

## 26 september 2009 - **Gentenaars stappen gericht naar ombudsvrouw**

De Gentse ombudsvrouw Rita Passemiers heeft gerapporteerd over haar werkingsjaar 2008. Het aantal tussenkomsten van haar ombudsdienst daalde van 3.541 in 2007 naar 2.942 in 2008. In De Standaard van 23 september 2009 verklaart de Gentse ombudsvrouw die daling door de eerstelijns klachtenbehandeling die meer klachten opvangt. "Bovendien krijgt Gentinfo steeds meer bekendheid, waardoor de ombudsdienst minder informatievragen krijgt." Daardoor stappen de Gentenaars "gericht" naar de ombudsdienst met meer tweedelijnsklachten, waarvan bijna altijd een dossier wordt opgesteld.

Van de 2.942 tussenkomsten in 2008 werden 611 dossiers opgemaakt, dat is 21% van de gevallen, terwijl dat in 2007 nog 15% procent was. Over alle onderwerpen en departementen heen is overdreven of verwarrende regelgeving, met verschillende overheden die naast elkaar regels opstellen, steeds een grote bron van ergernis.

Het Nieuwsblad van 23 september heeft het over de "perceptie" van de burgers. "Vaak gaat de burger voort op perceptie: op zijn vermoeden van de werkelijkheid. Zo zijn er al jaren klachten over nachtlawaai op het E. Seghersplein, waar jongeren 's nachts op het pleintje voetballen en luidruchtig zijn. 'De politie laat maar begaan en kijkt er naast', hoor je de mensen klagen. Maar bij controle blijkt dat de politie daar al zestig processen verbaal opmaakte, aldus Passemiers. Ze trekt uit dit laatste voorval twee conclusies: "Burgers hebben niet altijd gelijk, ze gaan soms uit van foute veronderstellingen. Maar soms zijn de oplossingen die de diensten bieden ook niet effectief genoeg en moet de stad misschien creatiever zoeken naar oplossingen."

Het Laatste Nieuws van 26 september kopt dat de Gentse ombudsvrouw "ernstigere klachten" krijgt. "We krijgen minder klachten, maar ze zijn wel hardnekkiger. En er steekt een nieuw probleem de kop op: door de nieuwe organisatie van de diensten wordt soms het algemeen belang uit het oog verloren" zegt ombudsvrouw Passemiers.