

## Studentombudets verksamhetsplan för läsåret 2017/2017.

Fastställd 2017-XX-XX

Rollen som Lunds universitets studentkårers Studentombud finns för att bidra till ett rättssäker Lunds universitet där alla studenter känner till sina rättigheter och vet vart de ska vända sig när rättigheterna inte efterföljs. Utöver arbetet för att uppfylla denna vision arbetar Studentombudet utefter de uppgifter Lunds universitets studentkårer har tillskrivit Studentombudet. Syftet med verksamhetsplanen är att belysa dessa delar samt lyfta fram hur de bör genomföras och arbetas med.

Verksamhetsplanen inrymmer sju insatsområden med konkreta uppgifter:

1. Studentärenden
2. Utbildning och information
3. Utredningar och undersökningar
4. Delta i, och samarbeta med LU organ
5. Omvärldsbevakning och utveckling
6. Verksamhetsplanering
7. Marknadsföring

Nedan nämnda insatsområden är en utveckling efter uppföljningen från tidigare verksamhetsplaner. Varje insatsområde bygger på en generell beskrivning följt av en handlingsplan och avslutas med målsättningar.

### 1. Studentärenden

Det främsta området i Studentombudets verksamhet är studentärendena. Detta innefattar att möta studenter som har blivit illa eller orättvist behandlade samt att föra en nära dialog med kårerna. Genom att dokumentera ärendets karaktär och dess avslut skapas även ett proaktivt arbete där studenter på sikt ska kunna få bättre och snabbare hjälp.

*Problembeskrivning:* Vissa studenter är idag rädda för att berätta om sitt ärende då detta kan riskera deras betyg. Andra söker en oberoende part att samtala med eftersom det inte känner att de får det gehör eller den hjälp av universitetet som de söker.

*Åtgärd:* Att fortsätta hantera, notera och rapportera ärenden från studenter och samtidigt föra en nära dialog med kårerna och stötta och avlasta dem vid behov.

*Målsättning:* Att studentärenden snabbare och lättare ska kunna lösas av kårerna och Studentombudet med hjälp av underlag från tidigare ärenden.

*Tidsplan:* Löpande under 2017/2018.

Studentombudet kommer under 2017/2018:

- Att fortsätta ge råd och stöd till enskilda studenter, samt arbeta nära kårerna och stötta dem och ge vägledning i deras arbete med studentärenden.
- Att stötta kårerna i deras överlämning för att upprätthålla ett kontinuerligt arbete med att notera ärenden och rapportera in dem till Studentombudet.

## 2. Utbildning och information

En viktig del i Studentombudets arbete är att utbilda och informera studenterna, kårerna (både heltidare och övriga förtroendevalda) och universitetets personal i och om studenternas rättigheter.

*Problembeskrivning:* I frågor som rör rättigheter, studiemiljön och hanteringen av studentärendena har Studentombudet sett ett kunskapsgap, både bland studenterna och personalen på universitetet. Det finns i vissa fall inget systematiskt arbete eller fungerande sätt på vilket erfarenheter och kunskap bibehålls och förs vidare.

*Åtgärd:* Fortsätta att anordna nätverksträffar för att generera utbyte av information och nya kontakter. Parallellt erbjuda föreläsningar till kårerna, studenterna och personalen vid behov och intresse.

*Målsättning:* Att på sikt skapa ett kontinuerligt och långsiktigt arbete inom de givna områdena så att kårerna, studenterna samt personalen vid universitet är medveten om de rättigheter och skyldigheter som finns.

*Tidsplan:* Varje nätverk kommer att erbjudas cirka två träffar per termin efter det behov som finns. Föreläsningarna kommer att erbjudas kontinuerligt under 2017/2018.

