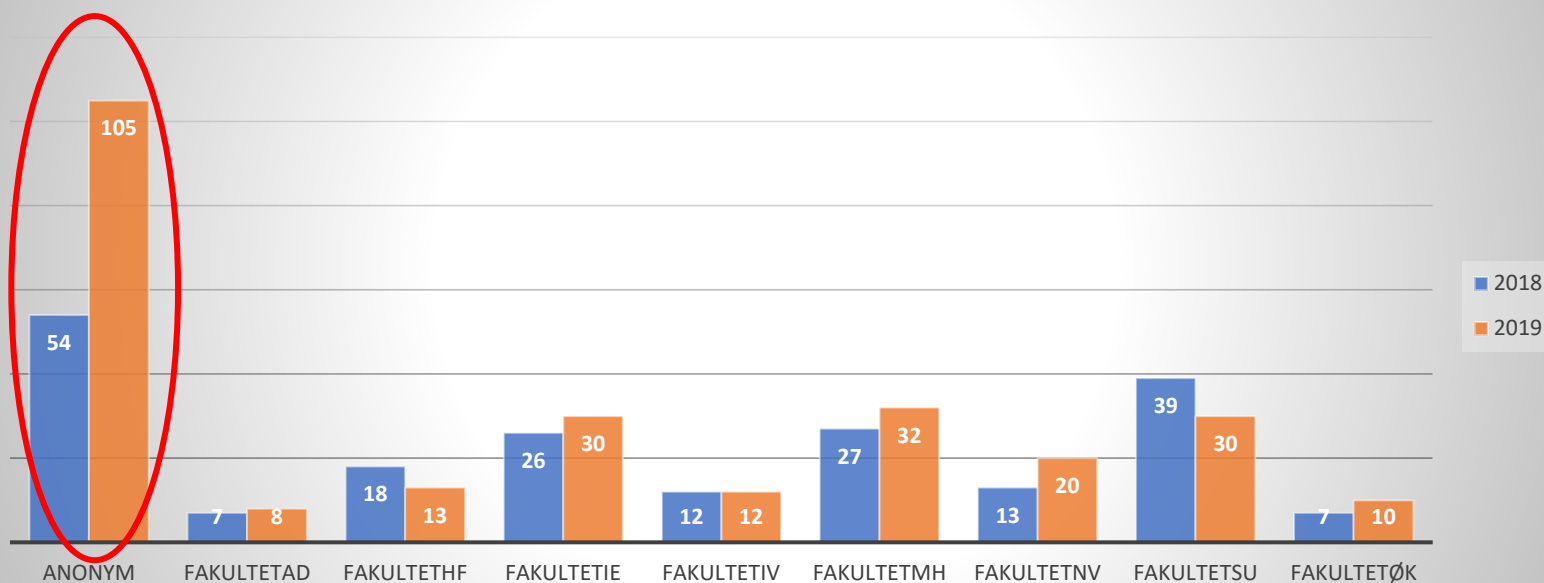
Studentombudet anbefaler NTNU å gjennomgå sine rutiner for å sikre at kravene i FVL om forsvarlig saksbehandlingstid blir ivaretatt. I alle saker som gjelder enkeltvedtak bør studenten underrettes i et *foreløpig svar* dersom saken ikke kan avgjøres i løpet av en måneds tid.



5 Studentombudets generelle inntrykk av studenthenvendelsene i 2019

Alle studenter som henvender seg til NTNUs studentombud blir opplyst om studentombudets rolle/myndighet og at ombudet behandler henvendelser konfidensielt. Studentene som henvender seg vil også bl.a. få spørsmål om det er greit at ombudet fører opp i sitt interne statistiske skjema hvilket fakultet studenten tilhører. Det er imidlertid flere studenter som ikke ønsker at jeg fører opp studentenes fakultetstilhørighet i min statistikk. Jeg registrerer altså en økning i antall anonyme henvendelser i 2019 sammenlignet med 2018, jf. figur 8.

Studentenes fakultetstilhørighet



Figur 8 Studentenes fakultetstilhørighet

Mange studenter er tydelige på at de ønsker en uformell og uforpliktende samtale om sin sak, og reserverer seg mot at de føres opp i statistikk på fakultetsnivå. De ønsker ikke å bli gjenkjent. Mange uttrykker at de ikke ønsker at dette pga muligheten for at de likevel skal gjenkjennes og at dette medfører at studenten av fakultetet vil oppfattes som «vanskelige/kranglete» overfor sitt institutt/faglærere med den følge at de vil utsettes for noen form for negative studierettslige konsekvenser.

I tillegg til at studentombudet ser en økning av anonymisering i ombudets statistiske registreringer, er det også flere studenter som anfører at NTNU ikke har ivaretatt studentenes behov for anonymitet i andre sammenhenger. Studentene kan i denne forbindelse påstå at dette har medført en svekkelse av deres rettssikkerhet eksempelvis enten i form av et dårligere psykososialt læringsmiljø/dårligere trivsel (UHL. § 4-3 (2)) i studiehverdagen, eller at de kan ha blitt gjenstand for usaklig forskjellsbehandling/ «trynefaktor» kan ha spilt inn/ikke blitt rettfærdig vurdert i forbindelse med en vurderings-/eksamenssituasjon (UHL. § 3-9 (1)) m.m.

