

► Årsrapport for 2016

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen

Sylvi Leirvaag ► UiB



Årsrapport for 2016

Fra studentombudet ved Universitetet i Bergen



*Sylvi Leirvaag,
studentombud ved
Universitetet i Bergen*

Foto: UiB

Tidligere rapporter:

Halvårsrapport for første halvår 2016 (perioden 1.januar – 30.juni 2016)

Årsrapport for 2015 (perioden 17.august – 31.desember 2015)

Rapportene er tilgjengelige på studentombudets hjemmeside:

<http://www.uib.no/om/91296/studentombudet>

FORORD

Denne rapporten er en redegjørelse for studentombudets virksomhet for året 2016. Rapporten er offentlig og oversendes rektor og Universitetsstyret som orienteringssaker, samt legges tilgjengelig på studentombudets hjemmeside for studenter og andre som er interessert i å holde seg oppdatert om studentombudets arbeid.

Dette er den tredje rapporten studentombudet skriver, og den andre rapporten fra 2016, da det fra før foreligger halvårsrapport for 2016, gjeldende perioden 1.januar – 30.juni 2016. Årsrapporten sammenfatter studentombudets virksomhet fra hele perioden 1.januar – 31.desember 2016. Resultatene fra årets rapport sammenlignes med tidligere rapporter så langt det er mulig.

Studentombudet vil for øvrig takke studentombudskollegaer rundt om i landet for gode nettverkssamlinger, kunnskapsdeling og erfaringsutveksling også dette året.

Bergen, januar 2017

Sylvi Leirvaag
Studentombud UiB

SAMMENDRAG

Denne rapporten er en redegjørelse for studentombudets virksomhet for året 2016.

Rapporten er offentlig og fremlegges for rektor og som orienteringssak for Universitetsstyret, i samsvar med mandatet for studentombudets arbeid.

Redegjørelsen for saksbehandlingen ved universitetet tar utgangspunkt i studentombudets generelle erfaringer med universitetets saksbehandling og praksis, på bakgrunn av henvendelser fra studenter. Rapporten kan ikke gi et bilde av UiBs saksbehandling og praksis som sådan, men altså bare si noe om erfaringer og funn i dette utvalget av saker.

Mitt hovedinntrykk er at saksbehandlingen ved universitetet jevnt over holder et godt nivå – meningen her er å kommentere unntakene. Studentombudet skal bidra til å løse saker nærmest der de oppstår. Sakene som det refereres til i årsrapporten er alle tatt opp på laveste mulige nivå, og vil således allerede være kjent for dem det gjelder. Det er ikke alltid slik at studentombudets bidrag i saken er synlig for andre. I noen tilfeller ønsker studenter informasjon, råd og bistand i en tidlig fase, men vil ta saken - eller søknaden sin videre i systemet selv, etter møtet med studentombudet. Andre ganger bistår studentombudet underveis i prosessen, med informasjon og rådgivning i en klageomgang, eller etter at vedtak er fattet. Dette varierer. Enten det er studentombudet eller studenten selv som tar opp saken, er formålet at saken får sin løsning på et lavest mulig nivå/det rette nivået. Dersom saken er av en slik art at den bør løstes til et høyere nivå, vil dette bli gjort.

Studentombudets generelle erfaringer viser at det til tross for at saksbehandlingen ved universitetet holder et jevnt godt nivå - i noen tilfeller forekommer brudd på sentrale forvaltningsrettslige saksbehandlingsregler, herunder vedtak og krav til begrunnelse. Det er nærliggende å anta at dette i noen grad kan skyldes uklare og mangelfulle kontrollrutiner, eller mangelfulle kunnskaper om regelverket. Det er også avdekket brudd på Universitets- og høyskoleloven og Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen. Forhold som er omtalt i denne rapporten omhandler oversittelse av sensurfrist, sen kunngjøring av eksamensdatoer, litteraturlister og obligatorisk undervisningsaktivitet.

Antall saker ligger på samme nivå som tidligere semester, med 103 saker totalt for 2016, med en jevn fordeling på de ulike sakskategoriene.

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

Innhold

FORORD.....	1
SAMMENDRAG.....	2
1. INNLEDNING.....	4
1.1. MANDAT.....	4
2. STUDENTOMBUDETS ARBEID I 2016.....	5
3. STATISTIKK.....	6
3.1. REGISTRERTE STUDENTER VED UNIVERSITETET I BERGEN.....	7
3.2. FIGUR 1: ANTALL SAKER FORDELT PER FAKULTET.....	7
3.3. FIGUR 2: ANTALL SAKER FORDELT PER MÅNED.....	8
3.4. FIGUR 3: ANTALL SAKER FORDELT PER KATEGORI.....	8
4. ENKELTE TEMAER.....	9
LÆRINGSMILJØ:.....	9
4.1. DET FYSISKE LÆRINGSMILJØET.....	9
4.1.1. STUDENTER MED NEDSATT FUNKSJONSEVNE.....	10
4.1.2. TILRETTELEGGING FOR GRAVIDE STUDENTER.....	11
4.2. DET PSYKOSOSIALE LÆRINGSMILJØET.....	12
4.3. DET ORGANISATORISKE LÆRINGSMILJØET.....	12
4.4. STUDIERELATERT.....	13
4.4.1 INFORMASJON OG KUNNGJØRING.....	13
4.5 EKSAMEN/PRAKSIS.....	14
4.5.1 KLAGE OVER KARAKTERFASTSETTING – RETT TIL BEGRUNNELSE.....	14
4.5.2 KLAGE OVER KARAKTERFASTSETTING – BLINDSENSUR.....	15
4.5.3 SENSURFRIST.....	15
5. OPPSUMMERING.....	16
6. VEDLEGG.....	18
6.1. KATEGORIBESKRIVELSER.....	18

1. Innledning

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

Studentombudet ble ansatt i 2015, og har tidligere avgitt rapport for virkeperioden 17.august – 31.desember 2015, samt halvårsrapport for perioden 1.januar til 30.juni 2016.

