

VOORBEELD REGISTRATIE- EN AFHANDELINGS- FORMULIER MELDINGEN EN KLACHTEN EPR

BIJLAGE 3

Bijlage 3

Voorbeeld registratie- en afhandelingsformulier meldingen en klachten EPR

Voorbeeld registratie- en afhandelingsformulier meldingen en klachten EPR

Eén van de belangrijkste aspecten voor burgers die melding maken van de aanwezigheid van overlast door eikenprocessierupsen is de manier waarop de melding wordt afgehandeld.

De melding moet daarom goed en uniform geregistreerd worden. Daarna wordt de melding geverifieerd en wordt besloten welke afhandelingsactie aan de melding wordt gekoppeld. De melder hoort daarvan een bericht te krijgen.

De melding kan zowel telefonsch als digitaal worden gedaan, (als daarvoor een mogelijkheid bestaat op de website).

Telefonisch melden heeft het voordeel dat beter uitgevraagd kan worden wat de aard is van de waarneming (aantal nesten, grootte van de nesten, waar in/bij de boom, adres/locatie) of van eventuele klachten. Bij digitale melding moeten deze aspecten duidelijk vermeld zijn, zodat een melding/klacht voldoende specifiek is.

- ➔ Gebruik duidelijke termen. De grootte van nesten kan worden omschreven als: formaat tomaat, formaat tennisbal, formaat voetbal of boomstam-omvattend.
De locatie van de nesten in of bij de boom moet goed uitgevraagd worden: hoe hoog zitten de nesten, aan welke zijde van de boom (binnen of buitenkant wegzijde), etc.
Hieronder staat een voorbeeld van een klachtenregistratieformulier, .

Klachtenregistratieformulier Eikenprocessierupsen

Gegevens melder: dhr./mevr.:

Mailadres:

Telefoonnr.:

Datum melding: -> doorgegeven aan:

Doet melding van: -> *kruis juiste keuze aan en vul de cursieve informatie in.*

nest EPR: *vermeldt het aantal, formaat en locatie van de nesten en aantal aangetaste bomen*

grondnest

hinder van bestrijdingsdiensten: *bijv. geluidsoverlast, gemorst bestrijdingsmiddel, verkeerhinder*

gezondheidsklachten: *jeuk, huiduitslag, last van ogen, ademhalingsklachten*

vraag om zelf te handelen: *verwijderen, overlast verminderen, biodiversiteit verbeteren*

oude of uitgewaaide nesten of nestrestanten: *locatie, grootte van nest- of nestrestanten*

Locatie van melding: -> *omschrijf deze nauwkeurig, vraag dichtstbijzijnde adres of hectometerpaal*
.....

Geef het afhandelingstraject weer: -> *omschrijf beoordeling melding (evt. prioritering), terugmelding na vervolgacties, beantwoordingstijd, etc.*

.....
.....

Het ingevulde formulier moet vervolgens doorgezeten worden naar de interne contactpersoon voor EPR. Die weegt af of de melding van voldoende hoge prioriteit is om te verifiëren door de locatie ter plekke te laten inspecteren. Noteer de afhandeling (afwegingen, inspectie, wel of niet bestrijding) op het klachtenregistratieformulier en informeer de melder over de afhandeling.

Meldingen en klachten kunnen worden vastgelegd op de bomenbestandkaart(en) van de eigen organisatie. Zij kunnen aan bestrijdingsdiensten overhandigd worden om te behandelen bomen aan te geven. Daarnaast vormen al deze kaarten met aangetaste bomen een uitgangskaart voor het volgende EPR-seizoen, omdat de vrouwelijke eikenprocessievlinders de meeste eitjes afzetten op hun geboortebom of de directe omgeving daarvan.