

▶ **Student- och doktorandombudsmannen**

En nutida berättelse om klagomål.

2014-10-21





Dagordning

Inledning

Student- och
doktorandombudsmannen (SDO)

Klagomål

Effekter



MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERAS

Inledning



Student- och doktorandombudsmannen är placerad inom förvaltningen.

Huvudsakliga syftet är att hantera klagomål som avser synpunkter från studenter gällande utbildnings innehåll och genomförande samt skapa debatt.



Varför en ombudsman på högskolan?

✓ Därför att:

- Kårobligatoriet avskaffades 2010.
 - Det ska vara enkelt att klaga – en ingång.
 - Klagomål kräver resurser och kontinuitet.
-
- Studenters klagomål är högskolans ansvar och intresse.
 - Klagomål är en viktig del i kvalitetssäkringen.
- = Samlad bild över vad (studenter) ser som problem.



Student- och doktorandombudsmannen (SDO)



Student- och doktorandombudsmannen (SDO)

- ✓ Finns till för studerande:
 - Som har frågor gällande sina rättigheter och skyldigheter.
 - Som vill veta vem man ska prata med.
 - Som har varit i kontakt med lärosätet men upplever att lärosätet inte har löst, lyssnat eller förstått frågorna/synpunkterna.

- ✓ Finns till för personal/organisationen:
 - Som är i behov av att veta vad studerande tycker för att kunna kvalitetssäkra.
 - Som är i behov av stöd och rådgivning i studenträttsliga frågor.
 - Som är i behov att hänföra klagomål vidare.



Student- och doktorandombudsmannen (SDO)

✓ Är :

- En opartisk servicefunktion för studerande.
- Inget juridiskt ombud.
- Företräder problemet inte personen.

✓ Ska hantera klagomål genom att:

- Förklara
- Informera
- Förmedla
- Medla
- Möta



Skilnad mellan SDO och:

- ✓ Studentkåren
- ✓ Högskolejurist
- ✓ Samordnare och mångfaldsstrateg



Studentkåren

- ✓ Är en intresseorganisation.
- ✓ Har inte ansvaret utan tillser att högskolan tar ansvar.



Högskolejurist

- ✓ Information om rättsläget.
- ✓ Är ett internt stöd för medarbetare, rektor och övrig ledning.
- ✓ DPN ärenden.



Samordnare och mångfaldsstrateg

- ✓ Klagomålets karaktär:
 - Funktionsnedsättning.
 - Samband med en diskrimineringsgrund.



Klagomål



Klagomålsrutin för SDO

- Kontinuerlig dialog med avdelningschefer
- Levererar underlag till avdelningschefer





Effekter



Vilken effekt har det blivit med en SDO?

✓ En hypotes.

*Det är så mycket som tar tid från
undervisningen.*



Positiva effekter

- ✓ Har tiden
 - = Mer stöd och rådgivning för personal i studenträttsliga frågor.
- ✓ SDO ser helheten (Överblick –spindeln i nätet).
- ✓ Ökad medvetenhet hos chefer och ökad transparens.
- ✓ Skapat förutsättningar för att se problem som något positivt .
 - = Inte bara klagomål, även förslag på förbättringar.



Negativa effekter

- ✓ Namnet kan tolkas som om att jag företräder dem.
- ✓ Har jag fått hjälp när jag inte fått rätt.
- ✓ Vänder sig till SDO innan man pratat med läraren?



Klagomålsfri högskola?

En ombudsman skapar inte en klagomålsfri högskola, utan skapar förutsättningar att hantera dem.



Frågor?

- 5-10 minuter.