Denne årsrapporten omhandler hele perioden fra 1.januar til 31.desember 2016, og er bygget opp på den samme måten som foregående rapporter.

1.1. Mandat

Det er studentombudets oppgave å ivareta rettssikkerheten til studentene ved Universitetet i Bergen. Studentombudet skal være en uavhengig bistandsperson som skal gi studentene råd og hjelp der de har tatt opp eller vurderer å ta opp forhold knyttet til sin studiesituasjon.

Studentombudet skal påse at sakene får en forsvarlig og korrekt behandling, og at studentenes rettigheter blir ivaretatt. Studentombudet skal aktivt informere om sin funksjon til UiBs studenter, og bidra til å gi nødvendig opplæring til studenttillitsvalgte om studentenes rettigheter og plikter. Studentombudet skal bidra til at saker kan løses nærmest der de oppstår; dvs. på laveste mulige nivå i organisasjonen. Ombudet har selv ikke myndighet til å avgjøre saker, og er heller ikke klage- eller ankeinstans for saker som er behandlet og avgjort av andre enheter eller beslutningsorganer ved UiB.

Studentombudet skal halvårlig rapportere om sin virksomhet til rektor ved at det utarbeides halvårsrapporter. Disse skal legges fram for Universitetsstyret som orienteringssak. Rektor orienteres fortløpende om spesielt alvorlige saker, eller saker som er av prinsipiell betydning. Studentombudet kan på eget initiativ også fremme slike saker direkte for Universitetsstyret.

Studentombudet skal selv avgjøre om hun/han kan bistå en student i en sak eller ikke. Det skal alltid gis en begrunnelse når ombudet avslår å bistå i en sak, og avslaget kan ikke påklages. Dersom studentombudet ikke selv kan bistå i en sak, skal ombudet henvise studenten videre til rette instans.

Studentombudet har bare innsyn i den enkelte saks dokumenter i den grad studenten det gjelder har gitt samtykke til innsyn. Studentombudet har taushetsplikt etter forvaltningslovens § 13 om alle forhold hun/han blir kjent med gjennom sitt virke. Verken studenter eller noe organ ved universitetet har innsynsrett i studentombudets saker.

Både studenter og ansatte skal kunne varsle studentombudet om kritikkverdige forhold knyttet til studiesituasjonen ved UiB. Det skal kunne varsles konfidensielt dersom det bes om det.

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

Studentombudet har ikke instruksjonsmyndighet overfor enhetene ved UiB.

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

2. Studentombudets arbeid i 2016

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

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

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

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

Rapporten omhandler perioden fra 1.januar til 31.desember 2016. Studentombudet har i dette tidsrommet mottatt mange henvendelser fra både studenter og en del ansatte. I rapporten er bare henvendelser som krever videre oppfølging og behandling talt med under antall saker. Enkle henvendelser om informasjon med spørsmål og svar er ikke talt med. Antall saker i 2016 var etter dette **103**. Det er de realitetsbehandlede sakene som krever størst innsats, og disse varierer betydelig i omfang og vanskelighetsgrad.

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

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

Kontakten med studentene og studenttillitsvalgte med informasjon om studentombudets virksomhet er avgjørende for studentombudets arbeid. Internett med hjemmeside og sosiale medier er viktige kanaler for informasjon om hva studentombudet gjør og kan bistå med, i tillegg til å informere konkret om studentenes rettigheter og plikter. Dette kan igjen bidra til at flere kontakter studentombudet og benytter seg av ordningen. Det forventes en gradvis økning i antall henvendelser til studentombudet etterhvert som ordningen og tilbudet blir enda bedre kjent blant studentene.

Informasjon om studentombudsordningen er tilgjengelig på flere steder; både gjennom internett og sosiale medier, brosjyrer og oppslag, ved epost-, telefonhenvendelser og møter ved studentombudets kontor, og ved at studentombudet informerer og holder presentasjoner utad. Studentombudets rolle er også synlig gjennom omtale i media, både i form av avisoppslag og intervju på radio, og omtale på universitetets nettsider.

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

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

3. Statistikk

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

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

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

Statistikk over disse områdene fremgår under.

