

Klagmålshantering vid Södertörns
studentkår
2011-2014

Kave Noori

Presentation

- Studerat offentlig rätt
- Heltidsarvoderat studentombud i tre år
- Numera anställd tillsvidare på Karlstad studentkår
- Förtroendevald kommunrevisor
- SUHF arbetsgrupp för betygsfrågan
- Stort intresse för språk

Innehåll

- Hur klagomål hanterades under min tid på Södertörn
- En speciell granskningsmetod
- Tips för framgångsrikt arbete med klagomålshantering

Vad blir ett studentärende?

- Studenten kontaktar kåren med önskan om hjälp
 - Ärendet mer kräver handläggning än att informera om reglerna
 - Studentombudet misstänker regelbrott från lärosätets sida

Hur hanterades klagomål?

- Efter att ha hört studenten kontaktades berörd personal så långt ned i hierarkin som möjligt.
- Ofta direkt kontakt med berörd lärare vid klagomål
- Regelbunden kontakt och avstämning med lärosätets handläggare i studenträttsliga frågor.

Så hanterade jag de vanligaste frågorna

Problem	Åtgärd	Min roll
Försenad rättning	Fråga examinator om status på betygsärendet.	Extern påminnare om att studenter har klagat
Problem med examination	Kontakt med kursansvarig vanligtvis. Om klagomål gällde enskild lärare och det var konflikt m.m. Blev det direkt kontakt med dennes chef	Om problemet gällde en enskild student följde jag med studenten vid möten med läraren. Om det rörde mer generella klagomål som berör många studenter och jag kommit fram till brister i skriftligt underlag tex examination i strid med kursplan kunde jag ha möte med läraren själv.

Så hanterade jag de vanligaste frågorna

Problem	Åtgärd	Min roll
Problem med handledning	Kontakt med examinator i första hand. Avdelningsföreståndare i andra hand	Agera bollplank med studenten. Delta i möte mellan studenten och kursansvarig eller avdelningsföreståndare
Upplevt dåligt bemötande av lärare	Vanligtvis ett samtal med studenten om problemet. I allvarliga fall kontakt med lärarens chef.	I de fall det ledde till samtal med lärosätet, kunde jag göra studenten sällskap.
Diskriminering (cirka 1-2 per år)	Hjälpte studenten dokumentera upplevelsen och skicka till DO.	Agerade stöd till studenten. Informera om process för att anmäla. Kontakt med ADB Uppman högskolan att utreda

Specialgranskningar

- Dokumentationsrutiner vid antagning av reserver
- Begränsningen av antalet prov- och praktitillfällen inom lärarutbildningarna
- Rättsäkerheten vid betygssättningen på en kurs(speciell granskningsmetod)

Granskningsmetodik (under utveckling)

- Identifiera problemet (formulera revisionsfråga)
- Välj ut revisionskriterier
 - Lagstiftning
 - Uttalanden från HSV/UKÄ
 - Lärosätets egna måldokument
- Formulera granskningsfrågor

Granskningsmetodik (under utveckling)

- Genomför granskning
 - Intervjua berörda
 - Granska dokument
- Dra slutsatser
- Överväg rekommendationer
- Kommunicera resultatet

Uppnådda resultat

- I de flesta fall: Studenten nöjd med att någon tagit dem på allvar och belyst deras problem.
- I enstaka fall: Studenten har tyckt att studentombudet är meningslöst eftersom det inte kunde göra något för dem.
- Lärsosätet ändrar sina rutiner
- Reflektion hos lärare om hur de examinerar en kurs och förändrar sitt arbetssätt.
- Färre och färre klagomål hos studentombudet

Nytt arbetssätt på Karlstad Universitet

- Studentkåren träffar ledningen för alla 12 institutioner för att informera sig om deras verksamhet och vilka utmaningar de står inför.
- Studentombudet träffar studierektor / proprefekt på varje institution.
- En person i ledningen på varje institution blir ingången för att hantera klagomålen.

Tips för framgångsrikt arbete med klagomålshantering

- Studentombudets inblandning legitimeras och uppmuntras av chefer och ledningspersoner inför lärare och personal.
- Samverkan och regelbunden avstämning med universitetsjurist / handläggare av studenträtt för att uppnå en enhetlig tolkning av lokalt regelverk.
- Kontinuitet på studentombudsposten
- Bra möjligheter för studentombudet att fortbildas
- En ingång för studentombudet vid varje institution / avdelning
- Inför ett lärosätsgemensamt system för klagomålshantering

Tack för mig

- Frågor / feedback?
- Epost: kave@kave.se