

## interview

Ombudsman Adriëne Klunhaar

# Open voor boze en verdrietige Larensteiners

*Adriëne Klunhaar, ombudsman voor studenten en docenten, streeft ernaar irritatie te laten afnemen en een 'werkbare verhouding' te realiseren*

Als studenten en personeel zich benadeeld voelen door regelingen en beslissingen van Hogeschool Larenstein, kunnen ze bij de ombudsman aankloppen. Adriëne Klunhaar bemiddelt en adviseert. "Het werkt verhelderend als er iemand vanaf een afstandje kijkt."

“Ombudsman, geen ombudsvrouw”, zegt Adriëne Klunhaar, sinds september 2000 op die functie van Larenstein. Sommigen vrouwelijke collega's noemen zich wel zo, vertelt ze, maar het woord komt uit het Zweeds en is een afkorting van ombudsmandataris.

Ze zit aan een kleine spreektafel in haar kantoor op de derde verdieping van het gebouw in Velp. Voor veel boze, verdrietige of verontwaardigde studenten wellicht even zoeken, maar hier kunnen ze aankloppen of worden hun telefoontjes of mails ontvangen.

Van oorsprong is een ombudsman een onafhankelijke functionaris waar burgers heen kunnen als ze zich benadeeld voelen door een overheidsbeslissing en een beroep op de rechter niet mogelijk of wenselijk is. Maar ombudsmannen kom je nu ook buiten de overheid tegen. Sommige kranten hebben een ombudsman (voor lezers) en steeds meer scholen (vooral voor studenten). Onafhankelijkheid is meer dan een motto. De functie van ombudsman bij Larenstein staat, aldus Klunhaar,

volkomen los van de organisatie of het College van Bestuur. "Ik ben geen partij, niet een advocaat en ook geen belangenbehartiger", benadrukt ze. "Dat wordt weleens verkeerd begrepen."

Het gaat hier dus om mensen die zich benadeeld voelen door acties vanuit Larenstein. Klachten waarvoor ze niet direct het formele circuit in willen. Klunhaar kan dan bemiddelen, adviseren, doorverwijzen of een formeel onderzoek instellen. Bemiddeling komt het meeste voor; zo'n onderzoek zelden of nooit. "Mensen hebben liever een oplossing voor hun probleem dan een formele procedure."

## Omzichtig

Discretie staat voorop, maar over het type klachten is wel iets te zeggen. "Die vraag had ik verwacht en ik heb erover nagedacht", begint ze. "Het zijn klachten van groot tot klein. Bijvoorbeeld problemen waar studenten tegen oplopen bij inschrijving voor tentamens. Mensen kunnen overstuur raken als ze zich benadeeld voelen. Bijvoorbeeld als er veranderingen zijn

en Larenstein te kort schiet met het instellen van een overgangsregeling of als mensen vinden dat die overgangsregeling onvoldoende is.”

Een voorbeeld is de lopende zaak rondom de bachelorstitel, aangekaart door twee studenten die bij aanvang van hun studie ervan uitgegaan waren dat ze de een Bachelor of Science-diploma zouden krijgen en zich gedupeerd voelen met een ‘kale’ Bachelor-titel. Adriëne Klunhaar heeft deze studenten de weg gewezen naar de beroepsprocedure en ze ook verder in deze procedure begeleid.

Soms kan er ook simpelweg sprake zijn van een communicatieprobleem, en dat is dan meestal snel te verhelpen.

In het jaar 2000 / 2001, het eerste jaar dat ze de functie bekleedde, klopten twaalf studenten en zeven personeelsleden aan voor advies of bemiddeling. Eind 2001 waren al deze gevallen afgerond.

Zeven personeelsleden was relatief veel in vergelijking met bijvoorbeeld het laatste jaar van de vorige ombudsman, maar ongetwijfeld speelt de reorganisatie een rol. De vragen van personeelsleden zijn meestal complexer, schrijft Klunhaar in haar jaarverslag. Ze komen voort uit het gevoel niet goed te kunnen functioneren vanwege verstoorde verhoudingen, niet nagekomen toezeggingen of onvoldoende aandacht vanuit Larenstein voor het probleem. Dergelijke vragen vereisen veel tijd en omzichtig handelen.

## Peergroup

De meeste ombudsmannen zijn jurist en neigen naar een regelgevende invalshoek. Voor sociologe Adriëne Klunhaar staat de menselijke beleving voorop.

Ze heeft verder altijd beleids- en bestuurswerk gedaan. In januari 1986 is ze in Deventer begonnen, als beleidsmedewerker. En na de fusie (in 88) kwam ze in Velp.