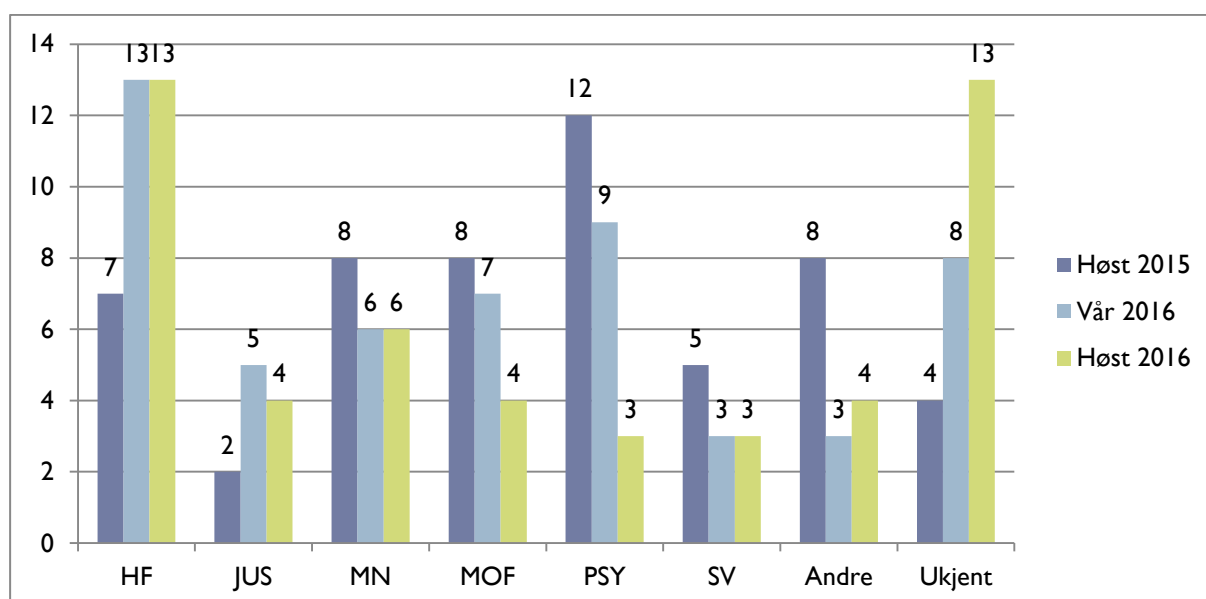
3.1. Registrerte studenter ved Universitetet i Bergen

Avdeling/Fakultet ↓↑	2015	2016
	Totalt	Totalt
Det humanistiske fakultet	3375	3625
Det juridiske fakultet	2307	2358
Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet	3077	3192
Det medisinsk-odontologiske fakultet	1943	2017
Det psykologiske fakultet	1982	1831
Det samfunnsvitenskapelige fakultet	3310	3509
UiB (uspesifisert underenhet)	20	22
Sum	16014	16555

Link: <http://dbh.nsd.uib.no/statistikk/rapport.action>

Kilde: Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste

3.2. Figur 1: Antall saker fordelt per fakultet



***Forkortelser og forklaringer:**

HF – Det humanistiske fakultet

JUS – Det juridiske fakultet

MN – Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet

MOF – Det medisinsk-odontologiske fakultet

PSY – Det psykologiske fakultet

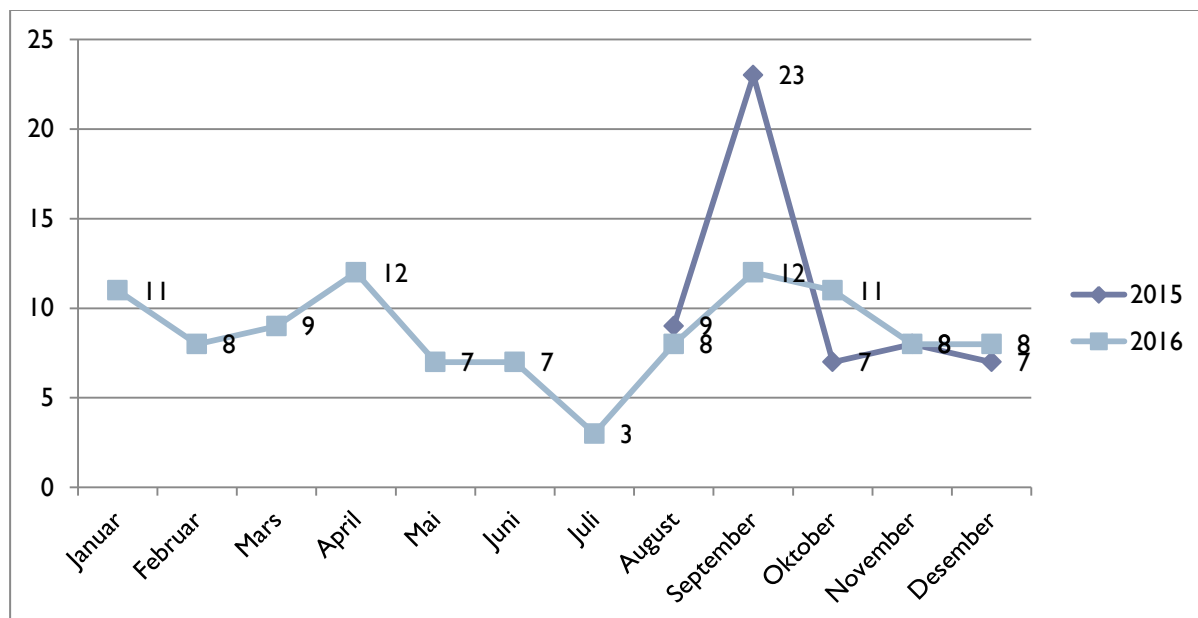
SV – Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Andre: Studenter og andre fra andre utdanningsinstitusjoner enn UiB

