



Studentkårernas synpunkter på lärosätenas klagomålshantering



Studentkårernas synpunkter på lärosätenas klagomålshantering
Rapport 2014:17
Utgiven av Universitetskanslersämbetet 2015
Juridiska avdelningen, Mikael Herjevik

Universitetskanslersämbetet, Box 7703, 103 95 Stockholm
Tfn: 08-563 085 00. Fax: 08-563 085 00
E-post: registrator@uka.se, www.uka.se

Innehåll

Sammanfattning	4
Inledning.....	5
Synpunkter på det egna lärosätets klagomålshantering	6
Allmänt om svaren.....	6
Några röster om klagomålshandlingen	7
Studentkårernas förslag till förbättringar	11
Allmänt om svaren.....	11
Några förslag till förbättringar	11
Kårernas arbete med att stödja enskilda studenter	14
Allmänt om svaren.....	14
Kårernas beskrivningar av arbetet	14
Ekonomiskt stöd till kårerna	19
Kårobligatoriets avskaffande	22
Allmänt om svaren.....	22
Röster om kårobligatoriets avskaffande.....	22
Andra synpunkter från kårerna.....	26
Remisslista.....	29

Sammanfattning

Universitetskanslersämbetet (UKÄ) har bjudit in studentkårer och samarbetsorgan för kårer att besvara ett antal frågor om hur klagomål från studenter hanteras vid deras lärosäte. Studentkårernas svar presenteras i denna rapport. Rapporten är den andra delen i ett arbete där UKÄ uppmärksammar lärosätenas hantering av studenternas klagomål.

Flera av de studentkårer som svarat på UKÄ:s frågor anser att den egna högskolans hantering av klagomål fungerar bra eller åtminstone tillfredsställande. I några fall är bilden inte entydig. Andra studentkårer framför mer omfattande kritik mot klagomåls-hanteringen. Enligt UKÄ:s uppfattning tyder studentkårernas svar på att flera lärosäten kan behöva överväga åtgärder för att förbättra hanteringen av klagomål från studenter.

När det gäller förbättringar efterlyser flera studentkårer riktlinjer för hanteringen av klagomål. Några studentkårer efterlyser högskolegemensamma system för klagomålshanteringen. Andra kårer efterlyser tydligare information om vart studenterna ska vända sig med problem eller klagomål.

Alla studentkårer som svarat har angett att de hjälper enskilda studenter med rådgivning, information och annat stöd. Med något undantag bistår eller företräder kårerna också studenterna i kontakterna med lärosätet, så långt resurserna räcker. Av svaren framgår även att flera studentkårer sammanfattar sin studentstödande verksamhet i regelbundna studentfallsrapporter eller motsvarande dokument.

I denna rapport beskriver studentkårerna också det ekonomiska stöd som lärosätena ger för bland annat studentombudens verksamhet.

Utifrån svaren går det inte att säga att kårobligatoriets avskaffande generellt har lett till stora negativa konsekvenser för studentkårernas möjligheter att hjälpa enskilda studenter vid klagomål. Endast ett fåtal av studentkårerna redovisar direkt negativa konsekvenser för klagomålshanteringen. En bidragande orsak till att konsekvenserna hittills har varit av begränsad omfattning kan vara att många lärosäten ser positivt på kårernas utbildningsbevakning och därför bidrar till finansieringen av bland annat studentombudens verksamhet. Men flera kårer uttrycker viss oro och svaren vittnar ändå om olika erfarenheter av kårobligatoriets avskaffande.

Inledning

UKÄ har bland annat till uppgift att utöva tillsyn över universitet och högskolor. Det innebär att ämbetet granskar att lärosätena följer de bestämmelser som gäller för verksamheten. Ämbetet kan genomföra tillsynen på eget initiativ eller utifrån ett särskilt uppdrag från regeringen. Tillsynsärenden grundar sig dock i de flesta fall på anmälningar från enskilda personer och organisationer, framför allt från studenter och studentkårer.

UKÄ brukar rekommendera studenter som anser sig ha blivit felaktigt behandlade att i första hand försöka lösa problemet genom att vända sig direkt till högskolan med sina klagomål. Denna ordning, som har flera fördelar, sätter dock fokus på frågan hur universitet och högskolor hanterar klagomål från studenter. UKÄ genomförde mot denna bakgrund en nationell kartläggning av de rutiner som kan finnas vid statliga universitet och högskolor när det gäller klagomålshantering. Resultatet presenterades i rapporten *Lärosätenas klagomålsrutiner – en kartläggning* (rapport 2014:1).

Studenternas synpunkter är viktiga för utvecklingen av verksamheten vid universitet och högskolor. UKÄ har därför valt att bredda den nationella kartläggningen genom att ge studentkårerna möjlighet att lämna synpunkter på hur lärosätena hanterar klagomål från studenter. Ämbetet har bjudit in 42 studentkårer och samarbetsorgan för kårer att besvara ett antal frågor om hur klagomål hanteras vid deras lärosäte. Av dessa har 19 kårer och samarbetsorgan kommit in med yttranden. Studentkårernas svar har sammanställts och presenteras i denna rapport.

Rapporten är indelad i avsnitt utifrån de frågor som ämbetet har ställt. Svaren har genomgått vissa redaktionella bearbetningar och har i vissa fall förkortats. Med ”högskola” avses i rapporten såväl universitet som högskolor, om inte annat anges. En förteckning över de studentkårer och motsvarande som lämnat yttranden finns sist i denna rapport. Ämbetet vill i detta sammanhang tacka de kårer och samarbetsorgan som tagit sig tid att besvara frågorna. Av svaren framgår bland annat den betydelsefulla roll som studentkårerna har vid bevakningen av studenternas rättigheter. UKÄ kommer att beakta kårernas synpunkter i det fortsatta arbetet på området.

Den nu aktuella rapporten är den andra delen i ett arbete där UKÄ uppmärksammar lärosätenas hantering av studenternas klagomål. Ämbetet avser att under 2015 göra vissa internationella jämförelser när det gäller frågan om klagomålshantering vid universitet och högskolor. Det är ämbetets förhoppning att rapporterna om klagomålshanteringen ska bidra till en diskussion vid lärosätena om möjliga förbättringar av hanteringen.

Synpunkter på det egna lärosätets klagomålshantering

Allmänt om svaren

UKÄ har frågat studentkårerna vad de anser om högskolans hantering av klagomål från enskilda studenter.

Flera av de studentkårer som svarat anser att den egna högskolans hantering av klagomål fungerar bra eller åtminstone tillfredsställande. Det gäller till exempel studentkårerna vid Högskolan i Gävle och Mälardalens högskola. Göteborgs universitets studentkårer (GUS) anser att Göteborgs universitet som helhet tar studentärenden på stort allvar och att universitetet och dess anställda är tillmötesgående och lösningsinriktade när det kommer till ärenden då studenter stöter på problem eller har synpunkter.

Linköpings teknologers studentkår (LinTek) anser att vid tekniska fakulteten vid Linköpings universitet sköts klagomålshanteringen på ett bra sätt. Studentkåren för utbildningsvetenskap och filosofisk fakultet (StuFF) anför för sin del att vid Linköpings universitet finns inga övergripande rutiner eller riktlinjer för hanteringen av klagomål. Då hanteringen är en smula "ad hoc" kan studenter få ett varierat bemötande från den som mottar ett klagomål. Men StuFF betonar samtidigt att när det gäller hanteringen av enskilda studentfall har kåren historiskt sett ett mycket gott samarbete med universitetet, och kåren upplever att universitetet visar stor förståelse för enskilda studenters situation och problem.

I några fall är bilden inte entydig. Exempelvis redovisar studentkårerna vid Sveriges lantbruksuniversitet (SLU) blandade uppfattningar om klagomålshanteringen.

Några studentkårer framför mer omfattande kritik mot klagomålshanteringen, som studentkåren vid Kungl. Tekniska högskolan (KTH). Medicinska Föreningen vid Karolinska institutet tar i sitt svar upp frågan om bemötandet av studenterna.

Vissa studentkårer anser att frånvaron av centrala riktlinjer vid högskolan gör det svårt att uttala sig generellt om klagomålshanteringen. Det gäller till exempel studentkåren vid Mittuniversitetet (Studentkåren i Östersund). I sina svar efterlyser flera av studentkårerna centrala riktlinjer.

Det finns inga nationella bestämmelser för hur klagomålshanteringen ska ordnas vid universiteten och högskolorna. Det är upp till varje lärosäte att på egen hand bedöma denna fråga utifrån de förutsättningar som gäller för verksamheten. Enligt Universitetskanslersämbetets uppfattning tyder dock studentkårernas svar på att flera lärosäten kan behöva överväga åtgärder för att förbättra hanteringen av klagomål från studenter. Studentkårernas synpunkter bör beaktas vid dessa överväganden.

Några röster om klagomålshanteringen

Studentombudet vid Lunds universitets studentkårer (LUS): Inom Lunds universitet är hanteringen av klagomål väldigt varierande. Det handlar inte bara om var vid universitetet studenterna studerar, utan också vem studenterna vänder sig till. Kunskapen om de rättigheter och skyldigheter som finns – både nationellt och inom universitetet – varierar. Studentombudet upplever dock en öppenhet att rätta sig vid feltolkningar, missförstånd eller liknande företeelser. Förutsättningen är dock att studenterna vågar gå vidare med sitt ärende och att de vet att det inte kommer att vara till nackdel i deras fortsatta studier.