Studentombudet har i uppgift under 2017/2018:

- Att vara delaktig i kårernas överlämning och erbjuda alla ny tillsatta föreläsningen ”Ärendehantering”.
- Att vara delaktig i universitetets centrala utbildning av studerandeskyddsombud samt fortsätta utveckla nätverket för dessa, som blir en påbyggnad av utbildningen.
- Att fortsätta utveckla det studiesociala nätverket där kåraktiva med ansvar för studentärenden ska kunna diskutera samt ge/få information och redskap om hur ärenden kan hanteras.
- Att fortsätta erbjuda föreläsningarna ”Rättighetslistan - skyldigheter & rättigheter” samt ”Vad gör Studentombud?”.
- Att fortsätta erbjuda föreläsningarna kring ”Studentombudets ärenderapport”.

## 3. Utredningar & undersökningar

Genom att skriva rapporter och göra undersökningar kan Studentombudet erbjuda ett handfast, och i vissa fall kontinuerligt material inom specifika områden som kan användas vid LUS och kårernas påverkansarbete samt för att belysa förbättringsmöjligheter för studenterna.

*Problembeskrivning:* Kunskap och erfarenheter går lätt förlorad vid universitetet och inom kårernas verksamheter angående hur olika ärenden har behandlats och hur en kan gå tillväga för att systematiskt förebygga dem.

*Åtgärd:* Genomföra och samla utredningar och undersökningar och göra dem lättillgängliga.

*Målsättning:* Att underlätta för ärendehantering så att kårerna och universitetet kan se och följa hur tidigare trender har sett ut och således kan fortsätta utveckla det systematiska arbetet.

*Tidsplan:* Löpande under 2017/2018.

Studentombudet kommer under 2017/2018:

- Att sammanställa statistiken över de inkomna ärendena under läsåret, både som inkommit direkt till Studentombudet och till kårerna, samt redovisa statistiken i "Studentombudets änderapport".
- Att anordna avstämningar och uppföljningssamtal varje termin med de studieansvariga vid respektive kår.
- Att tillsammans med Doktorandombudsmannen belysa ett för studenterna och doktoranderna aktuellt ämne under läsåret genom en utredning, som sedermera kan användas av LUS och kårerna i deras påverkansarbete gentemot universitetet. Som förslag på sådana ämnen kan nämnas hanteringen av disciplinära förseelser, nyttjandet av pedagogiskt stöd eller hälsa och arbetsmiljö.

#### 4. Delta i och samarbeta med LU organ

Studentombudet ska vara ett sakkunnigt stöd vid de organ som berör verksamheten. Det kan vara allt från konkreta projekt till deltagandet i grupper med ett studiesocialt syfte.

*Problembeskrivning:* Som student som upplever problem under sin studietid kan det vara svårt att veta vart en ska vända sig för råd och stöd. Det finns i dagsläget studentservice på både lokal- och central nivå samt ett flertal föreskrifter och riktlinjer vid Lunds universitet som behandlar studenternas rättigheter.

*Åtgärd:* Skapa goda relationer med relevanta instanser inom universitetet och erbjuda sakkunnigt stöd till i de organ som berör Studentombudets verksamhet, samt ta del av relevant material som berör utbildningen på grund- och avancerad nivå.

*Målsättning:* Att erbjuda erfarenheter och kunskap och ha en öppen kommunikation med, samt en god bild av de organ som berör Studentombudets arbete vid universitetet.

*Tidsplan:* Löpande under 2017/2018.

Studentombudet kommer under 2017/2018:

- Att delta i utvecklingen av universitetets utbildning för studerandeskyddsombud för studenter, samt stötta Doktorandombudsmannens arbete med det samma för doktoranderna.
- Att hålla sig uppdaterad om de arbetsgrupper som reviderar eller tar fram policys och handlingsplaner som berör Studentombudets verksamhet.

- Att delta i studievägledarnas nätverk för kunskapsutbyte och skapande av relationer.
- Att fortsätta samarbetet med ”Sektion student och utbildning” gällande ”Rättighetslista för Lunds universitets studenter” och vara delaktig i listans revidering.
- Att stötta och vara behjälplig vid nyinförandet av en Rättighetslista för doktoranderna.