Ukjent: Personer som ikke oppgir studieinformasjon

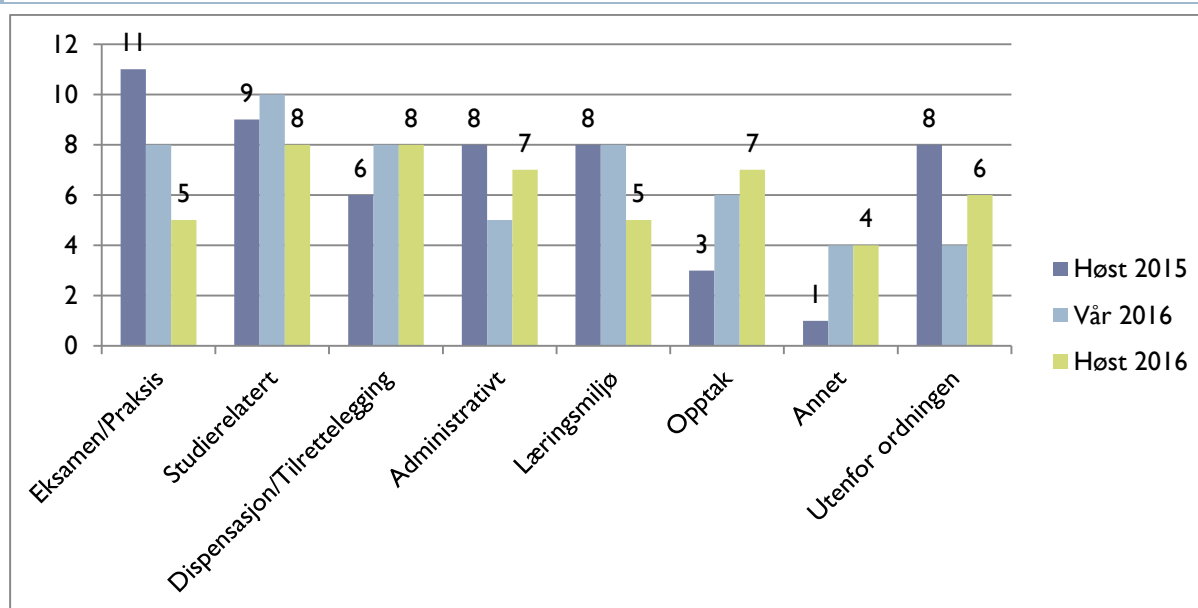
En kommentar til økningen i kolonnen for «ukjent»: Når det gjelder antall henvendelser med ukjent fakultetstilhørighet påpekes at studentombudet skal være et lavterskel tilbud og studentene selv tar stilling til om de ønsker å komme med studieinformasjon utover studentstatus ved UiB, der det ikke er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

3.3. Figur 2: Antall saker fordelt per måned



Statistikken må leses med det i tankene at studentombudet startet sitt virke den 17.august 2015, og at antall saker først ble registrert etter denne dato. Det er således bare høstsemesteret 2016 som kan sammenlignes med tall fra fjoråret. Juli 2016 er det registrert en naturlig nedgang i antall saker i samsvar med ferieavvikling. September 2015 er det registrert en topp i antall henvendelser, men dette omhandler flere ulike forhold og dermed ikke en enkelthendelse eller annet å melde særskilt om i rapporten.

3.4. Figur 3: Antall saker fordelt per kategori



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

4. Enkelte temaer

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

4.1. Det fysiske læringsmiljøet

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

Studentombudet har mottatt flere spørsmål som gjelder forhold knyttet til læringsmiljø. Studenter melder at de opplever dårlig luftkvalitet, reagerer på temperaturforhold på lesesalen, om det de mener er for dårlig belysning, og opplevelse av støy og uro i eksamenslokaler.

Når studentombudet mottar slike henvendelser og behovsmeldinger, informeres det om tilgjengelige tilbakemeldingskanaler, og eventuelt videreformidles til rette instans med ansvar for bygningsdrift. Det viktige her er at forholdene blir gjort kjent, slik at man kan foreta nødvendige kartlegginger og utbedringer i samsvar med de funn som blir gjort. Studentombudet kan på denne måten bidra til en forbedring av de aktuelle studentenes - og kommende studenters læringsmiljø.

Studentombudet får på forespørsel tilsendt oversikt over antall og typer avvik og klager hva gjelder læringsmiljø. Årsrapporten omtaler imidlertid ikke læringsmiljøet ved UiB som sådan, men knytter noen kommentarer til det utvalg av saker studentene har valgt å henvende seg til studentombudet med.

Elever ved institusjoner som har undervisning eller forskning som formål vil omfattes etter Arbeidsmiljølovens regler om helse, miljø og sikkerhet¹, for universitetet. Lovens krav til et systematisk HMS-arbeid og

Læringsmiljø:

Uhl § 4-3 omhandler studentenes læringsmiljø, og fremhever styret sitt overordnede ansvar for at «***læringsmiljøet på institusjonen, herunder det fysiske og psykiske arbeidsmiljø, er fullt forsvarlig ut fra en samlet vurdering av hensynet til studentenes helse, sikkerhet og velferd.***»¹

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

Begrepet «læringsmiljø» omfatter alle faktorer som kan påvirke studentene i en studiesituasjon, men institusjonene har bare ansvar for de elementer som med rimelighet kan anses å være innenfor utdanningsinstitusjonenes kontrollsfære¹.

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

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

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

Internkontrollforskriften² gjelder, herunder kartlegging og risikovurdering, samt iverksetting av tiltak for å redusere risikoen.³

4.1.1. Studenter med nedsatt funksjonsevne

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

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

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

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

En stor og vedvarende utfordring når det kommer til universell utforming gjelder universitetets bygningsmasse, herunder en rekke eldre bygninger som også har utfordringer knyttet til luftkvalitet. Studentombudet har tidligere tatt opp tilfeller med mangelfull tilrettelegging for rullestolbrukere, adkomst fra gateplan, og trappeheiser som er ute av funksjon. De aktuelle tilfellene er under oppfølging, og tiltak er planlagt og dels iverksatt.