Göteborgs universitets studentkårer (GUS): GUS anser att Göteborgs universitet som helhet tar studentärenden på stort allvar, och vi är av uppfattningen att universitetet och dess anställda är tillmötesgående och lösningsinriktade när det kommer till ärenden då studenter stöter på problem eller har synpunkter. Våren 2013 genomfördes en revidering av studiereglerna vid Göteborgs universitet. Regelsamlingen ”Rättigheter och skyldigheter” gjordes om och ersattes av en det nya dokumentet ”Lokala studieregler vid Göteborgs universitet”. I det nya dokumentet har antalet studieregler mer än halverats. Samtidigt blev reglerna mindre specifika, ”inom högst åtta veckor” ändrades exempelvis till ”inom rimlig tid”. Detta anser GUS är negativt för studenter såväl som för lärare, då ”rimlig tid” blir en tolkningsfråga. Tanken är dock att ärenden i första hand ska behandlas så lokalt som möjligt, och vår uppfattning är att de flesta ärenden löses på institutionsnivå.

Umeå studentkår: I stort sett anser Umeå studentkår att klagomålshanteringen vid Umeå universitet är tillfredställande. Studentkåren vid universitetet har delgivits ett stort ansvar att hantera dessa frågor, samt att hjälpa och företräda enskilda studenter gentemot universitetet. Vid ett universitet som fungerar perfekt hade ett system för klagomålshandling inte behövts. Tyvärr ser inte verkligheten ut så. Det är därför viktigt att universitetet, genom studentkåren, säkerställer att det finns en ändamålsenlig klagomålshandling till stöd för de studenter som upplever bekymmer under sin utbildning. De studenter som framför klagomål till berörd person vid universitetet hänvisas ibland inte till kårens studentombud. Dessa studenter vänder sig till kåren sent i processen, när alla andra alternativ är uttömda. I dessa lägen finns det ofta inte mycket som vi i egenskap av studentkår kan hjälpa till med. Studenterna är då väldigt frustrerade och konflikter som hade kunnat undvikas har många gånger uppstått. Vi anser att dessa fall tar onödigt mycket tid från studenterna och från berörda universitetsanställda, jämfört med om kåren hade blivit inkopplad tidigare i processen. Vi tror därför att studentkåren skulle utföra sitt uppdrag mer effektivt om kåren blev inkopplad mycket tidigare i processen.

Umeå naturvetar- och teknologkår (NTK): NTK anser att Umeå universitet tar studentkårens klagomål på största allvar och att klagomålshanteringen på både central nivå och fakultetsnivå (NTK är knutet till teknisk-naturvetenskapliga fakulteten) överlag är tillfredsställande. På institutionsnivå upplever vi att det kan vara svårt för de berörda personerna att hantera klagomålen i förebyggande syfte. Anledningarna är bland annat hög arbetsbelastning, otillräcklig kunskap gällande regelverket samt kommunikationsproblem.

Medicinska Föreningen vid Karolinska institutet: Vi upplever att Karolinska institutet (KI) har tydliga policyer, rutiner och dokument som ger en god grund för hantering av klagomål för enskilda studenter på grundnivå och avancerad nivå. Det framkommer dock brister genom de inkommande studentärendena till kårens studentombudsman. Av 35 studentärenden på grundnivå och avancerad nivå under perioden januari till juni 2014 var 21 ärenden kopplade till klagomålshanteringen.

Medicinska Föreningen kan utifrån dessa ärenden se att kunskapen om KI:s policyer, rutiner och dokument finns hos både studenterna och de berörda inom akademien. Det som däremot är gemensamt för samtliga inkomna ärenden är avsaknad av ett dialogbaserat bemötande. Studenterna har vid de olika samtalen med kårens studentombudsman lyft fram att de berörda inom akademien varit otrevliga, korta i tonen, anklagande, icke anträffbara via e-post eller telefon, okänsliga, icke respektfulla, inte mogna att hantera det svåra samtalet och att de har kommit med kränkande uttalanden. Studenterna tycker att det finns en diskrepans mellan hur bemötandet är gentemot dem och det som förväntas, förmedlas och lärs ut av akademien i hur de ska vara och vad de ska ha med sig i sina framtida yrkesroller. Studenterna har i flertalet av dessa ärenden lyft fram en bild av att akademien explicit uttalar att de som går vidare med sina ärenden ”inte håller det akademiska måttet”, något som har bekräftats när kårens studentombudsman har haft kontakt med akademien. Vi har genom samtalen med studenterna fått en helt annan uppfattning, nämligen att dessa studenter är kunniga, kritiska, analytiska, medvetna och ambitiösa samt har ett driv, engagemang och intresse för sina studier och blivande yrkesroll. Studenterna nämner i samtalen med kårens studentombudsman att återkoppling kring den akademiska personalens bemötande har framförts till berörd instans för kursen och programmet under flera år, men det har inte skett någon förändring eller förbättring, enligt det vi har fått höra från studenterna.

KI har även på forskarnivå goda rutiner för hantering av klagomål, vilka följs tillfredställande på central nivå men i vissa fall mer bristfälligt på lokal nivå. Forskarstuderandes klagomål är speciella till sin natur och handlar med få undantag om klagomål på en person, vanligen huvudhandledaren. De problem som doktorander upplever med klagomålshanteringen är att de klagomål som framförs till institutionen inte tas på allvar, eller att institutionens företrädare genast tar parti för den person doktoranden lämnat klagomål emot. Bilden av att det inte har skett någon förändring eller förbättring delas också av doktorandstudenterna. Vi vill betona att det ovanstående inte kan generaliseras till att gälla samtliga studenter eller hela akademins bemötande. Vi redovisar en bild som har kommit fram genom de inkomna ärendena.

Tekniska högskolans studentkår (THS) vid Kungl. Tekniska högskolan: THS instämmer med den bild som framkommit i Universitetskanslerämbetets kartläggning att Kungl. Tekniska högskolan (KTH) inte har några skriftliga riktlinjer eller formella strukturer för hanteringen av klagomål från enskilda studenter. Det saknas även kvalitetsäkrande arbete och garantier för en rättssäker process. KTH:s hantering för klagomål är i dag decentraliserad och informell. Ärenden hanteras på lägsta möjliga nivå, så nära studenten som möjligt. Detta innebär att klagomål ska hanteras av den anställda som är närmast problemet, till exempel kursansvarig lärare, doktorandens handledare, en handläggare inom förvaltning eller annan anställd som klagomålet berör. THS anser att det inte finns några principiella fel med att lösa problem nära där de har uppkommit, men avsaknaden av möjlighet till överklagande och överklagandeinstans gör studentens situation

problematiskt utsatt. Detta gäller särskilt utbytesstudenter, vars klagomål ofta avskrivs vid hemresa och därför måste utredas särskilt snabbt för att vara relevant för den enskilde studenten. Det upplevs även ofta som olustigt eller kränkande för studenten att vända sig med sitt klagomål till de personer som klagomålet berör, en situation som ofta uppkommer. THS anser även att det är problematiskt att större problem rörande många enskilda studenter samt återkommande problem saknar naturlig plats i denna struktur. Avsaknaden av centraliserad hantering eller kommunikation runt frågorna gör att strukturproblem inte upptäcks av myndigheten.

Karlstads Studentkår: Överlag finns det en avsaknad av rutiner vid Karlstads universitet när det gäller klagomål från studenter. Det finns i dagsläget en bilaga till våra grundutbildningsregler, men dessa är gamla och undermåliga. Detta är något som behöver åtgärdas, eftersom det skulle kunna leda till en större förutsägbarhet och effektivitet för studenterna, studentkåren och lärosätet när ett klagomål framkommer.

Linnéstudenterna: Linnéuniversitetet är överlag lyhört för studenters klagomål, men till stor del saknas nedskrivna universitetsövergripande rutiner för hanteringen. För frågor som rör lika villkor finns en tydlig centraliserad rutin. Önskvärt vore om något liknande fanns även för andra sorters klagomål. För dessa saknas en för studenterna överskådlig ärendeprocess. Det finns dock exempel där hanteringen är reglerad, till exempel vid byte av examinator (lokala föreskrifter) eller vid frågor gällande funktionsnedsättning, där en tydlig rutin finns. Vid klagomål på enskilda kurser tenderar universitetet att fokusera på resultatet av kursvärderingen. Detta är problematiskt då svarsfrekvensen vanligen är låg och vi upplever att kursvärderingarna ofta bara läggs på hög utan egentlig uppföljning eller åtgärd. Diarieföringen vid klagomål är många gånger bristfällig.

Örebro studentkår: Överlag anser studentkåren att Örebro universitet följer de rutiner som finns vad gäller klagomål från studenter. Det finns fall där studentkåren tvingats gå in för att rutiner inte följts, men dessa är undantagsfall.