Eksempel 1:

Anonymitet ifm. sensur av eksamen.

Studenten (på vegne av flere) kontaktet studentombudet om at instituttet ikke ivaretok deres behov for anonymitet ifm innleveringen av eksamensoppgave. Instituttet hadde gitt studentene muligheten til å motta veiledning fra faglærer (som også var sensor i emnet) i forkant av innlevering av eksamensoppgaven. De studentene som ønsket veiledning skulle da først levere sin eksamensoppgave til veiledning med fullt navn på blackboard overfor faglærer. Etter at faglærer hadde gitt veiledning, skulle studentene deretter sende oppgaven med kandidatnummer på inspera. Enkelte av studentene fryktet da at de kanskje ikke ville få en uhildet/upartisk behandling i forbindelse med sensur av eksamen. Studentene mente at sensor ville gjenkjenne besvarelsene og muligens ta i betraktning utenforliggende hensyn i eksamensvurderingen basert på sin kjennskap til den aktuelle studenten.

Eksempel 2:

Anonymitet ifm. innlevering av tvilsmelding (skikkethet).

*Student leverte inn bekymringsmelding om en medstudent, hvorpå medstudenten fikk vite hvem og hva som sto i meldingen. Dette ble ikke studenten i forkant gjort oppmerksomme på, da studenten tvert imot hadde gitt uttrykk for at tvilsmeldingen skulle være anonym. Den aktuelle medstudenten som tvilsmeldingen omhandlet, tok deretter kontakt med studenten som skrev tvilsmeldingen. Studenten forklarer at dette var ubehagelig, og at dette nå har medført stor bekymring og stress i en studiehverdag hvor tankene heller skulle vært konsentrert rundt eksamen. Studenten som sendte inn tvilsmeldingene forklarer at studietiden har vært tung etter at medstudenten fikk innsyn i tvilsmeldingen, og at dette har gått utover studentens nattesøvn. Studenten hadde ved et tidspunkt også vurdert å slutte på studiet for å slippe å treffe på den aktuelle medstudenten. Hendelsene har helt klart hatt negativ innvirkning på studentens trivsel, læringsmiljø og studiekvalitet. Studenten forklarte videre at dersom h*n hadde vært klar over at man måtte stå frem med fullt navn så hadde h*n ikke ønsket å sende inn tvilsmelding - eller iallfall ønsket å ordlegge seg på annet vis enn hva som faktisk ble gjort.*

Ovennevnte er kun to av flere eksempler hvor studentene har tatt opp anonymitet i en eller annen sammenheng. Det skal sies at det er innkommet flest henvendelser i tilknytning til førstnevnte eksempel. Hva gjelder eksempel nr. 2, ville nok dette ha løst seg på annet vis dersom studenten hadde fått tilstrekkelig informasjon om NTNUs rutiner knyttet til anonymitet ved innsendelse av tvilsmeldinger.² Jeg viser forøvrig til Kunnskapsdepartementets rundskriv F-07-16 og de bemerkninger om anonyme tvilsmeldinger som der fremgår til § 9 i forskrift om skikkethetsvurdering.

Dersom man skal finne noen overordnede fellestrekk for omtrent alle studenthenvendelsene som ombudet mottok i 2019, må det være at alle studentene, på en eller annen måte har ønsket å få økt kjennskap til sine studentrettigheter, og å forsikre seg om at de er blitt behandlet *rettferdig* av NTNU i tråd med gjeldende rettsregler. Studentenes ønske om anonymitet er nærliggende å tolke som et viktig premiss for dem med tanke på å bli vurdert/behandlet på rettferdig vis ved NTNU. Jeg oppfatter det slik at studentene i større grad vil ha økt tillitt til at NTNUs konklusjoner i enkeltsaker er gjort på rettferdig vis dersom studentens anonymitet har vært ivarettatt, og at dette utelukker mulighetene for spekulasjoner om at studentene har blitt gjenstand for usaklig forskjellsbehandling/eller at det er tatt utenforliggende hensyn i betraktning. Særlig med tanke på eksamensvurderinger – så fremt at selve eksamensformen tilsier at man ikke kan være

² NTNU legger til grunn at det ikke kan leveres anonyme tvilsmeldinger: <https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Skikkethetsvurdering#section-Skikkethetsvurdering-Tvilsmelding+om+skikkethet>

anonyme (f.eks. ved muntlige eksamensformer). Jeg viser forøvrig til UHL § 3-9 første ledd om at vurderinger skal skje på en upartisk og faglig betryggende måte.