Klunhaar was tweeënehalf jaar geleden de tweede ombudsman bij Larenstein, want de functie werd al in 1996 ingesteld. Vanaf juni 1999 is de functie een jaar lang vacant geweest en na discussie over de noodzaak ervan, naast voorzieningen als decanaat en trajecten van beroep en bewaar, is deze uiteindelijk op ver-

zoek van de MR weer ingevuld, heel laagdrempelig. Klunhaar rapporteert aan het CvB en via het CvB ook aan de MR.

“In 1996 was Larenstein echt koploper”, zegt ze. Het zijn er nog steeds niet erg veel, maar binnen het hbo en elders in het hoger onderwijs lopen er nu toch een aantal ombudsmannen rond. Sinds ongeveer anderhalf jaar is er zelfs een landelijk netwerk dat zo’n vier keer per jaar bij elkaar komt. “Uitermate prettig,” vindt Klunhaar, “want daarmee heb je de *peergroup* die je graag wilt hebben. Je staat in deze functie toch vrij alleen in een organisatie.”

Tijdens die bijeenkomsten wordt bijvoorbeeld over professionalisering van de functie gesproken of er wordt een (geanonimiseerde) casus besproken. Het is overal een vrij nieuw fenomeen. Hoe ga je ermee om en wat zijn de valkuilen? Wat zijn de capaciteiten waar een ombudsman over moet beschikken? “Zo’n netwerk helpt om de functie goed gepositioneerd te krijgen.”

De Nederlandse ombudsmannen proberen ook een Europees netwerk te realiseren. Met name in Scandinavische landen, Spanje en Portugal zitten er collega’s. En vooral in Amerika is het ‘groot’; daar zijn ook in bedrijven en organisaties ombudsmannen aangesteld.

## Combinatie

Zo’n netwerk is mooi, maar thuisbasis blijft de hogeschool. De relatieve onbekendheid van de ombudsman is daar wel lastig, aldus Klunhaar. Als het al bekend is, wordt de functie vaak niet op de juiste waarde ingeschat. “Dat het volledig geland is in de organisatie, kan ik dan ook niet zeggen. Bij het personeel is het niet altijd duidelijk waar je zo iemand moet plaatsen en studenten beginnen het net te ontdekken.” Toch kun je er wel iets over vinden in de studiegids, het hogeschoolstatuut en soms in Larenstein Nieuws.

Voor Adriëne Klunhaar, nog steeds ook beleidsmedewerker, is het een bijbaan: anderhalve dag in de week, woensdagmiddag in Deventer en verder in Velp. Ze is wel bijna de hele week als ombudsman aanspreekbaar. “De meeste ombudsmannen vinden dat je het niet kunt combineren: werk binnen de organisatie en de

functie van ombudsman. Ik ben het er op zich wel mee eens, maar ik denk dat het hier wel kan omdat het een kleine school is. Het betekent wel dat je de ene dag mensen als beleidsmedewerker tegen komt en de volgende dag als ombudsman. Dat heeft nog niet geleid tot problemen.” Er is nog een andere combinatie waarin de ombudsman van Larenstein uniek is. Ze is volgens haar de enige in Nederland die ook voor docenten werkt. Meestal zijn ombudsmannen op scholen er alleen voor de studenten. Ook van deze combinatie is niet iedere collega voorstander, maar ook hierbij speelt, aldus Klunhaar, de schaal van de school een rol.

## Afstandje

De functie komt soms dicht bij die van andere mensen binnen de hogeschool. Bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon, een klachtencommissie of de decaan. “Het gebeurt dat iemand bij de decaan binnenkomt en dat deze zegt: dat is meer iets voor de ombudsman, of andersom.”

Het streven bij behandeling van klachten is voor de ombudsman dat de irritatie afneemt en er een voor alle partijen ‘werkbare verhouding’ resulteert. Het resultaat is bevredigend, vindt Klunhaar. Ze heeft echt het idee dat het weloverwogen advies van de ombudsman zwaar weegt en niet zomaar in de la verdwijnt.

Dat wil niet zeggen dat het altijd wordt opgevolgd. “Toch krijg je af en toe dan te horen dat een bemiddelingspoging voor beide partijen op een goede manier is opgelost. Het lukt niet altijd, maar vaak wel. In de praktijk blijven problemen soms hangen tussen mensen en vaak is dat dan vrij eenvoudig op te lossen. Natuurlijk vindt niemand het leuk als de ombudsman hen confronteert met een probleem; dat is heel begrijpelijk. Maar gelukkig realiseert eigenlijk iedereen zich dat het goed omgaan met zo’n probleem iets toevoegt aan de kwaliteit van de organisatie. Daar gaat het om.”

## Ton van den Born