SLU:s samlade studentkårer (SLUSS): SLUSS håller med om att en decentraliserad hantering av klagomål gör det svårt att få en samlad bild av problem, och ibland även av vem som är ansvarig för att åtgärda problem. Generellt sett upplever studenterna en stor förvirring kring hur klagomål ska hanteras av SLU. Det beror bland annat på decentraliseringen av problemhanteringen – klagomål på kurser ska främst lösas av kursansvarig eller på institutionsnivå. Det gör att varje enskilt fall hanteras helt olika, eftersom personalens förmåga och institutionens kultur spelar oerhört stor roll. Därtill faller större frågor – ofta studiesociala – lätt mellan stolarna, då det kan finnas en otydlighet vems ansvar ärendet är. Handläggningen kan ta så pass lång tid att det är inaktuellt för studenten när en eventuell lösning kommer till stånd. Det gäller både när studenterna försöker lyfta problem själva och när någon av studentkårerna försöker göra det. Något som sticker ut är dock att båda kårerna på Skogsvetenskapliga fakulteten (en av fyra fakulteter) överlag är nöjda.

Kristianstad Studentkår: I Kristianstad har lärosätet och studentkåren i sitt avtal specificerat att studentkåren är klagomålsinstans för studentkårens medlemmar. I övrigt är chefen för studentservice vid lärosätet kontaktperson för diskrimineringsfall, och i utbildningsfrågor hänvisar lärosätet till Universitetskanslersämbetet. Det finns forum för

att lösa många klagomål på lärosätet, men för den enskilda studenten kan det upplevas som väldigt förvirrande vart man ska vända sig.

Mälardalens studentkår: Studentkåren anser att studenternas och doktorandernas intressen är primära och att högskolan ska ta varje missnöjd students och doktorands åsikt på allvar. Det är tack vare studentkåren som det finns en student- och doktorandombudsman vid högskolan. Denna är anställd av Mälardalens högskola och har till uppgift att hjälpa missnöjda studenter och doktorander. Studentkåren har ett gott samarbete med hen. Vad vi kan bedöma arbetar hen professionellt och effektivt, så vi kan utan problem hänvisa enskilda studenter och doktorander dit.

Studentkårernas förslag till förbättringar

Allmänt om svaren

UKÄ har frågat studentkårerna vad högskolan skulle kunna göra för att förbättra hanteringen av klagomål från enskilda studenter.

Flera studentkårer efterlyser riktlinjer för hanteringen av klagomål och för vart studenterna ska vända sig med klagomålen. De som efterlyser någon form av riktlinjer är bland andra studentkårerna vid Linköpings universitet (LinTek), Karlstads universitet, Linnéuniversitetet, Mittuniversitetet och SLU. Studentkåren vid Södertörns högskola efterlyser ett högskolegemensamt system för klagomålshanteringen. Liknande synpunkter framförs av bland andra studentkåren vid KTH.

Tydligare information om vart studenterna ska vända sig med problem eller klagomål efterlyses av Studentombudet vid Lunds universitets studentkårer, StuFF och Kristianstad Studentkår. Även Gefle Studentkår önskar tydligare information till studenterna, men de önskar också skyndsam hantering och återkoppling till studenten vid långa handläggningstider.

Några förslag till förbättringar

Studentombudet vid Lunds universitets studentkårer: Det bör finnas en tydlighet vid varje fakultet om vem eller vilka studenterna ska vända sig till med klagomål. Personalen vid universitetet måste också informeras om den rättighetslista som gäller för studenterna vid Lunds universitet. En annan del som bör ses över är stödet för hanteringen av ärenden gällande studiemiljön, främst psykosociala ärenden, eftersom många studenter väljer att inte gå vidare med sina ärenden av rädsla för att det ska bli till nackdel för deras fortsatta studier.

Umeå studentkår: Vi önskar en allmänt vedertagen hanteringsordning för studentärenden och klagomål, där kårernas studentombud kopplas in tidigt i processen när studenten vänder sig till universitetspersonalen. Vi tror också att en kårgemensam jurist skulle förbättra våra och våra systerkårers förutsättningar att bedriva en ändamålsenlig och effektiv utbildningsbevakning. Vi vet att andra lärosäten bidrar till finansiering av en eller flera jurister till studentkårerna. Ibland kommer studenter till studentkåren med ärenden som är juridiskt komplicerade och där flera tolkningar är möjliga. Vi brukar då i första hand ta hjälp av någon av universitetsjuristerna, men eftersom dessa är anställda och har sin lojalitet med universitetet skulle det vara bra att involvera en jurist som är oberoende av universitetet. En annan åtgärd som skulle förbättra klagomålshanteringen vid universitetet är inrättandet av en examinationskommitté, likt de betygsombudsmän som finns vid Uppsala universitet. Umeå studentkår önskar också att kåren kunde arvoda ett doktorandombud (forskarutbildningsbevakare) med erfarenhet från forskarutbildning. Tyvärr är det inte möjligt med de arvodesnivåer vi tillämpar eller den intäktsbas vi har att förhålla oss till, men det är något som avsevärt skulle förbättra klagomålshanteringen vid universitetet för studerande inom forskarutbildningen.

Medicinska Föreningen vid KI: Medicinska Föreningen vill understryka att bemötandedelen är det som KI bör titta närmare på utifrån det vi har sett i de uppkomna ärendena. Det är viktigt att alla studenters klagomål och åsikter tas på allvar. Dialogen som ett verktyg för mellanmännsliga relationer och gott bemötande kan utvecklas genom exempelvis workshoppar, informationsträffar och rollspel. Det är viktigt att självkännedom, ett etiskt och professionellt förhållningssätt samt empatisk förmåga, som är del av yrkesrollerna inom vården, även bör integreras tydligare hos den utbildande akademiska personalen. Vi anser att ett systematiskt fysiskt och psykosocialt arbetsmiljöarbete och arbetsmiljöperspektiv för samtliga studenter ger positiva ringar på vattnet för alla inom KI. Vi kan som jämförelse se att i de ärenden som varit föremål för disciplinnämnden och lämnats över till central nivå, har studenterna upplevt ett väldigt gott bemötande. Den centraliserade hanteringen, möjligheten att få sin sak hörd och prövad skriftligen och muntligen, samt en erfarenhet på central nivå av att möta studenter i en utsatt situation, kan möjligtvis vara det som skapar upplevelsen av ett gott bemötande.

THS: Det krävs formella beslut om KTH:s struktur för hantering av klagomål från enskilda studenter samt en överklagandeinstans dit studenter som inte känner sig hörda kan vända sig och där svårare ärenden kan överklagas. THS tror att det skulle öka rättsäkerheten för studenterna samt skapa en trygghet för KTH:s anställda i hanteringen av klagomål. THS anser att det behövs ett studentombud som kan hjälpa studenter lyfta sina frågor gentemot KTH. THS tror att det skulle ge studenter en tydlig instans att vända sig till med känsliga eller komplicerade klagomål, samt göra det lättare att upptäcka mönster och strukturproblem. THS anser också att KTH bör erbjuda sina anställda en utbildning i vilka förpliktelser de har gentemot enskilda och i hur klagomål ska hanteras inom myndigheten.

SLUSS: Studenterna efterlyser tydlighet i hanteringen. Studentkårerna efterlyser ett öppnare klimat, tydlig återkoppling till berörda, ett större ansvarstagande och uttryckliga riktlinjer för hur hanteringen ska gå till. SLU behöver kommunicera vilka åtgärder som sker kring ett enskilt ärende och vem som är huvudman för att åtgärderna sker – otydligheten är det största problemet. Det skulle även vara bra för personalen att veta hur ansvaret fördelas och vad som förväntas av dem.

Linnéstudenterna: Det bör införas ett centralt, universitetsövergripande kursvärderingssystem. Universitetet bör även införa tydliga rutiner för hantering av betygs- och examinationsrelaterade klagomål. Inkomna klagomål bör diarieföras i högre utsträckning. En tydlig och utförlig rutin specifikt för klagomål relaterade till VFU (verksamhetsförlagd utbildning) bör införas och det bör säkerställas att studenter inte blir lidande av att klaga. Samtliga nya och befintliga klagomålsrutiner måste också kontinuerligt följas upp.

Mälardalens studentkår: Nyligen hade studentkåren ett möte med student- och doktorandombudsmannen och då framkom det att få internationella studenter söker hans hjälp. Denna grupp av studenter är överrepresenterade i högskolans disciplinnämnd. Sannolikt hade många av ärendena i disciplinnämnden kunnat lösas i ett tidigare stadium genom en dialog mellan högskolan och studenten. Här har student- och doktorandombudsmannen och studentkåren en viktig informationsuppgift att utföra så att

även internationella studenter får kännedom om vilket stöd de kan få när de är missnöjda med något i sin utbildning. Studentkåren anser dock att det främst är högskolans ansvar att göra studenterna medvetna om sina rättigheter och skyldigheter i förhållande till varandra och anställda på högskolan genom allmän information och interna eller externa aktiviteter.

Det är vår erfarenhet att kursvärderingar nästan alltid genomförs, men att feedback till studenterna kan brista. I vissa fall finns även önskemål om mer kraftfulla förbättringsåtgärder. Det är synd, för vi anser att kursvärderingarna är ett värdefullt verktyg för enskilda studenter där de anonymt kan lämna synpunkter på sin utbildning. Därför är det av största vikt att högskolans lärare uppmuntrar studenterna att fylla i dessa. Engagemanget för detta varierar tyvärr från lärare till lärare och från student till student. Kursvärderingarna utgör även en viktig byggsten i vårt påverkansarbete gentemot högskolan.