6 Studentombudets nettverk

Det er etter lovendringen inntatt i UHL § 4-17, tilkommet flere studentombud her til lands. Så langt jeg kjenner til er det per i dag 16 studentombud i Norge som er ansatt på ulike universiteter og høyskoler.

Det finnes om lag 400 studentombud i verden, de fleste i Europa og USA. De europeiske studentombudene har siden 2003 hatt et eget nettverk, European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE).³ I tillegg finnes det en amerikansk International Ombudsman Association. ENOHE arrangerte vår/sommer 2019 konferanse i Leon i Spania. Her møtes en rekke studentombud i Europa og Skandinavia og har erfaringsutveksling og faglige seminarer.

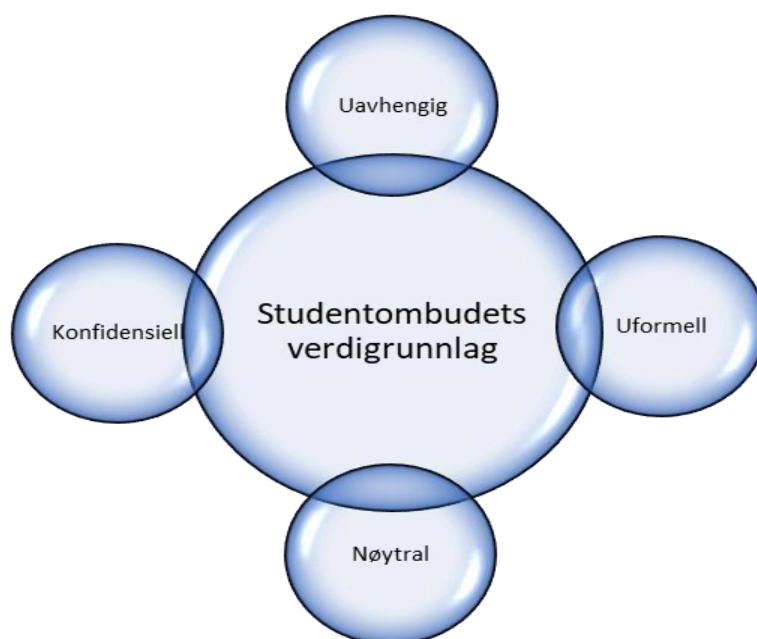
Det er også opprettet et nasjonalt nettverk for Studentombud i Norge. Nettverket avholder halvårslige nettverkssamlinger med faglig innhold. Studentombudet ved NTNU er medlem av dette nettverket og var arrangør for den norske studentombudskonferansen 28. og 29. mars 2019. Vi studentombud i nettverket bytter på denne arrangørrollen. Neste samling er planlagt medio mars 2020 ved UNIS på Svalbard.

De nærmeste samtalepartnere til undertegnede er de øvrige norske studentombudene som er en del av det nasjonale studentombudsnettverket. Disse møtene legger til rette for verdifull erfaringsutveksling. Nettverksmøtene har både et faglig og sosialt innhold. Møtene skaper glede og inspirasjon til arbeidet, samt bidrar til økt kompetanse og økt kvalitet på Studentombudets tjenester. Studentombudene har lav terskel for å diskutere problemstillinger seg imellom.