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

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

Tilretteleggingen skal ha som formål å oppveie de ulemper sykdommen, skaden eller funksjonsnedsettelsen medfører, samtidig som det i størst mulig utstrekning skal sørges for at studentene prøves likt.⁴ Funksjonsnedsettelsen skal altså avhjelpes, men uten at studenten oppnår noen særfordeler.

Noen ganger opplever studentene at det ikke blir tilrettelagt i samsvar med deres behov. Et eksempel på dette er også nevnt i halvårsrapporten, om undervisningssituasjoner der forelesere ikke bruker tilgjengelig utstyr, slik som for eksempel mikrofon og teleslynge. Det er den enkelte underviser som må påse at undervisningen er tilrettelagt for alle studenter som er på forelesning, noe som nå også presiseres av universitetet. Det er positivt, for det skal ikke være nødvendig for studentene å måtte etterspørre dette i slike tilfeller.

Studentene kan noen ganger fortsatt oppsøke studentombudet fordi de har problemer med å forstå bakgrunnen for at de har fått avslag på sin søknad om tilrettelegging. Hvilke krav som stilles til

² Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften)

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

⁴ Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen § 6.13.1. (2)

begrunnelsens innhold og omfang fremgår av forvaltningslovens § 25. I den utstrekning det er nødvendig for å sette parten i stand til å forstå vedtaket, skal begrunnelsen i tillegg til å vise til de regler vedtaket bygger på – som hovedregel også gjengi innholdet av reglene eller den problemstilling - samt nevne de faktiske forhold, som vedtaket bygger på.

*«De hovedhensyn som har vært avgjørende ved utøving av forvaltningsmessig skjønn, bør nevnes».*⁵

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

4.1.2. Tilrettelegging for gravide studenter

Å være gravid student kan føre med seg mye usikkerhet og mange spørsmål. Studentombudet møtes gjerne med spørsmål om hvilke rettigheter en gravid student har med hensyn til for eksempel tilrettelegging av studiesituasjon og eksamen. Noen spørsmål er også kommet hva gjelder risikovurdering av arbeidsmiljø. Gravide ansatte og studenter skal i størst mulig grad kunne delta i arbeid og studier. Studenter som utfører praktisk arbeid i studiet (for eksempel i laboratorium eller på verksted), anses som ansatte og omfattes av Arbeidsmiljøloven. Leder er ansvarlig for studentene med hensyn til risikovurdering og tilrettelegging i forbindelse med graviditeten.

I noen tilfeller vil det være behov for tilrettelegging, og det må foreta risikovurdering med tanke på sikkert arbeidsmiljø for den gravide. I vurderingen skal det også tas hensyn til den gravidens egne oppfatning av situasjonen. Den gravide er selv den nærmeste til å tenke over om det er forhold i arbeidsmiljøet som kan ha uheldig innvirkning på fosterets utvikling. Den gravide har likevel rett og plikt til å ta annet og bedre egnet arbeid som tilbys i bytte for et arbeid som kan være skadelig i forbindelse med graviditeten. Både ansatte og studenter skal medvirke til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.

Noen ganger er det slik at den gravide studenten selv anser det forsvarlig å delta på feltkurs o.l. sent i svangerskapet, mens det fra universitetets side, etter en risikovurdering, anses å være uforsvarlig.

UiB vil som arbeidsgiver ha styringsrett, og kan bestemme hvilke arbeidsoppgaver ansatt/student kan fortsette med under graviditeten. Gravide vil da ha plikt til å ta annet og bedre egnet arbeid som tilbys i stedet for arbeidet som anses å kunne være skadelig ved graviditet. Studentombudet er også opptatt av at det gis god informasjon om vurderingen som er gjort og om den eventuelle risiko man har funnet, for å skape en enda bedre forståelse av avgjørelsen om at studenten for eksempel ikke får delta på feltkurs – selv om vedkommende selv anser dette for uproblematisk.

⁵ Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven) § 25, 3.ledd

4.2. Det psykososiale læringsmiljøet

Flere studenter oppsøker fortsatt studentombudet fordi de ønsker å ta opp sine opplevelser etter møte med universitetets ansatte, forhold knyttet til professor, studieveileder, eller medstudenters oppførsel. Noen forteller om det de opplever som mobbing og trakassering, baksnakking, uthenging i medstudenters påhør o.a.

Nytt i forhold til tidligere, er meldinger om mobbing i sosiale medier eller på læringsplattformen Canvas/Mitt UiB. Flere studenter sier at de opplever dette på Facebook, mens det har vært tilfelle knyttet til Canvas der en student opplevde at en medstudent la inn uriktige og nedsettende kommentarer om h*n på en diskusjonstråd synlig også for andre studenter. Kommentarene ble senere slettet, men synliggjør behovet for gode rutiner hva gjelder håndtering og oppfølging av slike forhold.

Det er fremdeles slik at studentene opplever det som vanskelig å ta opp slike opplevelser, da de er usikre på om dette vil slå tilbake på dem selv i form av represalier. Dette tydeliggjør behovet for å få på plass det planlagte «Si fra-systemet» for innmelding og oppfølging av slike saker, og formidle informasjon om hvordan studentene kan melde fra om denne type forhold i tiden frem til det nye systemet er på plass.