Just nu pågår en översyn av den enkät som doktorander ska besvara och som motsvarar studenternas årliga programenkät. Syftet med dessa båda enkäter är att ta reda på hur nöjda eller missnöjda studenterna och doktoranderna är med sina utbildningar. Utöver detta håller en arbetsgrupp på högskolan på att ta fram en enkät som mäter studenters nöjdhet med program. Studentkåren ingår med två representanter i denna arbetsgrupp. Studentnöjdheten ses som en helhet där utbildning, studiemiljö, stödtjänster, möjligheten att påverka sin utbildning och ofta även studentlivet utgör viktiga delar. Studentnöjdhetsmätningar används inte för analys av kvalitet på utbildningsprogram, utan utgör en indikator på studenternas uppfattning av sin tillvaro vid sitt lärosäte. Studentkårens målsättning är att nöjdheten med program ska kunna mätas på samma sätt oavsett vilket program den aktuella studenten läser, och att det finns visst utrymme för programspecifika frågor. Vi vill också att resultaten ska publiceras på högskolans hemsida så att studenter och blivande studenter ska kunna ta del av dem.

Det kan finnas en risk för intressekonflikter då högskolans student- och doktorandombudsman är anställd av samma part som hen ska företräda studenterna mot. Därför fyller studentkåren en viktig funktion som studenternas och doktorandernas oberoende, och vid behov även kritiska, röst.

SöderS: Om lärosätet skulle vilja jobba mer aktivt för att främja sitt varumärke skulle ambitionsnivån kunna höjas. Detta skulle kunna göras genom att inkomna klagomål dokumenteras, så att studenten känner att det den upplever som ett problem har tagits upp av någon. För vissa studenter som framfört klagomål till kårens studentombud har det räckt att studentombudet har fört anteckning av vad de upplever som problematiskt. Det har i dessa fall inte ens varit nödvändigt för studenten att klagomålet leder till att en aktiv åtgärd vidtas. Studenten vill bara att någon lyssnar och att klagomålen sparas som underlag ifall fler studenter skulle råka ut för samma problem. För att förbättra och systematisera hanteringen av klagomål bör Södertörns högskola införa ett högskolegemensamt system för hantering av klagomål. I systemet bör inkomna klagomål dokumenteras. Varje avdelning bör sedan få i uppdrag att årligen gå igenom inkomna klagomål och redovisa hanteringen av dessa för rektor. Redovisningarna kan sedan sammanställas i ett samlat dokument för hela lärosätet.

Kårernas arbete med att stödja enskilda studenter

Allmänt om svaren

UKÄ har frågat om studentkårerna hjälper enskilda studenter vid klagomål mot högskolan, till exempel genom rådgivning eller genom att biträda studenterna. Ämbetet har också bett studentkårerna beskriva hur studentkåren arbetar med dessa frågor.

Alla studentkårer och samarbetsorgan som svarat har angett att de hjälper enskilda studenter med rådgivning, information eller annat stöd.

I varierande grad bistår eller företräder kårerna och samarbetsorganen också studenterna i kontakterna med lärosätet, så långt resurserna räcker. Ett undantag är Mälardalens studentkår, som uppger att man sällan agerar i enskilda ärenden. I stället ger studentkåren råd om hur studenten ska gå vidare i frågan. Ofta hänvisas studenten till högskolans student- och doktorandombudsman eller till högskolans samordnare för studenter med funktionshinder. Om många studenter är missnöjda med samma sak lyfter dock Mälardalens studentkår och deras studentrepresentanter frågan i något av de beredande och beslutande organen på Mälardalens högskola.

Av svaren framgår också att flera studentkårer sammanfattar sin studentstödjande verksamhet i regelbundna studentfallsrapporter eller motsvarande dokument. Det gäller exempelvis studentkårerna vid Umeå universitet och Karlstads universitet.

Kårernas beskrivningar av arbetet

Studentombudet vid Lunds universitets studentkårer: Studentombudet är anställd av Lunds universitets studentkårer och hjälper kårerna och deras studenter i olika typer av ärenden. Det är alltid studentombudets rekommendation att en student först vänder sig till sin kår, då kårerna har goda kontakter och ett nära samarbete med institutionerna och fakulteten. Varje kår har en studiesocialt ansvarig som har det yttersta ansvaret för att hantera studentärenden. Studenterna är dock välkomna att vända sig direkt till studentombudet vid studierelaterade problem eller frågor. Det finns studenter som av olika anledningar inte vill vända sig till kåren, då de önskar vara anonyma eller vill tala med en person utanför fakulteten. Studentombudets roll är att stödja och vägleda dem i sina ärenden. Det kan omfatta allt från information till rådgivning. Det kan också handla om informella utredningar om vad som har hänt och om att agera ombud eller medlare mot universitetet.

Studentombudet kommer under höstterminen ut med en ärenderapport som beskriver typiska ärenden som har inkommit och hur de kan hanteras. Detta är ett stöd till främst kårerna. Vidare för studentombudet även statistik över de inkomna ärendena och ber även kårerna att göra detsamma. I vissa fall vill studenterna inte gå vidare med ett ärende utan endast notera det. På så vis kan man få in en bredd och på sikt arbeta preventivt.

För en god kontinuitet och ett gott samarbete har studentombudet även tre nätverk som ombudet leder. Vid det studiesociala nätverket sitter de med det yttersta ansvaret för ärendehantering vid varje kår. Studentombudet tar fram ärenden som har varit av betydelse under den sista tiden och diskussionerna förs kring vilka utmaningar som man har mött vid de olika fakulteterna. Det andra nätverket är studerandeskyddsombuds-nätverket (SSO-nätverket). Det är ett praktiskt komplement till den SSO-utbildning som universitetet ger. Här diskuterar man praktiska fall, som hur en fysisk eller psykosocial skyddsrondd går till. Slutligen finns det ett novischnätverk, där de med ytterst ansvar för novischeriet kan delta. Det ger en möjlighet att dela med sig av planeringen inför aktiviteterna, för att sedan utvärdera det som skett. Ett genomgående ämne har här varit inkludering då studentgrupperna ser olika ut. De tre nätverken är forum för kunskapsutbyte mellan kårerna, men utgör även en möjlighet att få praktisk information och fortbildning om de olika områdena.

Studentombudets arbetsuppgifter redovisas ytterligare i avsnittet Andra synpunkter från studentkårerna.

Teknologkåren vid Lunds tekniska högskola (Lunds universitet): I dagsläget har Teknologkåren tyvärr ingen rutin för att hantera klagomål från studenterna utan hanterar klagomål som de kommer och tar sedan upp dem i lämpligt forum. Detta ansvar ligger helt på respektive heltidare på kåren som ärendet hamnar hos. Hur hanteringen av klagomål ser ut ute på institutionerna är också oklart och inte kartlagt från kårens håll. Vi på Teknologkåren kommer dock att få vara försökskaniner till ett system för att hantera personärenden. Detta system håller på att tas fram av studentombudet vid Lunds universitets studentkårer. Förhoppningsvis ska systemet underlätta hantering och kartläggning av klagomål väsentligt. Det finns alltså mycket mer att önska av oss på Teknologkåren och remissen har satt igång en process där hanteringen av klagomål ska utredas ordentligt.

Göteborgs universitets studentkårer: De fyra kårerna vid Göteborgs universitet har olika arbetssätt beträffande stöd till studenter som stött på problem i sin utbildning. Gemensamt är dock att det hos samtliga kårer finns studentarbetsmiljöombud som kan hjälpa till att uppmärksamma problem och stödja studenter som behöver hjälp, och företrädare för kårerna för ofta dialog med enskilda studenter i det fall problem har uppstått. Ofta innebär detta stöd kort sagt att se till att man får till ett möte, som kårernas representanter ofta medverkar vid tillsammans med berörd student.

Umeå studentkår: Det studentfackliga arbetet är Umeå studentkårs kärnverksamhet. En stor del av det studentfackliga arbetet handlar om att hjälpa och biträda enskilda studenter. För ändamålet heltidsarvoderar Umeå studentkår motsvarande 4,5 studentombud (höstterminen 2014), med den primära arbetsuppgiften att inom sina respektive verksamhetsområden biträda och ge råd till enskilda studenter avseende klagomål och synpunkter på utbildningen. Att biträda enskilda studenter är även något som Umeå studentkår har förbundit sig att göra i och med universitetets regler på området samt universitetsstyrelsens beslut att ge kåren status som studentkår. Detta har även förtydligats i tjänsteköpsavtalen mellan kåren och fakulteterna/lärrhögskolan där ytterligare åtaganden, bland annat antalet studentombud verksamma inom respektive fakultets område, specificeras.

Den arbetsordning som studentombuden vid Umeå studentkår arbetar utifrån kan kortfattat beskrivas på följande sätt: När en student kontaktar kåren med problem eller regelbrott, utreder studentombudet vilka regler (lokala eller nationella) som är applicerbara i ärendet. Därefter informeras studenten om gällande regelverk, varefter studenten får avgöra hur man bör gå vidare. Alternativet är att studenten själv tar upp problemet med den lärare eller motsvarande som klagomålet berör, att studenten gör detta tillsammans med studentombudet eller att studentombudet tar upp ärendet utan att studenten medverkar. I det senare fallet finns det möjlighet för studenten att vara anonym gentemot universitetet. Om problemet inte kan lösas med läraren tas ärendet upp med prefekt eller studierektor vid ansvarig institution. Därefter lyfts problemet till de ansvariga för utbildningsfrågor vid fakulteten och i sista hand den ansvarige för utbildningsfrågor på universitetsledningsnivå.