Bilde av de skandinaviske studentombudene – Bergen 19.10.2018

³ <http://www.enohe.net/>

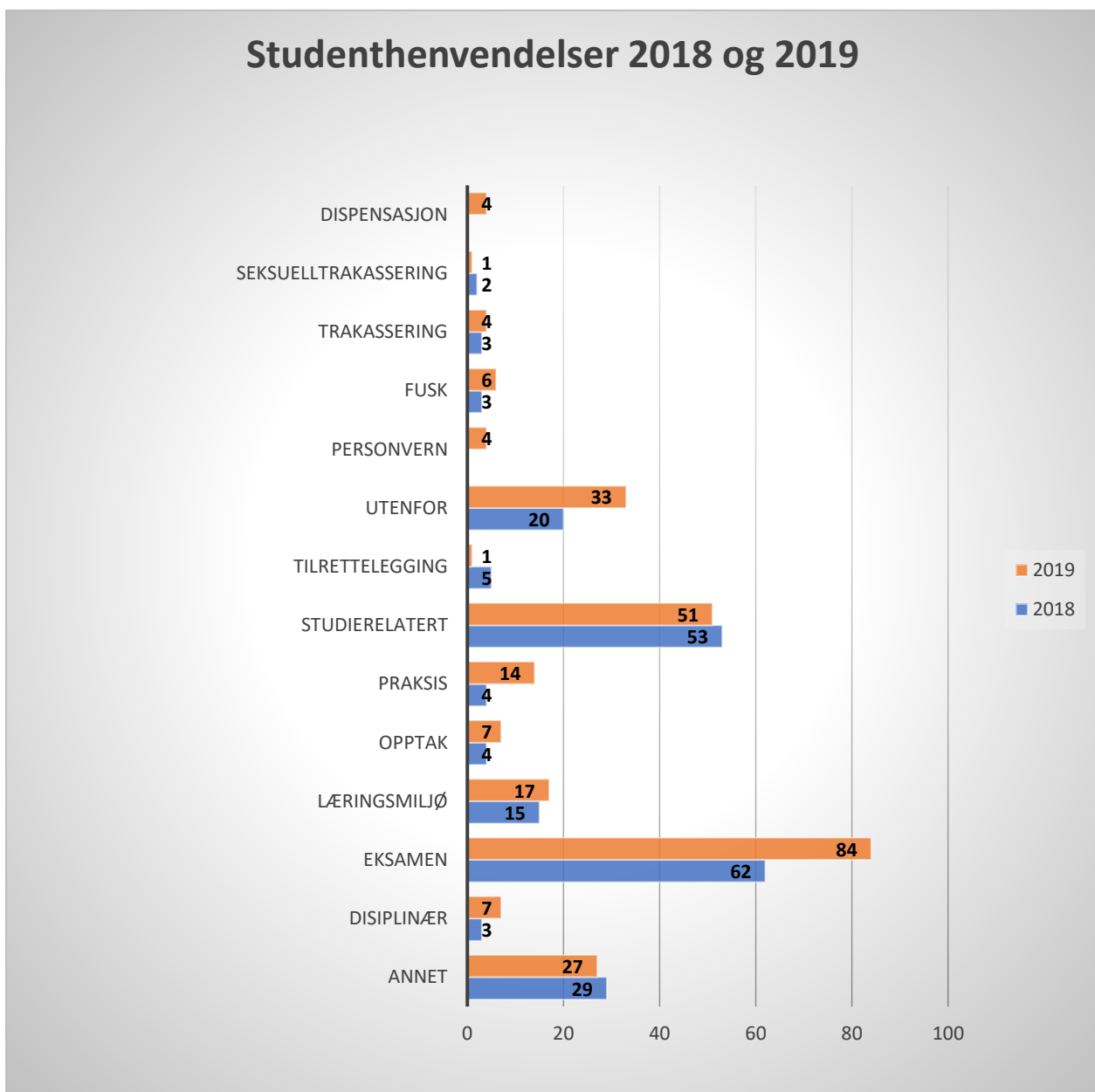


Vedlegg 1 – Studentombudets bemerkninger til kategoriseringen

Registrering i rapporteringsperioden viser at det i alt er innkommet 257 henvendelser fra studenter som har ønsket bistand fra Studentombudet i 2019.

Som det fremgår av figur 9 nedenfor, er alle studenthenvendelser sortert inn under ulike kategorier. Vedlegg nr. 3 til denne rapporten er det inntatt en beskrivelse av de ulike kategoriene.

Én av utfordringene med å registrere studenthenvendelser i ulike kategorier er at henvendelsene av og til kan omfatte forhold som like gjerne kunne vært registrert under en av de andre kategoriene. Det er imidlertid forsøkt å registrere henvendelsen under den kategorien som er å anse som hovedinnholdet av henvendelsen.



Figur 9 Kategorisering av henvendelser fra 2018 og 2019

Mange henvendelser fra studentene er kategorisert under betegnelsen «annet». Det er en smakssak om man skal opprette en egen kategori for hver enkelt henvendelse som ikke direkte passer inn under noen av de andre kategoriene eller ikke. I frykt av at det kunne bli noe uoversiktlig å operere med alt for mange kategorier er det heller valgt å innta en slik «sekkebetegnelse» på enkelte type henvendelser. Kategorien «annet» omhandler bl.a. spørsmål knyttet til opphavsrettigheter, åndsverk/IPR, psykiske belastninger ifm. studiesituasjonen/eksamensangst, bekymringsmeldinger omkring medstudenters psykiske helse eller medstudenters oppførsel m.m.

Nedenfor følger mine kommentarer til noen av kategoriene.

Kategori - Utenfor studentombudsordningen

Studentombudet mottar i løpet av året noen henvendelser som ligger utenfor studentombudsordningen⁴. Problemstillingen kan likevel ha stor betydning for studentens livssituasjon og kan indirekte påvirke studiesituasjonen i større eller mindre grad.

Det er innkommet 33 henvendelser som er betraktet å ligge utenfor studentombudsordningen i 2019. Slik tilfellet var for 2018, har mange av henvendelsene i 2019 bl.a. omhandlet spørsmål knyttet til husleieloven (uenighet/tvist overfor utleier), og arbeidsrettslige forhold (studenten har f.eks. en deltidsjobb ved siden studiene). Det er også studenter som i tillegg har et ansettelsesforhold med NTNU som kontakter studentombudet. Spørsmålene er da ofte av arbeidsrettslig karakter, og ikke knyttet til selve studiesituasjonen. Studentene har i slike tilfeller blitt henvist til HR-avd. jurister for råd og veiledning.