Mobbing eller annen utilbørlig opptreden er uansett å anse som regelbrudd, og studenter som melder fra om dette må tas på alvor og følges opp på en ansvarlig måte i tråd med intensjonen med det ovennevnte verktøy og de tilhørende retningslinjer.

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

4.3. Det organisatoriske læringsmiljøet

Studentene ved universiteter og høyskoler kan opprette et studentorgan for å ivareta studentenes interesser og fremme studentenes synspunkter overfor institusjonens styre, jfr. Uhl. § 4-1 (1). Denne bestemmelsen innebærer at studentorganene skal anerkjennes som en del av institusjonens organisatoriske nettverk.⁶ Studentorganene skal høres i alle saker som angår studentene på det aktuelle nivå.⁷

Etter Uhl. § 4-1 skal studentorganene høres i saker som angår studenters studie- og arbeidsvilkår. Dette innebærer at saker som berører viktige studentinteresser, må sendes ut på høring til studentorganene så lang tid i forveien at disse har mulighet til å behandle og uttale seg om disse.⁸ Brudd på dette kravet kan medføre at

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

⁶ Ot.prp. nr. 85 1993-94, s. 57

⁷ Uhl. § 4-1 (4)

⁸ Jfr. Jan Fridthjof Bernt: «Universitets- og høyskoleloven av 2005 – med kommentarer», side 77.

det kan stilles spørsmål ved gyldigheten av vedtaket på grunn av mangelfull saksbehandling.

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

God informasjon og kommunikasjon er viktig i slike prosesser. Et eksempel er studenter som har informert studentombudet om opplevelser i forbindelse med Det humanistiske fakultet og prosjektet HF2018, som skal arbeide med å gjennomgå og revidere studieprogramporteføljen. Studentene forteller at de har opplevd kommunikasjonen hittil som dårlig, og at de føler det er gitt mangelfull informasjon. Studentombudet har vært i kontakt med fakultetsledelsen og fått en beskrivelse av hvordan studentene ivaretas i prosessen, med deltakelse i prosjektets styringsgruppe, mv. Saken viser at til tross for inkludering i prosessen, er informasjon uhyre viktig for å dempe unødig frykt og misoppfatninger. Ansvaret for å informere godt og bredt ligger hos flere. Fakultetet, instituttene, men også studentenes representanter har et ansvar her – i tillegg til den enkelte students ansvar for selv å søke informasjon som ligger tilgjengelig.

4.4. Studierelatert

Kategorien «studierelatert» kan gjelde flere forhold; herunder pensum, obligatorisk aktivitet, undervisning, studietilbud, program og emne, kvalitet og evaluering, studieprogresjon, m.m. Studentombudet har i rapporten for 2015 omtalt studiekvalitet og systematisk kvalitetssikringsarbeid, der også studentevalueringer står sentralt. Det er ønskelig her å rette fokus på den informasjonen som gis studentene i forhold til deres tilbakemeldinger, det være seg på program, emne, undervisning e.l. Det er fortsatt slik at flere studenter oppsøker studentombudet med ønske om å dele erfaringer og komme med ønsker, kommentarer og klager som gjelder undervisning, pedagogisk opplegg, forelesers kompetanse og formidlingsevne. De lurer på hvor de kan komme med slike tilbakemeldinger og innspill, og om det vil bli tatt på alvor og fulgt opp av den som mottar meldingen. Det ligger ofte et element av usikkerhet her, på om det vil kunne få en konsekvens for dem dersom de sier i fra om slike forhold. Her kan det med fordel informeres enda mer og bredere om at studentene forventes å delta i fagmiljøene sin evaluering av studiekvalitet, og at det både er ønskelig og nyttig at studentene er opptatt av studiekvalitet og at de engasjerer seg på denne måten. Informasjon og kanaler for fortløpende tilbakemelding må gjøres synlig og legges lett tilgjengelig.

Fremstillingen under omfatter noen kommentarer knyttet til studentenes henvendelser om mangelfull informasjon og kunngjøring.

4.4.1 Informasjon og kunngjøring

Etter grads- og studieforskriften § 5.3 (1) skal timeplaner med informasjon om tid og sted for gjennomføring av undervisningsaktivitetene, samt litteraturlister, være tilgjengelig på uib.no og institusjonens læringsplattform senest 01.12/ 01.06.

Studentombudet har i rapporten for første halvdel av 2016 omtalt sen kunngjøring av eksamensdato, samt litteraturlister som ikke er tilgjengelig innen fristen.

Ved flere anledninger opplyser studenter i tillegg til dette også om at det etter fristen – og underveis i semesteret, gjøres endringer og tillegg til hva som er å anse som obligatorisk undervisning og pensum.

Obligatorisk deltakelse eller obligatorisk undervisningsaktivitet *skal* fastsettes av det enkelte fakultet i emnebeskrivelsen og/eller studieprogrambeskrivelsen.⁹ Mangelfull informasjon og tydelighet omkring hva som skal anses som obligatorisk undervisning kan skape utfordringer og liten forutsigbarhet for studentene, og kan innebære et brudd på forskriften.

Klarhet og forutsigbarhet omkring dette er viktig, da obligatorisk aktivitet ikke i seg selv er karaktertellende, men må være godkjent i henhold til emnebeskrivelsen for at studenten skal kunne fremstille seg til vurdering.¹⁰

4.5 Eksamen/praksis

Mange av henvendelsene studentombudet får omhandler eksamen eller praksis. Dette kan dreie seg om formelle feil på eksamen, klage på eksamenskarakter, sen sensur, begrunnelse for eksamenskarakter, vurderingsmelding, m.m. For årsrapportens del er det hensiktsmessig å velge ut noen problemstillinger som omtales særskilt denne gang; herunder begrunnelse og blindsensur.