Umeå naturvetar- och teknologkår (NTK): NTK hjälper studenterna genom att ge råd och biträda studenterna i den mån kåren hinner och klarar av. Studentfall är alltid kårens högsta prioritet. Därför är det ytterst viktigt för oss på studentkåren att hålla oss uppdaterade och bevaka utbildningen, vilket är en av kårens kärnverksamheter. Vi har en heltidsarvoderad person som jobbar med utbildningsbevakning på grundnivå och avancerad nivå, samt en deltidsanställd på 20 procent som jobbar som doktorandombud på forskarutbildningen. Tyvärr räcker oftast inte tiden till att nå ut till alla studenter och informera dem om deras rättigheter och det är inte alltid informationen lyfts upp från universitetets håll. Detta orsakar ofta studentfall där studenterna kontaktar oss alldeles för sent och att kåren bara kan agera som ”akut brandsläckare”. Det förekommer även studentfall där vi helt enkelt saknar den juridiska kompetensen inom kåren för att kunna hjälpa studenten. I de fallen önskade NTK att det fanns en från universitetet oberoende jurist som vi från studentkåren kan få stöd och råd från i studentärenden.

StuFF: För studentkåren StuFF är ett av huvuduppgifterna att hjälpa studenter vid de fakulteter som StuFF representerar. Kåren har rutiner och arbetssätt som utvecklats under en längre tid då kåren fyllt denna roll i årtal. Kårens huvudsakliga sätt att göra detta är att ha utsedda styrelseledamöter med ansvar för olika delar av studentens tillvaro som utgörs av utbildning, arbetsmiljö och studiesociala frågor. Alla studenter har möjligheten att vända sig till studentkåren för att få stöd i frågor som rör universitetslivet. Till en början försöker kåren lösa eventuella problem och medla mellan parterna, men i de fall klagomålen kvarstår framför studentkåren klagomålen till relevanta instanser på Linköpings universitet. Övergripande problem för studentgruppen tas upp av styrelsens ledamöter och studentrepresentanter som sedan driver frågan i relevanta organ. Det kan exempelvis handla om att kåren agerar ombud för studenten i kontakt med universitet där kåren utreder och lägger upp en handlingsplan vid orättvis examination. Dessa uppgifter utförs på ett bra och effektivt sätt. StuFF betvivlar att universitetet skulle kunna uppfylla detta på ett bättre sätt. Kåren fyller en annan viktig funktion i bemötandet av studenter, nämligen att neutralisera den auktoritetsroll som universitetet naturligt innehar.

Medicinska Föreningen vid KI: Medicinska Föreningens ombudsmän är de funktioner inom studentkåren som ger råd, stöd och vägledning och som biträder studenter i deras enskilda ärenden. Ombudsmännen biträder både studenter som är medlemmar i MF och studenter som inte är medlemmar. Klagomål lyfts ibland även på sektionsnivå av studenter, alltså inom respektive utbildningsprogramms kårsektion. Oftast gäller det

ärenden där flera studenter är inblandade eller om sektionen ser mönster i vilka ärenden som tas upp till sektionen av studenter.

THS: Inom THS finns en rad funktioner med ansvar för att samla upp klagomål från enskilda studenter. Fem heltidsarvoderade studenter har detta som en del i sitt uppdrag. THS ordförande och chefer för utbildningsinflytande har ansvar för att lyfta övergripande problem gentemot KTH:s ledning samt för fall som uppstått vid KTH:s centrala funktioner. THS chefer för utbildningsinflytande har också ansvar för att hantera inkomna studenträttsfall för studenter på grundutbildningsnivå. De har vidare tillsammans med THS studiesocialt ansvarige ansvar för inkomna trakasseri- och diskrimineringsfall. THS halvtidsanställda doktorandombud arbetar med rättsärenden från forskarstuderande. THS sektioner ansvarar för uppföljning av klagomål på program- och avdelningsnivå. Det sker genom ideellt engagerade studenter organiserade i studienämnder, vars ordförande lyfter inkomna klagomål gentemot program och institutionsledning. THS hantering av enskilda klagomål vilar på studentens eget initiativ. Inkomna ärenden skickas till lämplig funktion inom organisationen. I första hand ger THS studenten tips om hur situationen kan lösas, men lyfter som organisation känsliga, komplexa och övergripande ärenden gentemot KTH. Om KTH då inte behandlar frågan lyfter THS frågan uppåt genom KTH:s arbetsordning.

Linnéstudenterna: Linnéuniversitetet bedriver större delen av sin utbildningsverksamhet i Kalmar och Växjö. För att kunna hjälpa studenterna på bästa sätt har Linnéstudenterna valt att fördela sina resurser på båda dessa orter med ett heltidsanställt ombud på varje ort. I Växjö arbetar ombudet med studentärenden på grundnivå och avancerad nivå samt administrativt med studentrepresentanter. Ombudet i Kalmar arbetar främst med doktorandrelaterade ärenden, men hjälper även studenter på grundnivå och avancerad nivå. Linnéstudenternas ombud hjälper studenter genom att

- ge råd och stödja såväl på plats som via mejl och telefon
- bistå i ärendeprocessen och upplysa om vilka vägar som finns att gå, samt ge studenterna relevanta och bra verktyg för detta
- företräda studenter som önskar det, om de till exempel vill vara anonyma eller känner sig obekväma med att möta universitetet på egen hand
- upplysa om och förklara relevanta regler, föreskrifter och lagar
- upplysa om hur studenterna kan gå vidare utanför lärosätet, om ärendet inte kan lösas inom universitetet. Ombuden kan även stödja studenterna i ärendets eventuella fortsättning
- bistå studenter som kallas till disciplinnämnden, genom att förklara disciplinnämndens funktion och processer, tillsammans med studenten formulera ett yttrande samt representera studenten vid sammanträdet
- stödja och företräda studenter som utsätts för diskriminering eller kränkande särbehandling.

Ombudens tjänster erbjuds alla studenter oberoende av studentkårsmedlemskap.

Studentkåren i Östersund: Studentkåren är uppdelad i sektioner som i sin tur motsvarar en eller flera universitetsavdelningars studenter. Vanligen försöker vi få sektionerna att hantera studentärendena eftersom de har mest kunskap och godast kontakt med avdelningarna. Vi kan antingen biträda eller fungera som rådgivare (eller både och). Vanligen tar vi in så mycket information som möjligt från studenten och utreder sedan om vi kan se om något direkt regelbrott förekommit, om det bara är en fråga om ”dålig

service” eller om det saknas grund för klagomålet. Efter detta samtalar vi med studenten om vad den vill åstadkomma och beroende på det samtalet går frågan vidare, till att börja med så lokalt som möjligt för att sedan gå högre upp i hierarkin om problemet kvarstår.

SLUSS: Samtliga åtta kårer i SLUSS anser att studentorganisationerna är viktiga för att driva enskilda studenters ärenden och att de i största möjliga mån försöker bistå studenterna. Handlar frågan om något universitetsövergripande tar samarbetsorganet SLUSS över, men oftast hanteras studentärenden på kårnivå. En av kårernas huvuduppgifter är just detta. En av kårerna har två heltidsarvoderade personer som kan driva ärenden. De andra sju kårerna bygger på ideellt arbete. Studentkårerna bistår med kontakt med rätt personal (om studenten själv vill driva frågan) eller så driver de fallet. Hur det praktiskt fungerar beror dels på kårernas resurser, dels på studieort. Antalet studenter per campus varierar från ett par tjug till 2 000 personer, vilket gör att närheten till personalen varierar. Kårernas upplevelse av hur SLU hanterar ärendena varierar, från att personalen är lyhörd till att kårrepresentanterna inte får något gehör.

Gefle Studentkår: Studentkåren har sedan 2008 ett anställt studentombud dit flertalet studenter väljer att vända sig för stöd och råd. I första hand berättar studentombudet vart studenterna bör vända sig med ett klagomål samt hänvisar till de olika riktlinjer och lagar som kan ge stöd i situationen. Om studenten önskar kan studentombudet närvara vid möte med berörd part. Studentombudets rutin är bistå studenten till dess att ärendet är avslutat. Inom Gefle Studentkårs presidium finns även ansvaret gällande utbildningsbevakning.

Kristianstad Studentkår: Studentkåren ger råd till samtliga studenter i studenträttsliga frågor och kåren fungerar som ett fackförbund för medlemmarna i dessa frågor. Ansvarig för detta är studentombudet, men även kårpresidialerna kan i vissa fall gå in i studenträttsliga frågor. Processen är anpassad efter studentens behov och någon från kåren kan vara med som stöd i möten med högskolan, eller aktivt företräda studenten. Studentombudet håller även minst en föreläsning varje termin kring studenters rättigheter på lärosätet. Vi har även infört att kåren i slutet av varje verksamhetsår släpper en sammanfattning av de studenträttsliga ärenden som studentkåren har hanterat under året. Rapporten kommer släppas i december för första gången och syftar till att ge en överblick över karaktären på de klagomål som sker vid lärosätet, utan att det ska gå att identifiera enskilda studenter. Studentkåren har även programutskott dit det ska finnas möjlighet för enskilda studenter att vända sig med mindre klagomål. Representanterna i utskotten får utbildning i studenters rättigheter och skyldigheter, samt i klagomålshantering. Utskotten finns i dag på ett begränsat antal program vid lärosätet.