Kategori - Læringsmiljø

Etter universitets- og høyskoleloven (UHL.) § 4-3 har universitetet det overordnede ansvaret for at læringsmiljøet på institusjonen, herunder det fysiske og psykiske arbeidsmiljø, er fullt forsvarelig ut fra en samlet vurdering av hensynet til studentenes helse, sikkerhet og velferd.

Læringsmiljøutvalget (LMU) ved NTNU har definert læringsmiljøet i fem underkategorier;

- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø
- Organisatorisk læringsmiljø
- Digitalt læringsmiljø
- Pedagogisk læringsmiljø

LMU definerer det psykososiale læringsmiljøet som: «*Mellommenneskelige forhold i og rundt læringsprosessene. Det berører trivsel og samhandling mellom studenter og ansatte, og i mellom studentene*».

16 av henvendelsene til studentombudet i 2019 har relatert seg til studentenes psykososiale læringsmiljø. En henvendelse har relatert seg til det fysiske læringsmiljøet.

Det psykososiale læringsmiljøet og studentenes trivsel i studiesammenheng vil kunne påvirkes i positiv/negativ retning på bakgrunn av samhandlingen og kommunikasjonen mellom alle aktører som oppholder seg på universitetet – dette skjer i samspillet mellom student/medstudent, de

⁴ Mandatet sier at «*Studentombudets virksomhet skal i hovedsak omfatte forhold knyttet til studiesituasjonen (...) med studiesituasjonen menes studentens forhold til NTNU*»

ansatte og eventuelle andre aktører som har en eller annen befatning med studenten i studiesammenheng. Studentenes psykososiale læringsmiljø kan også påvirkes av blant annet sosiale, digitale, kulturelle, religiøse, økonomiske, utdanningsmessige og helsemessige forhold.

Det kan være ulike årsaker til at studenten eksempelvis anfører at aktuelle hendelse har medført et dårligere psykososialt læringsmiljø. Dette kan være faglige uenigheter mellom studenter og faglærere som har pågått over noen tid og som studenten etter hvert føler et ubehag rundt (går prestisje i diskusjonen, «taper ansikt» overfor medstudenter), persontyper i et studentmiljø går ikke sammen, mistriivsel på bakgrunn av dårlig samhandling med andre/manglende sosial samhandling etc. Studenter kan også beskrive forhold som kunne betraktes å være på grensen til mobbing eller trakassering uten at slike begreper benyttes av studenten selv. Dersom studenten benytter slike begreper blir disse henvendelsene i min statistikk registrert som trakassering.

Det er registrert flere henvendelser omkring mistriivsel etter samarbeid med medstudenter i EIT, der det dårlige samarbeidet medfører et ønske om å bytte gruppe/landsby, eventuelt at samarbeidsproblemene medfører et ønske om å utrede mulighetene for å få fritak fra faget. Av og til kan en henvendelse til studentombudets statistikk bli registrert som «studierelaterte forhold» da studenten ønsker bistand (råd og veiledning) for å igangsette en fritaksprosess, men at det underliggende forholdet kan skyldes mistriivsel og uenighet overfor medstudenter etter gruppeinndeling. Man skal for så vidt være forsiktig med å spekulere i årsaken til at noen ønsker å søke fritak, men det er et inntrykk jeg kan sitte igjen med i *enkelte* tilfeller – men ikke alltid.

Kontakt med studentombudet i slike saker kan være nyttig for studentene til å få sortert sine tanker, og få diskutert hvilke muligheter og veivalg man ønsker å ta fremover.

Kategori - Trakassering og seksuell trakassering

Etter lovendring som ble foretatt i august 2019, er UHL § 4-3 blitt endret slik at bestemmelsen tydeliggjør plikten som ledelsen ved universiteter og høyskoler har etter likestillings- og diskrimineringsloven § 13 sjette ledd til å forebygge og forhindre trakassering og seksuell trakassering innenfor sitt ansvarsområde.⁵

Slik som for 2018, har studentombudet registrert i alt fem henvendelser innenfor kategoriene «trakassering» og «seksuell trakassering». Fire av henvendelsene i 2019 har omhandlet trakassering og én henvendelse har omhandlet seksuell trakassering.

Konfidensialitet i saker med påstand om trakassering og seksuell trakassering er av høyeste prioritet, og begge parter (både offer og den anklagede) skal ha mulighet til å kontakte studentombudet i slike saker. Studentombudet er uavhengig og nøytral i alle saker på NTNU.⁶ Underretning om hvordan man skal gå frem i slike saker blir diskutert. Studentene ønsker også å tenke høyt med studentombudet følgene av å varsle, i hvilken grad vil en slik saksoppfølging innvirke på studiesituasjonen, hvilke personlige belastninger vil følge i kjølvannet av en formell oppfølging av saken etc.

⁵ Prop. 89 L (2018-2019)

⁶ Studentombudets mandat: «*Studentombudet ved NTNU skal være en uavhengig bistandsperson overfor studentene*».