4.5.1 Klage over karakterfastsetting – rett til begrunnelse

Det følger av universitets- og høyskoleloven at *«kandidaten har rett til å få en begrunnelse for karakterfastsettingen av sine prestasjoner.»*¹¹ Det fremgår videre at *«i begrunnelsen skal det gjøres rede for de generelle prinsipper som er lagt til grunn for bedømmelsen og for bedømmelsen av kandidatens prestasjon.»*¹²

Dette er en konkretisering av de generelle prinsippene i Forvaltningsloven § 25, om at i den utstrekning det er nødvendig for å sette parten i stand til å forstå vedtaket, skal begrunnelsen i tillegg til å vise til de regler vedtaket bygger på – som hovedregel også gjengi innholdet av reglene eller den problemstilling - samt nevne de faktiske forhold, som vedtaket bygger på.

*«De hovedhensyn som har vært avgjørende ved utøving av forvaltningsmessig skjønn, bør nevnes.»*¹³

Når en student har bedt om en begrunnelse for karakterfastsetting, og kun mottar til svar at *«du på de forskjellige delene fikk E, E og D – noe som resulterte i den endelige karakteren E,»* så er dette ikke en fullgod begrunnelse i samsvar med kravene universitets- og høyskoleloven. Det vil heller ikke være tilstrekkelig som begrunnelse utelukkende å gjengi generell tekst om de ulike karakterer fra Universitets- og høgskolerådets nettside om karaktersystemet og dets generelle kvalitative beskrivelser.

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

⁹ Jf. Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen § 5.5 (2)

¹⁰ Jf. Forskrift om opptak, studier, vurdering og grader ved Universitetet i Bergen § 5.5 (1)

¹¹ Jf. Uhl. § 5-3 (1) 1.pkt.

¹² Jf. Uhl. § 5-3 (2) 2.pkt.

¹³ Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) § 25, 3.ledd

4.5.2 Klage over karakterfastsetting – blindsensur

Etter uhl. § 5-3 (4) kan en kandidat «klage skriftlig over karakteren for sine egne prestasjoner innen tre uker etter at eksamensresultat er kunngjort.» Det skal da foretas ny sensurering, der sensorene ikke skal få opprinnelig karakter, sensors begrunnelse for denne eller studentens begrunnelse for klagen.

Studentombudet mottar mange ulike henvendelser, så også hva gjelder sensur. Ved et tilfelle kom en student som ønsket å fremsette en klage over karakterfastsetting på innlevert oppgave (som en del av en mappevurdering). Studenten hadde etter anmodning mottatt begrunnelse for karakterfastsettingen, og på den bakgrunn ville h*n klage på karakteren og ønsket at begrunnelsen for klagen skulle følge med saken. Dette for å få prøvet saken på ny ut i fra opplysninger som utelukkende kunne belyses ved h*ns begrunnelse. Dette handlet om valg av emne for oppgaven som var forhåndsgodkjent av veileder, men som sensor underkjente grunnet manglende forankring i emnet og pensum. Studenten viste til h*ns veileder også hadde gitt anbefaling om litteratur, som sensor så viste til at lå utenfor anbefalt litteraturliste. Veileder skal også ha gitt sin vurdering og tilbakemelding på oppgaven underveis, uten at studenten fikk signaler på at oppgavens valgte tema og dertil litteratur skulle kunne gi grunnlag for stryk. Universitets- og høyskoleloven gir imidlertid ikke grunnlag for at studentens begrunnelse for klagen kan følge saken, og studenten hadde fått til svar at h*n måtte forholde seg til dette og fikk ikke gitt noen forklaring på hva h*n egentlig klaget på.

4.5.3 Sensurfrist

Studentombudet har mottatt flere henvendelser som omhandler sensur og spørsmål om når denne skal foreligge. Dette er noe som naturlig nok opptar studentene, og som studentombudet ser stadig gjentar seg.

Ifølge Universitets- og høyskoleloven § 3-9 skal sensuren foreligge innen tre uker hvis ikke særlige grunner gjør det nødvendig å bruke mer tid: «Sensuren skal foreligge innen tre uker hvis ikke særlige grunner gjør det nødvendig å bruke mer tid. Styret selv kan gjøre unntak for enkelteksamener og kan i midlertidig forskrift etter sjuende ledd fastsette en lengre frist når det ikke er mulig å skaffe det antall kvalifiserte sensorer som er nødvendig for å avvikle sensuren på tre uker. Styret selv kan i forskrift etter sjuende ledd fastsette lengre frist for avhandling og tilsvarende større skriftlige arbeider.»¹⁴

Dette følger også av «Sørviserklæringa om undervisning, vurdering og eksamen», om universitetets plikter og ansvar når det gjeld eksamen og vurdering: «Sensuren blir gjennomført innan dei fristar som gjeld, til vanleg 3 veker (5 veker for juridiske eksamenar)».

Studentene som oppsøkte studentombudet kunne vise til at sensurfristen på tre uker var oversittet i deres tilfeller. Noen ganger dreide dette seg om relativt kort tid, mens det andre ganger avdekkes en betydelig oversittelse av fristen.