Ekonomiskt stöd till kårerna

UKÄ har frågat om högskolan ger något särskilt bidrag eller ersättning till studentkåren för kårens eventuella deltagande i klagomålshanteringen, till exempel genom finansiering av studentombud, utbildningsbevakare eller liknande.

Studentkåren i Östersund har svarat nej på frågan.

Några studentkårer har i sina svar hänvisat till det allmänna verksamhetsbidrag som utbetalas till kårerna efter kårobligatoriets avskaffande.

Studentombudet vid Lunds universitets studentkårer anför att studentombudet finansieras av universitetet men är anställt av Lunds universitets studentkårer.

Göteborgs universitets studentkårer (GUS): På Göteborgs universitet tillhandahålls möjligheten att genom GUS få hjälp av tre studentombud. Ombudens främsta uppgift är att företräda enskilda studenter och doktorander som stöter på problem i sin utbildning, samt att stödja studenter som ställs inför disciplinnämnden vid Göteborgs universitet. Studentombudens verksamhet finansieras av universitetet som en stödresurs till universitetets studenter och forskarstuderande. Ombuden är dock anställda hos GUS och GUS ordförande har personalansvaret. I enlighet med ett rektorsbeslut från 2010 ger universitetet även studentkåren ett ekonomiskt stöd, motsvarande 310 kr per år och helårsstudent respektive helårsdoktorand. Detta för att studentkåren ska kunna bedriva arbetet med studentinflytande på samma kvalitativa nivå som innan kårobligatoriet avvecklades.

Umeå studentkår: Utöver den statliga ersättning som studentkåren får genom Umeå universitet betalar universitetet ut ersättning för tjänsteköp av kårerna, definierat som en ersättning per helårsstudent och år. Dessa två ersättningar finansierar bland annat Umeå studentkårs studentombud som tillsätts av kårstyrelsen. Därutöver köper lärarhögskolan och varje fakultet där Umeå studentkår har ställning som studentkår tjänsten utbildningsbevakning av kåren. Även denna ersättning är definierad som ett belopp per helårsstudent, och finansierar arvoden för motsvarande 4,5 heltidsarvoderade studentombud (höstterminen 2014) med primär arbetsuppgift att ge råd och stöd till studenter som vill rikta klagomål mot universitetet eller upplever problem i sin utbildningssituation.

NTK: Studentkåren får, utöver statsstödet, i dagsläget 216 kr per helårsstudent och år som bidrag från Umeå universitet. Det ska täcka en stor del av studentkårens klagomålshantering inom utbildningsbevakning och studiesociala ärenden.

StuFF: Universitetet finansierar en stor del av studentkårens grundverksamhet. För detta åtar sig studentkåren ett uppdrag definierat av universitetet. StuFF erhåller följande ersättning från Linköpings universitet:

Grundersättning	320 kr/hst ¹
Arbetsmiljöarbete	75 000 kr
Stöd för anordnande av mottagning av nya studenter	510 000 kr.
Ersättning av kårordförandes kostnader	300 000 kr.

Medicinska Föreningen och KI har ett särskilt treårigt finansieringsavtal för full finansiering av två heltidsanställda ombudsmän som ska bistå KI:s samtliga studenter.

THS: KTH ger på flera nivåer i organisationen ekonomiska bidrag till THS, baserat på den studeranderepresentation som studentkåren bedriver i beslutande och beredande organ inom myndigheten. KTH delfinansierar THS centralt för representation i KTH:s ledning samt delfinansierar ett av THS anställt doktorandombud. KTH ger även ekonomiska bidrag på lokal nivå till THS sektioner för representation på program- och institutionsnivå.

Linnéstudenterna: Studentkåren har ett utbildningsbevakningsavtal med universitetet som sträcker sig över tre år. Detta avtal finansierar kårens utbildningsbevakande verksamhet, där bland annat ombudens tjänster ingår. Universitetet betalar även ut arvoden till studentrepresentanter som tillsätts av kåren. Doktorandrepresentanter ersätts med förlängd forskningstid, eller med arvode om doktoranden inte är universitetsfinansierad.

Örebro studentkår: Student- och doktorandombudet arbetar på heltid hos studentkåren, men det är Örebro universitet som betalar ombudets lön som en del av det ekonomiska stöd som universitetet ger studentkåren.

SLUSS: Enskilda studenter erhåller arvode för kursutvärderingar (cirka 300 kronor per kurs), där viss klagomålshantering sker. Kårerna får årligen bidrag för att sköta studiebevakning. Summan baseras på hur många studenter den enskilda kåren studiebevakar för, inte antalet kårmedlemmar. Bidraget kommer från anslaget som SLU har tilldelats av regeringen för att studentkåren ska kunna utöva studentinflytande. I rektors reglering av medel till studentkårerna anges att ”SLU avsätter i anslagsfördelningen bidrag till studentkårerna. Härutöver anvisas SLU bidrag från regeringen för att stimulera kårernas arbete med att bland annat stärka studentinflytandet. Medlen ska användas för att stödja studentkårens arbete med att stärka studentinflytandet vid universitetet. Härutöver ska medlen också finansiera doktorandombudsmannen och SLUSS ledning. För anvisade medel ska studentkårerna, förutom studentinflytandeverksamhet, bedriva social verksamhet (till exempel mottagande av nya studenter och insparaktiviteter) och utåtriktad verksamhet (till exempel kontakter med arbetsmarknaden och med nationella och internationella studentnätverk).” Det finns ingen direkt hänvisning till att någon del av vårt bidrag från SLU ska stödja klagomålshanteringen.

Gefle Studentkår anför att Högskolan i Gävle ger ersättning till kåren för finansiering av ett studentombud.

¹ helårsstudent

Kristianstad Studentkår har ett avtal med högskolan där studentkåren åtar sig ett större antal punkter. I detta ingår en arvodering på halvtid som används till studentombudsfunktionen.

Mälardalens studentkår: Ett avtal har slutits med högskolan som innebär att kåren får ett årligt bidrag för att kunna genomföra utbildningsbevakning. Kårens studentrepresentanter finns med från programnivå upp till högskolans högsta beslutande organ. Enbart en del av studentrepresentanterna får ett arvode från högskolan för sin insats. Kåren kommer att föreslå att avtalet med högskolan förhandlas om. Samtliga studentrepresentanter företräder dock studenterna som kollektiv.

Kårobligatoriets avskaffande

Allmänt om svaren

I UKÄ:s rapport *Lärosätenas klagomålsrutiner – en kartläggning* (2014:1) redovisar ett av lärosätena att sedan avskaffandet av kårobligatoriet är studentkårerna i mindre grad än tidigare inblandade i klagomålshanteringen. UKÄ har mot denna bakgrund frågat om avskaffandet av kårobligatoriet har påverkat studentkårens möjligheter att hjälpa enskilda studenter vid klagomål mot högskolan, och i så fall på vilket sätt.

Utifrån svaren går det inte att säga att kårobligatoriets avskaffande generellt har lett till stora negativa konsekvenser för studentkårens möjligheter att hjälpa enskilda studenter vid klagomål. Endast ett fåtal av studentkårens redovisar direkt negativa konsekvenser för klagomålshanteringen. En bidragande orsak till att konsekvenserna hittills har varit av begränsad omfattning kan vara att många lärosäten ser positivt på kårens utbildningsbevakning och därför bidrar till finansieringen av bland annat studentombudens verksamhet. Men studentkårens svar vittnar ändå om olika erfarenheter av kårobligatoriets avskaffande.

Flera studentkårer anser att kårobligatoriets avskaffande inte har påverkat kårens möjligheter negativt att hjälpa enskilda studenter vid klagomål mot högskolan. Bland dessa finns LinTek och Gefle Studentkår. Umeå studentkår anser till och med att utbildningsbevakningen och därmed klagomålsbevakningen har stärkts inom kåren sedan kårobligatoriets avskaffande.

Några uttrycker dock viss oro eller pekar på potentiella problem. Bl.a. StuFF och SöderS uppmärksammar risken för ökat beroende av lärosätet. Linnéstudenterna känner oro för medlemsvärkning och medlemsantal. I likhet med NTK och Göteborgs universitets studentkårer uppmärksammar Linnéstudenterna det ökade arbetet med medlemsrekrytering, som kan inkräkta på annan kårverksamhet.

Framför allt Kristianstad Studentkår redovisar att avskaffandet av kårobligatoriet har fått direkt negativa konsekvenser för kårens möjligheter att hjälpa enskilda studenter.

Röster om kårobligatoriets avskaffande

Göteborgs universitets studentkårer: De ekonomiska förutsättningarna för kårerna vid Göteborgs universitet ser mycket olika ut, gemensamt är dock att man på ett annat vis måste arbeta med medlemsrekrytering. Detta har gjort att studentkårens i viss mån tvingas rikta om verksamheten till att omfatta fler ”attraktiva” studiesociala aktiviteter, något som gör att utbildningsbevakningen riskerar att hamna i skymundan. Samtliga studentkårer har i dag arvoderade studentrepresentanter som på heltid sysslar med att bevaka och medverka i utvecklingen av universitetets utbildningar. En oro som studentkårens hade vid obligatoriets avskaffande var att man skulle hamna i en ekonomisk beroendeställning till universitetet och därmed inte skulle kunna bedriva en objektiv utbildningsbevakning. Som situationen ser ut i dag upplever dock inte kårerna

det som ett problem att de får stöd från universitetet, utan snarare som en förutsättning för att alls kunna bedriva sin verksamhet. I dagsläget står vi snarare inför en situation där tre av fyra studentkårer vid Göteborgs universitet skulle riskera att tvingas lägga ner sin verksamhet om det ekonomiska stödet från riksdag och universitetet skulle dras in.