Kategori - Studierelaterte forhold

Kategorien «studierelaterte forhold» er en sekkebetegnelse for ulike studenthenvendelser som omhandler studentenes studiesituasjon. Eksempelvis vil de forhold som tas opp i årsrapportens punkt 5 bli registrert som et «studierelatert forhold».

Studentene henvender seg ellers med problemstillinger omkring obligatoriske arbeidskrav, formaliteter i tilknytning til innlevering av bachelor- eller masteroppgave, anførsler om usaklig forskjellsbehandling, spørsmål knyttet til pensum, fravær, permisjon, forelesers formidlingsevne og andre lignede spørsmål knyttet til studiekvaliteten. Sammenlignet med 2018, er det i 2019 færre henvendelser relatert til referansegruppesystemet.

Studentombudet har i 2019 mottatt flere henvendelser knyttet til UHL § 5-3 annet ledd som omhandler studentenes rett til å be om begrunnelse. Henvendelsene relaterer seg da til fristoverskridelser og begrunnelsens innhold. Hva gjelder begrunnelse, sier universitets og høyskoleloven at dette er noe studenter særskilt kan etterspørre for sitt vedkommende, jf. UHL § 5-3 første og annet ledd. Dette er en individuell begrunnelse for «kandidatens prestasjon». Annet ledd i § 5-3 sier bl.a. følgende:

«I begrunnelsen skal det gjøres rede for de generelle prinsipper som er lagt til grunn for bedømmelsen og for bedømmelsen av kandidatens prestasjon. Institusjonen bestemmer om sensor skal gi begrunnelsen muntlig eller skriftlig»

Det er f.eks. ikke tilfredsstillende å gi en begrunnelse med kun (ene og alene) henvisning til sensorveiledningen. Begrunnelsen skal være individuell, og den vil i praksis ofte kunne danne grunnlag for om studenten velger å påklage karakteren eller ikke. Sensur av eksamen er å anse som et enkeltvedtak etter forvaltningsloven, og begrunnelsessplikten for enkeltvedtak fremgår også av den generelle forvaltningsloven i §§ 24 og 25. Begrunnelsesplikten i forbindelse med eksamen etter UHL trer først i kraft etter at studenten «ber om begrunnelse». Mange begrunnelser er mangelfulle.

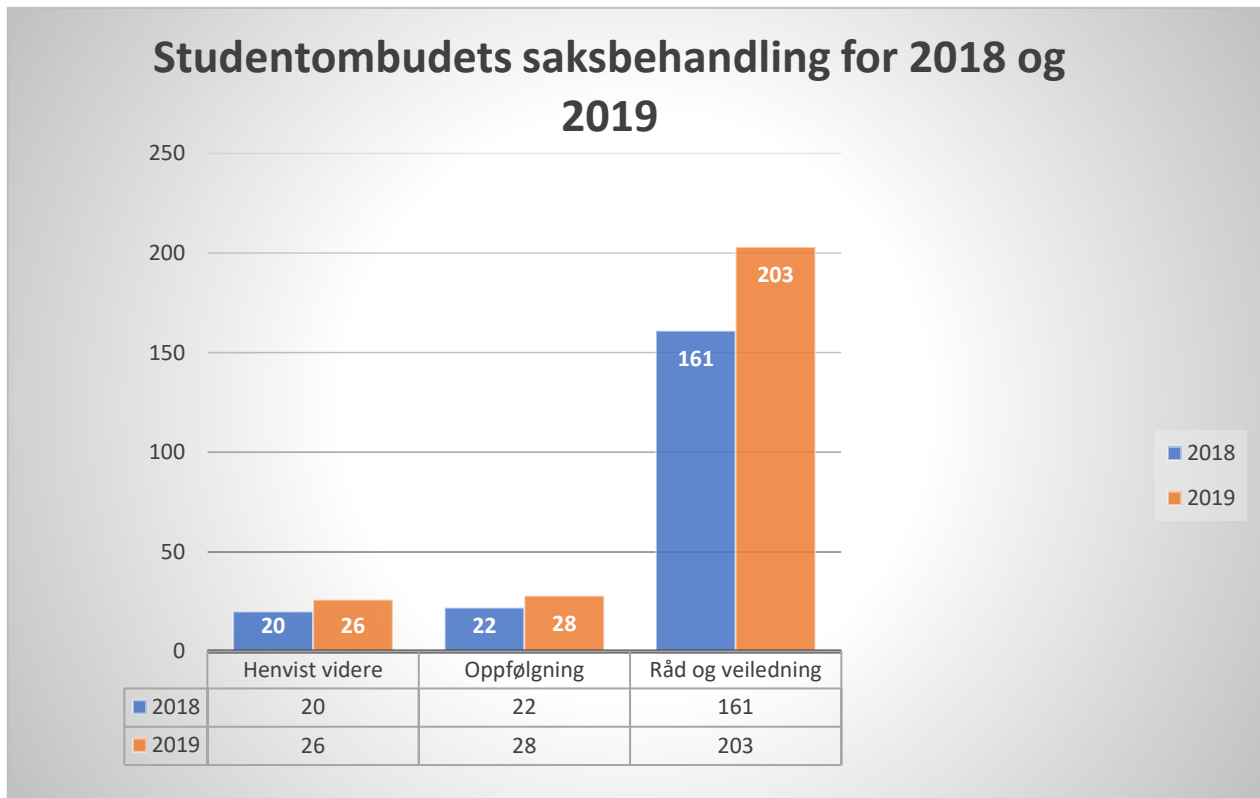
Slik benevnt ovenfor under kategorien «læringsmiljø», har studentombudet mottatt noen henvendelser som knytter seg til faget EiT. Først og fremst har det da dreiet seg om uenigheter slik beskrevet ovenfor. Studentombudet har også mottatt flere henvendelser som relaterer seg til reglene om fritak fra EiT, eller fraværsgrensene knyttet til samme fag.

