

Studentombudets verksamhetsplan för läsåret 2018-2019

Rollen som Lunds universitets studentkårers studentombud finns för att bidra till ett rättssäkert 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 olika delar av universitetet
5. Omvärldsbevakning och utveckling
6. Verksamhetsplanering
7. Marknadsföring

Insatsområdena 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 studentkårerna. 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 de upplever att de kan riskera deras betyg. Andra söker en oberoende part att samtala med eftersom de 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 studentkårerna och stötta och avlasta dem vid behov.

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

Studentombudet kommer under 2018-2019:

- Att ge råd och stöd till enskilda studenter, arbeta nära studentkårerna och stötta dem och ge vägledning i deras arbete med studentärenden.
- Att stötta studentkårerna 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, studentkårerna (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 studentkårerna, studenterna och personalen vid behov och intresse.

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

Studentombudet har i uppgift under 2018-2019:

- Att vara delaktig i studentkårernas överlämning och erbjuda alla nytillsatta föreläsningen "Ärendehantering".
- Att vara delaktig i universitetets centrala utbildning för studerandeskyddsombud samt fortsätta utveckla nätverket för dessa, som blir en påbyggnad av utbildningen.
- Att 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 erbjuda föreläsningarna *Rättighetslistan – skyldigheter & rättigheter* och *Vad gör Studentombudet?*
- Att erbjuda föreläsningar om *Studentombudets ärenderapport*.

3. Utredningar och 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 studentkårernas påverkansarbete samt för att belysa förbättringsmöjligheter för studenterna.

Problembeskrivning: Kunskap och erfarenheter går lätt förlorad vid universitetet och inom studentkårernas 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 studentkårerna och universitetet kan se och följa hur tidigare trender har sett ut och således kan fortsätta utveckla det systematiska arbetet.

Studentombudet kommer under 2018-2019:

- Att sammanställa statistiken över de inkomna ärendena under läsåret, både som inkommit direkt till Studentombudet och till studentkårerna, och redovisa statistiken i *Studentombudets ärenderapport*.
- Att anordna avstämningar och uppföljningssamtal varje termin med de studieansvariga vid respektive studentkår.
- Att belysa ett för studenterna aktuellt ämne under läsåret genom en utredning om efterfrågan finns bland LUS och studentkårerna. Utredningen kan användas av LUS och studentkårerna i deras påverkansarbete gentemot universitetet.

4. Delta i och samarbeta med olika delar av universitetet

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.

Studentombudet kommer under 2018-2019:

- Att hålla sig uppdaterad om de arbetsgrupper som reviderar eller tar fram policydokument och handlingsplaner som berör Studentombudets verksamhet.
- Att delta i studievägledarnas nätverk för kunskapsutbyte och skapande av relationer.
- Att samarbeta med *Sektion student och utbildning* gällande Rättighetslistan för Lunds universitets studenter och vara delaktig i den pågående revideringen av Rättighetslistan.

5. Omvärldsbevakning och utveckling

För att kunna vidareutveckla verksamheten kommer Studentombudet upprätthålla en god kontakt med andra studentombud i Sverige, Norden och Europa samt med andra relevanta organ. En viktig del i verksamhetens kontinuerliga arbete är att arbeta med att ta del av och sammanställa rapporter och liknande information från instanser utanför universitetet såsom Universitetskanslersämbetet, Överklagandenämnden för högskolan och Diskrimineringsmannen.

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

Åtgärd: Föra en god dokumentering av arbetet och möta andra studentombud.

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

Studentombudet kommer under 2018-2019:

- Att samla material och underlag för Studentombudets verksamhetsområden.
- Att delta i Sveriges enade ombud, nordiska nätverket för studentombud och europeiska nätverket ENOHE 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.

Studentombudet kommer under 2018-2019:

- Att upprätta en verksamhetsplan med utvecklingsförslag efter förgående års plan.
- Att i samråd med LUS presidium ta fram ett budgetförslag efter verksamhetens målsättningar.

7. Marknadsföring

Marknadsföringen ligger främst mot studentkårerna 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 i studentkårerna. 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.

Studentombudet kommer under 2018-2019:

- 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.