Umeå studentkår: Studentkåren upplever att vi har bättre möjligheter att hjälpa studenter att rikta klagomål mot universitetet. Umeå studentkår har i samband med kårobligatoriets avskaffande tvingats prioritera sin verksamhet till att vara mer relevant för studenterna. Men vi har också för att kunna rekrytera medlemmar blivit tvungna att förbättra och marknadsföra funktionen mer mot studenterna, vilket har gjort att fler studenter har kunnat vända sig till kåren för hjälp. Att bevara kårens kärnverksamhet, utbildningsbevakningen, har varit det huvudsakliga arbetet i samband med kårobligatoriets avskaffande. För att säkra utbildningsbevakningen, som till en stor del utförs av heltidsarvoderade studenter, beslutade Umeå universitet 2010 respektive 2013 att utbildningsbevakning på såväl universitetscentral nivå som vid fakulteterna och lärarhögskolan skulle säkras genom avtal med kårerna. Dessutom har fakulteternas och lärarhögskolans övertagande av ansvaret för utbildningsbevakningen (som köps av kårerna) efter obligatoriets avskaffande inneburit ett ökat intresse för funktionen. Därmed har Umeå studentkår givits möjligheten att arvoda motsvarande ett studentombud mer (inom den samhällsvetenskapliga fakulteten) än innan obligatoriets avskaffande, då värdet av funktionen synliggjorts. Med andra ord har utbildningsbevakningen och därmed klagomålshanteringen stärkts inom Umeå studentkår på flera sätt sedan kårobligatoriets avskaffande. Även om vi har många idéer om hur det kan förbättras ytterligare, har avskaffandet av obligatoriet bidragit till förbättrad klagomålshantering.

NTK: Studentkåren är orolig för att kårobligatoriets avskaffande kan ha påverkat studentfallen på ett negativt sätt. Dels för att studentkåren måste lägga mycket tid på att värva medlemmar, vilket inkräktar på all kärnverksamhet, dels för att vi i allt för hög grad numera måste börja med att förklara för studenterna vad kåren är och vilka förmåner studenten får som medlem innan vi börjar upplysa studenterna om deras rättigheter. Att mycket av kårens kontaktskapande verksamhet nu har karaktären av medlemsvärning kan ha påverkat studenternas val att kontakta eller inte kontakta kåren i vissa studentfall, då det är svårt att nå ut med informationen att även icke medlemmar får hjälp och stöd.

LinTek: Kontakten mellan studentkårerna och Linköpings universitet har alltid varit mycket god och möjligheterna att påverka och framföra synpunkter till universitetet har alltid fungerat väl. Detta har inte påverkats av kårobligatoriets avskaffande.

StuFF: Avskaffandet av kårobligatoriet har gjort det nödvändigt för kåren att synas mer. Man är mer beroende av att studenten gör ett aktivt val och blir medlem. Då Linköpings universitet ger kåren bidrag för att bedriva sin verksamhet hamnar också kåren i en beroendeposition till universitetet; verksamheten kan inte fortsätta på nuvarande nivå utan universitetets medverkan. Samtidigt bör det nämnas att universitetet lyssnar väldigt mycket på studentgruppen och kåren, samt att vårt arbete uppskattas och värderas högt. Vi har helt enkelt inte riktigt hamnat i en situation där problematiken har blivit verklighet.

Medicinska Föreningen vid KI: Det är svårt peka på någon direkt påverkan av kårobligatoriets avskaffande på Medicinska Föreningens möjligheter att hjälpa enskilda

studenter. Medicinska Föreningen har i dag lika många anställda ombudsmän som åren innan obligatoriets avskaffande och ett likvärdigt arbetssätt i klagomålsärenden. Även innan obligatoriets avskaffande finansierades ombudsmannatjänsterna via ett direkt stöd från KI vilket är, och var, en förutsättning för att en liten kår som Medicinska Föreningen ska kunna ge ett högkvalitativt stöd till KI:s studenter. Utan detta stöd skulle inte samma kvalitet och service kunna ges till studenterna gällande klagomål mot universitetet.

THS: Studentkåren har inte påverkats direkt ekonomiskt av avskaffandet av kårobligatoriet, då kåren inte är ekonomiskt beroende av sina medlemsavgifter. Det har inte heller gjort studentkåren mer ekonomiskt beroende av KTH, eftersom kåren har en stark ekonomisk ställning. Det har dock sedan kårobligatoriets avskaffande blivit otydligare att alla studenter vid KTH kan vända sig till THS för att få hjälp med sina klagomål och studenträttsfall. THS roll på akademien upplevs på olika nivåer inom KTH som mindre tydlig. Vilka mandat, rättigheter och skyldigheter som studentkåren innehar blir oftare ifrågasatt, liksom vilket fokus kåren ska ha i sitt arbete.

Linnéstudenterna: Vi behöver i dag lägga mer tid på att värva medlemmar och anordna medlemsattraherande aktiviteter, vilket leder till att mindre tid finns tillgänglig för ordinarie ombuds- och utbildningsbevakande verksamhet. Vi upplever större press och stress kring ekonomi och legitimitet nu än tidigare. Jämfört med andra kårer tror vi att vi ligger bra till i dessa avseenden, men vi känner ändå en kontinuerlig oro över medlemsvärkning och medlemsantal.

Studentkåren i Östersund: Obligatoriets avskaffande har förvisso påverkat kårens arbete på ett genomgripande sätt, men just klagomålen har inte påverkats.

Örebro studentkår: Innan kårobligatoriets avskaffande betalade Örebro studentkår student- och doktorandombudets lön. Direkt efter avskaffandet började i stället Örebro universitet att finansiera tjänsten, något som nuvarande student- och doktorandombud upplever som positivt. Trots att det kan finnas en problematik i att vara finansierad av dem man ska ifrågasätta menar ombudet att det finns ett större intresse från universitetets sida av att ombudets arbete ger resultat.

SLUSS: SLU:s studentkårer varierar mycket i storlek och i omfång – vissa kårer studiebevakar enbart för en utbildning, vilket gör att anslutningsgraden är betydligt högre än för kårer med många utbildningar. De kårer som bevakar för flera utbildningar har fått lägre medlemsantal sedan kårobligatoriet försvann, vilket har lett till att färre studenter engagerar sig. Då kårerna studiebevakar även för icke medlemmar, blir det en ”gratistjänst” vilket på sikt riskerar att urvattna kårernas trovärdighet och arbetsförmåga. Studentkårer som har tappat i medlemsantal har fått minskade resurser att studiebevaka och hantera klagomål. Det finns en klar risk att enskilda fall kommer att falla mellan stolarna eller kommer få bristfälligt stöd.

Kristianstad Studentkår: Avskaffandet av kårobligatoriet har haft en negativ inverkan på studentkårens möjlighet att hjälpa enskilda studenter. Vid avskaffandet minskade studentkårens intäkter på ett sådant sätt att personalstyrkan behövde minskas med två heltidsarvoderade samt en anställd. Detta har lett till en högre arbetsbörda, samtidigt som arbetet med medlemsrekrytering har tillförts. Studentkåren har dock valt att återinföra

studentombudet temporärt från den 1 januari 2014, då vi sett vikten av denna post för studenternas situation vid lärosätet.

Mälardalens studentkår: Vår och andra studentkårers legitimitet riskerar att urholkas när färre studenter och doktorander blir medlemmar. Dock har Mälardalens studentkår ett fortsatt gott samarbete med högskolan och vi känner att våra synpunkter och förbättringsförslag tas på allvar.

SöderS: Avskaffandet av kårobligatoriet har sannolikt inneburit att kåren är i en större beroendeställning till högskolan. Även på områden där högskolan gjort principiellt fel känner man som företrädare för kåren att man bör vara försiktig och inte driva sin sak för hårt. Känslan kan ibland vara att om man driver något för hårt kanske ledningen tröttnar på oss och minskar vårt verksamhetsstöd vid nästa avtalsförhandling. Dock bör det påpekas att SöderS har ett mycket bra samarbete med ledningen för Södertörns högskola. Sannolikheten att ovan nämnda känsla skulle bli verklighet och få reella, finansiella effekter verkar trots allt liten.

Andra synpunkter från kårerna

UKÄ har också frågat om studentkårerna har några övriga synpunkter att lämna inom detta område. Här följer några av synpunkterna.

Studentombudet vid Lunds universitets studentkårer: LUS har ett fast anställt studentombud som kan bidra med kontinuitet genom uppföljning och vidareutveckling. Studentombud arbetar inom fem områden:

1. Utbildning och information – studentombudet erbjuder bland annat föreläsningar om rättighetslistan och ”studentombudets ärenderapport”, men också träffar för de tre nätverken.
2. Individärenden – studentombudets främsta uppgift är att arbeta med individärenden. Både kårerna och studenterna får här stöd och rådgivning. En del av arbetet är att notera de inkomna ärendena för att systematiskt se om det förekommer trender vid hela eller olika delar av universitetet.
3. Arbete i universitetets organ – förutom att företräda studenter i disciplinnämnden och andra forum har studentombudet även tagits in som konsult i bland annat de policyarbeten vid universitetet som rör studenterna. Vidare deltar även studentombudet i relevanta nätverk och grupper.
4. Marknadsföring – för att nå ut till kårerna och nätverken uppdateras studentombudets webbplats (www.studentombudet.se) och facebookside (studentombudet LUS) sporadiskt. Varje månad kommer även studentombudet ut med ett nyhetsbrev.
5. Utredningar och undersökningar – som en del i utredningsarbetet ingår ”Studentombudets ärenderapport” som kartlägger ärenden som har uppkommit och hur de kan hanteras. Vidare har studentombudet kontinuerliga uppföljningar med kårerna om deras ärendehantering.