Studentombudets saksbehandling

På neste side fremgår en tabell som viser studentombudets saksbehandling og oppfølging overfor studentene som henvender seg for hhv. 2018 og 2019.

Som det fremgår av tabellen på neste side, er studentombudets saksbehandling inndelt på tre ulike måter; 1. oppfølging, 2. råd og veiledning, og 3. henvist videre. Det blir en individuell vurdering ved hver enkelt tilfelle om det eksempelvis skal gis alminnelig råd og veiledning eller om saken nødvendigvis gjør særskilt oppfølging overfor enheten (ev. basert på studentens samtykke).

Studentombudets håndtering av studenthenvendelsene vil selvsagt være avhengig av hva saken gjelder. Som hovedregel forsøker Studentombudet i de aller fleste sakene å gi studentene tilstrekkelig med råd og veiledning til at de selv løser saken på egen hånd.



Figur 10 Studentombudets saksbehandling for 2018 og 2019

Råd og veiledning innebærer ofte at studentene gis informasjon om de foreliggende interne prosedyrer og rutiner, samt om det overordnede regelverket. Deretter drøftes den mest hensiktsmessige fremgangsmåten videre i saken for vedkommende.

Unntaksvis, etter samtykke fra studenten, kan Studentombudet kontakte den aktuelle enheten selv for å gjøre oppklaringer. Dette benevnes i registreringen som «oppfølging». Dette kan være i tilfeller hvor studenten ikke kommer noe videre med saken overfor enheten, men der relevante forhold fremdeles står ubesvart⁷. Slik oppfølging avhenger av at studenten direkte samtykker til at studentombudet følger opp saken på bakgrunn av henvendelsen.

⁷ Mandatet sier at «Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling og skal ha et særlig fokus på studentenes rettigheter og likebehandling». Videre fremgår det at Studentombudet «(...)kan foreta undersøkelser i etterkant om hvordan saken har blitt behandlet».

Vedlegg 2 – Studentombudets mandat

Fastsatt av rektor 13.09.2017 (ephorte sak 2017/8212)

Formål

Formålet med ordningen er å bidra til økt rettssikkerhet for studentene.

Oppgaver

- Studentombudet ved NTNU skal være en uavhengig bistandsperson overfor studentene. Studentombudets virksomhet skal i hovedsak omfatte forhold knyttet til studiesituasjonen hvor en student opplever å være i en formell eller prosedyremessig gråsoner og/eller mener det er begått feil eller urett overfor vedkommende. Med studiesituasjonen menes studentens forhold til NTNU.
- Studentombudet skal gi studentene råd om hva de kan og bør foreta seg for å ivareta sine interesser. Studentombudet skal bidra til at saker løses nærmest der de oppstår, dvs. på lavest mulig nivå i organisasjonen.
- Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling og skal ha et særlig fokus på studentenes rettigheter og likebehandling.
- Studentombudet skal fungere som et supplement til øvrige rutiner og systemer for veiledning og oppfølging og fratrukker ikke NTNU informasjons- og veiledningsplikt.
- Studentombudet kan foreta undersøkelser i etterkant om hvordan saken har blitt behandlet.
- Studentombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke klageinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved NTNU.
- Studentombudet kan selv avgjøre om hun/han vil bistå en student i en sak eller ikke. Studentombudet skal alltid gi en begrunnelse når ombudet avslår å bistå i en sak. Avslaget kan ikke påklages.
- Studentombudet kan ta opp saker på eget initiativ for å sikre rettssikkerheten til studentene.
- Saker i forhold til f.eks. Lånekassen eller Studentsamskipnaden faller utenfor studentombudets oppgaver. Studentombudet tar heller ikke stilling til faglige spørsmål. Studentombudet kan ikke opptre som fullmektig for studenten, dvs. representere studenten som part i en sak.

Informasjon og opplæring

- Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til NTNUs studenter og tilby opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter.

Rapportering

- Studentombudet skal årlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides årsrapporter. Årsrapporten skal legges fram for LMU og NTNUs styre som orienteringssak. Studentombudet skal orientere rektor fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning.

