



Onderwerp:	Communicatie rondom eikenprocessierups
Datum	25 juni 2019
Partij:	Helder Helmond
Bijlage:	25
Ingekomen brief griffie:	25 juni 2019
Antwoord college	

Geachte leden van de raad en college,

Zoals al eerder is gezegd is de processierups binnen onze gemeente een ware plaag, en als we het moeten geloven komen we er nooit meer van af. Veel inwoners hebben gezondheidsklachten aan de luchtwegen en huidklachten, ook de kinderen moeten aan de medicatie voor de aanhoudende jeuk en irritatie. Mensen kunnen in hun omgeving vaak niet meer buiten komen.

Wat ons als Helder Helmond opvalt is dat veel inwoners boos zijn, er wordt via social media gevraagd wat te doen, meld het met duidelijk de locatie erbij, en dan?

Dan is er niks meer...bewoners krijgen een dossiernummer, en bij terugkoppeling is dit dossier niet te vinden. En een terugbel verzoek krijgen ze dan te horen, en dan bellen ze niet terug.

Helder Helmond heeft de volgende vragen?

- 1) Is er eerst gekozen voor preventief behandelen ipv de processierups echt weg te halen? (Waardoor toch de haren vrij komen)
- 2) Waarom worden inwoners niet teruggebeld door de wijkopzichter als dit wordt beloofd
Hoe komt het dat inwoners te horen krijgen dat het dossier met hun meldnummer zoek is of onvindbaar, wordt toch niks mee gedaan, wordt er gezegd door het meldpunt.
- 3) Hoe komt het dat meldingen van 2 a 3 weken geleden niet zijn opgevolgd, toen kwam de storm en werden de problemen nog erger voor de inwoners.
- 4) Is er te laat opgeschaald naar een 2^e en 3^e team om de processierups te bestrijden, pas na een bericht dat is verstuurd naar de wethouder.
- 5) Worden deze punten terug gekoppeld binnen het meldpunt 140492?
Kan de doorschakeling verbeterd worden, zodat onze inwoners zich gehoord voelen?

Wij van Helder Helmond vinden dat deze meldingen beter en professioneler aangenomen dienen te worden, met de juiste info en de directe doorschakeling naar de professionals.

Namens de fractie van Helder Helmond
Raadslid Alexandra van der Zee



Antwoord college van Burgemeester en wethouders:

Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief, delen wij u het volgende mee:

- 1) Is er eerst gekozen voor preventief behandelen ipv de processierups echt weg te halen? (Waardoor toch de haren vrij komen)

Via raadsinformatiebrief 53 bent u geïnformeerd over de op hande zijnde preventieve bespuiting. Dit jaar hebben wij een nieuwe aanpak gehanteerd. Eiken waarvan we weten dat de rups erin zit zijn twee keer preventief gespoten in plaats van één keer. Daarmee is al geanticipeerd op de verwachting dat er dit jaar meer overlast zou zijn. Verder zijn er twee teams ingezet voor de repressieve bestrijding in plaats van één team zoals in voorgaande jaren.

- 2) Waarom worden inwoners niet teruggebeld door de wijkopzichter als dit wordt beloofd.
De opzichter doet wat hij kan, maar het aantal meldingen is dit jaar uitzonderlijk groot. Wij kunnen niet uitsluiten dat er terugbelverzoeken tussendoor zijn geglijpt.

- 3) Hoe komt het dat inwoners te horen krijgen dat het dossier met hun meldnummer zoek is of onvindbaar, wordt toch niks mee gedaan, wordt er gezegd door het meldpunt.

In een uitzonderlijk geval kan het voorkomen dat een melding zoek is geraakt. We hebben te maken met een technisch systeem waar ook storingen in kunnen voortkomen, Er wordt op dit moment gewerkt aan vervanging van het systeem door een systeem dat gebruiksvriendelijker is, zowel voor de inwoner als voor de medewerkers van het Klantcontactcentrum.

- 4) Hoe komt het dat meldingen van 2 a 3 weken geleden niet zijn opgevolgd , toen kwam de storm en werden de problemen nog erger voor de inwoners.
In week 21 zijn we begonnen met de repressieve bestrijding. Vanaf week 23 kwamen de meldingen in grote getalen binnen. Daarom zijn we in week 24 met twee teams gaan werken, en vanaf week 25 met drie teams. Vanwege het grote aantal meldingen moesten we prioriteiten stellen. In week 23 en 24 zijn we volop bezig geweest met kinderdagverblijven en scholen. Daardoor zijn meldingen uit de wijken blijven liggen.

- 5) Is er te laat opgeschaald naar een 2^e en 3^e team om de processierups te bestrijden, pas na een bericht dat is verstuurd naar de wethouder.
De opschaling naar het 2^e team heeft plaatsgevonden in week 24. De opschaling naar het 3^e team is gebeurd op 19 juni. Door de storm zijn er ontzettend veel haartjes de lucht ingeblazen waardoor er heel veel mensen overlast zijn gaan ervaren. Dit heeft ons helaas op achterstand gezet. Over de inzet van een tweede team hadden wij aan het begin van het seizoen al afspraken gemaakt met de aannemer. In overleg met de aannemer is het ons gelukt om ook een derde team in Helmond aan het werk te krijgen.

- 6) Worden deze punten terug gekoppeld binnen het meldpunt 140492?
Kan de doorschakeling verbeterd worden ,zodat onze inwoners zich gehoord voelen?

Alle meldingen worden geregistreerd bij het Klantcontactcentrum en vervolgens doorgezet naar de uitvoerende afdeling. Het huidige meldingssysteem heeft technische tekortkomingen en is aan vervanging toe. Daar wordt op dit moment aan gewerkt.



*Burgemeester en wethouders van Helmond
de burgemeester
mevr. P.J.M.G. Blanksma – van den Heuvel*

*de secretaris
mr. drs. A.P.M. ter Voert*