Den lovbestemte fristen på tre uker er satt av hensyn til studentene, jf. Ot. prp. nr. 62 (1988-1989) s. 47: «I siste ledd har man ført inn bestemmelsen at sensuren til vanlig skal foreligge innen tre uker. Dette er gjort av hensyn til studentene. Selv om det nok kan være problemer i enkelte fag å gjennomføre sensuren innen denne fristen, mener man at bestemmelsen er så viktig at av hensyn til studentene at det er forsvarlig å fastsette en slik bestemmelse.»

¹⁴ Uhl. § 3-9 (4)

Forsinket sensur kan påvirke studentenes studiehverdag på ulike måter i tillegg til studentens ønske og behov for rask tilbakemelding. Noen emner krever obligatoriske forkunnskaper og dersom sensur ikke foreligger kan dette medføre at studenten ikke får meldt seg opp i fag. Det er også behov for avklaring i forbindelse med ny/utsatt prøve, og jobbsøking.

Årsakene til forsinket sensur som oppgis fra fakultetene er flere. I noen tilfeller foreligger det legitime forhold, som for eksempel sykdom. Det vises imidlertid også til flere tilfeller som ikke kan anses legitime og som burde kunne møtes med bedre planlegging, så som manglende ressurser, reiser, konferanser og ferieavvikling.

Det er fortsatt et tydelig behov for en konstant bevisstgjøring på sensurproblematikken, og det bør vurderes hvilke interne tiltak som kan iverksettes. Dersom sensurfristen oversittes på grunn av manglende ressurser, må fakultetet vurdere nøye om det er satt av tilstrekkelig ressurser til forsvarlig sensurgjennomføring.

5. Oppsummering

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

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

Det er ikke tvil om at studentene stadig opplever et behov for studentombudsordningen, og at det er riktig å anse dette som et fast og varig tilbud til studentene ved Universitetet i Bergen. Det er viktig at både nye og etablerte studenter blir gjort kjent med tilbudet. Dette vil være et informasjonsansvar som deles både av studentombudet selv – men også ansatte ved UiB, Studentparlamentet og øvrige som kjenner til ordningen.

Studentombudet har en selvstendig og uavhengig stilling. Det er derfor både hensiktsmessig og nyttig å være en del av et nettverk for studentombud. Den 10.februar ble det arrangert nettverkssamling i Bergen der studentombudene ved NHH og UiB i fellesskap var vertskap for de norske studentombudene. Den neste samlingen ble avholdt 23.mai i Oslo hos studentombudet ved UiO.

Kunnskapsdepartementet inviterte i vår studentombudene til møte med prosjektgruppen som jobbet med Stortingsmeldingen om kvalitet i høyere utdanning. Den 23.mai deltok studentombudene ved UiB, NHH, UiT, HiOA og UiO på møtet sammen med Norsk Studentorganisasjon (NSO), der blant annet studentombudsordningen ble presentert. NSO på sin side orienterte om at de siden høsten 2013 har jobbet for at alle studenter i Norge skal ha tilgang til et studentombud, og at de på sitt landsmøte denne våren vedtok å jobbe for at tilgangen også skal være lovfestet.

Studentombudet ved UiB er også medlem av skandinavisk nettverk for Studentombud. Den 13. og 14.oktober ble det arrangert en samling i det skandinaviske nettverket, med studentombudet ved HiOA som vertskap. Studentombudene bidrar selv med foredrag og presentasjoner, og det legges opp til erfaringsutveksling og kunnskapsdeling på tvers av landegrensene. Studentombudet ved UiB bidro med et foredrag og erfaringer fra «Varsling av kritikkverdige forhold.»

Universitetet i Bergen var vertskap for Nasjonalt forum for skikkethetsvurdering, og skikkethetskonferansen som fant sted i Universitetsaulaen 25. og 26. oktober 2016. Studentombudene ved HiOA og UiB var blant foredragsholderne, med en presentasjon av «Studentombudets rolle i skikkethetssaker.»

Studentombudet avgir halvårlig rapporter (en halvårsrapport og en årsrapport), og disse presenteres i ulike møter og utvalg. Dette har vært Universitetsstyret, Utdanningsutvalget og Læringsmiljøutvalget for å nevne noen. Kontakt med Studentparlamentet og Arbeidsutvalget er også sentralt i så måte.

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

6. Vedlegg

6.1. Kategoribeskrivelser

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

Eksamen/praksis

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

Studierelatert

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

Dispensasjon/tilrettelegging

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

Administrativt

- Saksbehandlingstid
- Begrunnelse for vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Klage på vedtak som ikke gjelder vurdering av faglige prestasjoner
- Informasjon og kunngjøringer
- Veiledningsplikt etter forvaltningsloven
- Andre saksbehandlingsregler etter forvaltningsloven, f.eks. informasjon om begrunnelse, klagerett, klagefrist og fremgangsmåten for klage
- Annet som gjelder UiBs saksbehandling som forvaltningsorgan

Læringsmiljø

- Fysisk læringsmiljø
- Psykososialt læringsmiljø, ansattes opptreden, medstudents opptreden, konflikt

- Organisatorisk læringsmiljø, studentorgan, studentrepresentanter
- Andre forhold relatert til helse, sikkerhet og velferd

Opptak

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

Annet

Andre saker som ikke passer inn i kategoriene over, men som er relatert til studiesituasjonen.

Utenfor ordningen

- Studenter fra andre utdanningsinstitusjoner
- Spørsmål eller situasjoner knyttet til Studentsamskipnaden i Bergen, eller andre eksterne aktører knyttet til studiesituasjonen
- Henvendelser som ikke er knyttet til studiesituasjonen