## 5. Omvärldsbevakning och utveckling

För att kunna vidareutveckla verksamheten kommer Studentombudet upprätthålla en god kontakt med andra ombud i Sverige, nordn och Europa samt andra relevanta organ. Att även arbeta med att ta del av, och lagra information från instanser utanför universitetet såsom UKÄ, ÖNH och DO blir en viktig del i verksamhetens kontinuerliga arbete.

*Problembeskrivning:* Vid Lunds universitet är Studentombudet ensam i sin roll är således en unik funktion.

*Åtgärd:* Föra en god dokumentering av arbetet, möta andra studentombud samt utbyta erfarenheter med Doktorandombudsmannen vid universitetet.

*Målsättning:* Upprätthålla en bred kunskapsbas och ha ett gediget nätverk att vända sig till vid utmaningar.

*Tidsplan:* Löpande under 2017/2018.

Studentombudet kommer under 2017/2018:

- Att utveckla databasen med material och underlag för Studentombudets verksamhetsområden.
- Att arbeta för ett starkare samarbete mellan Studentombudet och Doktorandombudsmannen för råd och stöttning i den vardera verksamheten.
- Att delta i Sveriges enade ombud, nordiska nätverket för studentombud och ENOHE tillsammans med Doktorandombudsmannen för att få råd och utbyte av andra i samma roll.
- Att delta vid andra relevanta evenemang och föreläsningar på nationell och internationell nivå för fortbildning och vidareutveckling för Studentombudets verksamhet.
- Att föra en kontinuerlig omvärldsbevakning för att kunna ta del av relevant material som kan påverka verksamheten.

## 6. Verksamhetsplanering

Som grund för Studentombudets verksamhet upprättas en verksamhetsplan inför varje nytt läsår, som tillsammans med budgeten för samma period styr årets verksamhet.

*Problembeskrivning:* För att kunna utveckla verksamheten krävs ett kontinuerligt flöde av återkoppling gentemot LUS och styrelsen för att upprätthålla en verksamhet i linje med deras förväntningar och krav.

*Åtgärd:* Kontinuerliga uppföljningar för att skapa ett systematiskt arbete.

*Målsättning:* Att löpande stämma av verksamhetsplan och budget för att enkelt kunna bedöma vad som bör göras och utvecklas.

*Tidsplan:* Löpande under 2017/2018.

Studentombudet kommer under 2017/2018:

- Att upprätta en verksamhetsplan med utvecklingsförslag efter förgående års plan.
- Att kontinuerligt stämma av planerna för verksamheten med Doktorandombudsmannen för att finna gemensamma nämnare och samarbetsmöjligheter.
- Att i samråd med LUS presidium ta fram ett budgetförslag efter verksamhetens målsättningar.

## 7. Marknadsföring

Marknadsföringen ligger främst mot kårerna och dess studeranderepresentanter för att informera om Studentombudets verksamhetsområden, men riktar sig även till berörda parter inom Lunds universitet.

*Problembeskrivning:* Varje termin väljs nya studenter och nya representanter in inom kårerna. För dessa är studenternas rättigheter och skyldigheter inte alltid en självklar faktor. Vissa vet även inte vart eller till vem de bör vända sig i specifika frågor.

*Åtgärd:* Upprätthålla ett kontinuerligt informationsflöde.

*Målsättning:* Att samtliga som hanterar studentärenden har vetskap om Studentombudets kommunikationskanaler och de redskap som erbjuds.

*Tidsplan:* Löpande under 2017/2018.

Studentombudet kommer under 2017/2018:

- Att fortsätta publicera relevant information som berör Studentombudets verksamhetsområden i sociala medier; exempelvis utdrag från Rättighetslistan i olika tappning.
- Att kontinuerligt uppdatera hemsidan med vägledande information.
- Att månadsvis skicka ut ett nyhetsbrev med information som berör Studentombudets verksamhetsområden.
- Att vidareutveckla Studentombudets kommunikationskanaler för att ge information om rättigheter och skyldigheter.
- Att erbjuda tryckmaterial i form av visitkort, notisblock och övrigt material.