Göteborgs universitets studentkårer: På Göteborgs universitet upplever GUS att studenter har ett stort inflytande, och från universitetets sida värnar man generellt om kårernas verksamhet och en aktiv studentrepresentation. Det finns dock exempel där studenter inte fått ett fullgott stöd med hänvisning till de nya studiereglernas utformning. Detta riskerar att skapa en otrygghet för studenter då dagens regelverk stundtals är svårtolkat, vilket gör att fler studentärenden drar ut på tiden än vad som varit fallet tidigare.

Umeå studentkår: Studentkåren vill kommentera de felaktigheter som förekom i den tidigare rapporten *Lärosätenas klagomålsrutiner – en kartläggning*. På sidan 14 i rapporten står det: ”Umeå universitet har ingen särskild funktion för klagomålshantering när det gäller grundnivå och avancerad nivå”, vilket inte stämmer. Ansvaret för klagomålshanteringen vid universitetet har delegerats kårerna på det sätt som beskrivits i kårens svar. På sidan 18 i samma rapport listas de lärosäten där företrädare för studentkårerna biträder missnöjda studenter och som lämnar bidrag för att finansiera dessa. Under inga av dessa punkter nämns Umeå universitet, trots att studentkårerna vid universitetet både har särskilda studentombud som företräder enskilda studenter samt erhåller bidrag för att finansiera dessa på det sätt som har beskrivits i det här svaret. Det arbete som kårernas studentombud (även benämnt som utbildningsbevakare) genomför

vid universitetet sammanställs vart tredje år i det som kallas för studentfallsskrivelsen som på ett förtjänstfullt sätt beskrivs i ovan nämnda rapport. Umeå studentkår upplever att studentfallsskrivelsen 2013 mottagits mycket väl av Umeå universitet, lärarhögskolan och de fakulteter där Umeå studentkår har ställning som studentkår. Ett mycket omfattande arbete har inletts för att åtgärda de problemområden kårerna lyfter fram i skrivelsen. Skrivelsen baseras både på de ärenden som har hanterats av kårerna under den tid som skrivelsen omfattar (2010 – 2013) och på studentombudens samlade erfarenheter oberoende av antalet ärenden under samma tidsperiod. Konceptet med skrivelsen anser vi är ett utmärkt sätt att systematiskt använda de ärenden, erfarenheter och händelser som studentombuden upplever i ett större sammanhang utanför det enskilda ärendet, och som en del av universitetets ordinarie kvalitetsarbete.

NTK: Umeå studentkår, Umeå Medicinska Studentkår och NTK har, som nämnts i rapporten *Lärosätenas klagomålsrutiner – en kartläggning*, under 2013 lämnat in en sammanfattning av studentfallsskrivelser vid Umeå universitet där vi listat studentfallen och kategoriserat dem för att upplysa om vilka klagomål som har kommit in från studenterna. Syftet med detta är att universitetet ska reda ut och hantera klagomålen. Det har både på central nivå och på fakultetsnivå diskuterats, planerats och tagits fram åtgärdspaket som NTK med stort intresse kommer att följa upp. NTK ämnar dessutom att i fortsättningen lämna in en separat studentfallsskrivelse som endast innehåller de studentfall som förekommer på den teknisk- naturvetenskapliga fakulteten för att ge fakulteten bättre förutsättningar att genomföra förbättringar.

LinTek: Det är viktigt att studentkåren får vara delaktiga i hanteringen av studenters klagomål och att universitet ser studentkåren som en vital del i arbetet med att representera studenter. Även om kommunikationen mellan studentkåren och universitet är god vore det bra om rutiner förtydligades skriftligen för att klargöra de olika rollerna i hanteringen.

Medicinska Föreningen: Ibland brister informationen från KI:s sida till studenterna om att det finns möjlighet att ta hjälp av ombudsmän. Det är viktigt att KI informerar om möjligheten proaktivt, så att studenterna känner till funktionerna om de skulle behöva stöd och hjälp. Då Medicinska Föreningen får ekonomiskt stöd både för vår studiebevakning och för att kunna ha ombudsmän anställda uppstår automatiskt en beroendeställning, vilket vi anser vara problematiskt. Det är ett organisatoriskt problem att de som för studenternas talan och de som företräder studenternas rättigheter finansieras av de som studenterna har klagomål mot. Vi ser i och för sig att fördelarna med att ha möjligheten till kåranslagna ombudsmän kraftigt överväger nackdelarna med denna beroendeställning. Vi skulle dock helst se en annan finansiering av både ombudsmannaverksamheten och studiebevakningen, exempelvis via ett heltäckande statsbidrag direkt till kåren.

THS: Det primära ansvaret för utbildningskvaliteten och den huvudsakliga kontakten med studentkåren sker på KTH genom dess fakultet (som utgörs av biträdande lektorer, lektorer samt professorer) och är skilt från ansvaret för studentadministration, som vilar på myndighetens förvaltningsavdelning. Då klagomål från enskilda studenter ofta kommer in direkt till berörda anställda eller till studievägledare är det ofta komplext att upptäcka strukturella problem som leder till klagomål. Detta på grund av att klagomålen

ska väckas, sammanställas, analyseras och följas upp vid olika delar av organisationen, ofta med svag kontakt sinsemellan och ibland i forum utan studeranderepresentanter.

Linnéstudenterna: Vi skulle önska att UKÄ i sina granskningar av universitetets utbildningar lägger större vikt vid de studentåsikter som framkommer i kursvärderingarna. Vi tror att mer nyttig information om utbildningens kvalitet då skulle framkomma och att studenternas röster skulle höras ännu tydligare. Fler positiva effekter skulle uppkomma om kursvärderingarna skulle behöva genomföras på ett mer konsekvent och systematiskt sätt och om universitetet skulle behöva förbättra rättssäkerheten i kursvärderingsprocessen som helhet. På Linnéuniversitetet finns ett kvalitetsråd där Linnéstudenterna är representerade. Detta ser vi naturligtvis positivt på, men det är ett problem att rådet sammanträder för sällan och under för kort tid samt att våra röster i rådet inte ges tillräckligt stort utrymme.

Studentkåren i Östersund: Det vore önskvärt med någon form av riktlinjer, regler eller förordningstext som klargjorde högskolans ansvar att hantera dessa frågor, och någon form av text som någorlunda specificerade vad som är minsta möjliga insats.

SLUSS: Studentkåren menar att studenterna är universitetets bästa reklampelare. Det är av största vikt att studenterna känner sig tagna på allvar. Att bolla runt studentärenden och inte ta beslut – alternativt att ta beslut utan att studenten får återkoppling – ger ett negativt intryck av universitetet.

Mälardalens studentkår: Nöjda studenter och doktorander är viktiga för högskolan. De kan rekommendera sin utbildning till blivande studenter och doktorander. De har bättre förutsättningar att klara av sin utbildning och därigenom bli bättre rustade för sitt kommande arbetsliv. Studentkåren fyller nu och i framtiden en viktig funktion som utbildningsbevakare och som studenternas och doktorandernas fria och oberoende röst gentemot högskolor och universitet. Genom att samarbeta med dessa kan vi nå framgångar.

SöderS: Studentkåren välkomnar denna tentativa undersökning av kårobligatoriets avskaffande och önskar att dess effekter utreds närmare inom kort. Det eftersom reformen upplevs ha gett en del icke önskvärda konsekvenser för studentkårens verksamhet, särskilt gällande det problematiska beroendeförhållandet när det gäller finansieringen mellan kår och lärosäte som uppstod i samband med kårobligatoriets avskaffande.

Remisslista

UKÄ:s remiss har skickats till 42 studentkårer och samarbetsorgan för studentkårer. Av dessa har följande svarat på remissen:

Gefle Studentkår

GUS – Göteborgs universitets studentkårer

Karlstads studentkår

Kristianstad Studentkår

Linnéstudenterna

LinTek – Linköpings teknologers studentkår

LUS – Lunds universitets studentkårer

Medicinska Föreningen (vid Karolinska institutet)

Mälardalens studentkår

NTK – Umeå naturvetar- och teknologkår

SLUSS – SLU:s samlade studentkårer

Teknologkåren vid Lunds tekniska högskola

THS – Tekniska högskolans studentkår (vid Kungl. Tekniska högskolan)

StuFF – Studentkåren för utbildningsvetenskap och filosofisk fakultet vid Linköpings universitet

Studentkåren i Östersund

SöderS – Södertörns högskolas Studentkår

Ultuna studentkår

Umeå studentkår

Örebro studentkår

Universitetskanslersämbetet är en myndighet inom högskoleområdet.
Ämbetet utvärderar kvalitet i högre utbildning, har tillsyn över universitet
och högskolor, granskar effektivitet och ansvarar för statistik och uppföljning.
www.uka.se