Taushetsplikt og innsyn

- Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningsloven §13 om forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke.
- Studentombudet har bare innsyn i taushetsbelagte opplysninger i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn.
- Spørsmål om innsyn i saker hos studentombudet følger reglene i offentleglova (lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentleg verksemd).

Varsel om kritikkverdige forhold

- Studenter kan varsle studentombudet om kritikkverdige forhold (f.eks. lovbrudd, mobbing, trakassering, brudd på sikkerhetsrutiner) som berører studentenes situasjon. Studentene kan varsle anonymt via studentombudet. Hvis studenten ønsker at det skal være konfidensielt hvem som har varslet, skal studentombudet gjøre oppmerksom på at det kan være begrenset i hvilken grad saken kan forfølges.

Vedlegg 3 – kort beskrivelse av hver enkelt kategori

Beskrivelsene av hver kategori er ikke uttømmende.

Eksamen:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som knytter seg til prøving av studentens kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse som gir grunnlag for fastsettelse av karakter i et emne. Se for øvrig definisjonen av «vurdering» og «delvurdering» i studieforskriftens § 1-2. Alle spørsmål som relaterer seg til eksamensgjennomføringen blir registrert under denne kategorien; klage på eksamenskarakter, klage på formelle feil og NTNUs saksbehandling idf., begrunnelsens innhold, sensurtidsbruk og ellers alle andre spørsmål som relaterer seg til selve eksamensgjennomføringen. Det er mange nyansesforskjeller i spørsmål tilknyttet eksamen, og derfor blir det også registrert relativt mange henvendelser under denne kategorien.

Praksis:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som omhandler studentenes gjennomføring av praksisutplassering. Henvendelsene kan omfatte alt fra generell råd og veiledning om regelverket i tilknytning til praksisgjennomføringen til selve saksbehandlingen ifm. vurderinger bestått/ikke bestått. Som kjent kan man ikke påklage dette med unntak av formelle feil. Er det skjedd en formell feil så vil man kunne få et nytt praksisforsøk uten at det blir regnet som et tellende praksisforsøk. Likefullt vil dette representere en «tidsbelastning» for studenten å gjennomføre praksisen på nytt. Henvendelsene kan av og til også ha forgreininger til andre kategorier som f.eks. studentens psykososiale læringsmiljø. Dersom henvendelsen i hovedsak omfatter studentens læringsmiljø vil den registreres under læringsmiljøkategorien.

Studierelatert:

Under denne kategorien faller de henvendelser som generelt omfatter studierelaterte spørsmål. Dette er en sekkebetegnelse, og henvendelsene kan omfatte spørsmål knyttet til pensum, obligatoriske aktiviteter, undervisning, endring av studietilbud, programplaner og emneplaner og andre forhold som er relatert til studiet, og som ikke naturlig faller inn under de øvrige kategoriene. Se i vedlegg 1 for en nærmere forklaring.

Tilrettelegging:

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som handler om tilrettelegging av vurderingssituasjoner eller dispensasjoner, permisjoner, fravær m.m.

Læringsmiljø:

Under denne kategorien faller de henvendelser fra studenter som omfatter studentenes fysiske og psykososiale læringsmiljø og andre forhold relatert til helse, miljø og sikkerhet. Se forøvrig i vedlegg 1 for nærmere forklaring om denne kategorien.

Trakassering:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som knytter seg til påstander om trakassering i henhold til definisjon av begrepet som fremgår av likestillings- og diskrimineringsloven § 13 andre ledd. Se forøvrig i vedlegg 1 for nærmere forklaring om denne kategorien.

Seksuell trakassering:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som knytter seg til påstander om seksuell trakassering i henhold til definisjon av begrepet som fremgår av likestillings- og diskrimineringsloven § 13 tredje ledd. Se forøvrig i vedlegg 1 for nærmere forklaring om denne kategorien.

Fusk:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som knytter seg til saksbehandling av fuskesaker i medhold av UHL. § 4-8, 1 b).

Disiplinærsaker:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som knytter seg til saksbehandling av øvrige saker som gjelder utestenging og bortvisning.

Opptak:

Under denne kategorien faller de henvendelser som omhandler opptak til studieprogram eller enkeltemner på NTNU.

Personvern:

Under denne kategorien faller de henvendelser som knytter seg til oppbevaring og behandling av personopplysninger og spørsmål knyttet til taushetsbelagte opplysninger i ulike sammenhenger.

Annet:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som knytter seg til studiesituasjonen som ikke naturlig faller inn under noen andre kategorier. Nærmere om denne sekkebetegnelsen er omhandlet i årsrapportens vedlegg 1.

Utenfor ordningen:

Under denne kategorien faller alle henvendelser som ikke knytter seg til studentenes «studiesituasjon». Slike henvendelser vil ikke omfattes av studentombudsordningen. Studentombudet forsøker imidlertid så godt som mulig å henvise studenten videre til den aktuelle enheten/eksterne instansen som ev. er riktig adressat for studentens problemstilling.