

PERSOONLIJK

Adres

Gemeente Westervoort

Dorpsplein 1
Postbus 40
6930 AA Westervoort

(026) 317 99 11
gemeente@westervoort.nl
www.westervoort.nl

datum : 17 juli 2026
zaaknummer : Z/26/150951 /201735753
onderwerp : Reactie klacht
contactpersoon : naam ambtenaar

Geachte mevrouw ...

Op 10 juni hebben wij uw klacht ontvangen over de behandeling van uw meldingen over de bomen in uw woonomgeving en over het contact met een medewerker van de gemeente. Naar aanleiding van uw klacht hebben wij de situatie beoordeeld en op 6 juli een gesprek met u gevoerd.

Uw klacht

In uw klacht geeft u aan dat u al langere tijd overlast ervaart van de aanwezige eikenbomen. U noemt daarbij onder meer overlast door vallende bladeren en eikels, gezondheidsklachten als gevolg van de eikenprocessierups en parkeerproblemen als gevolg van de bomen. Daarnaast geeft u aan dat terugbelverzoeken volgens u niet altijd zijn nagekomen en dat u zich in de contacten met de gemeente niet altijd serieus genomen voelde.

Wat wij hebben besproken

Tijdens het gesprek hebben wij uitgebreid stilgestaan bij de door u ervaren overlast en de reactie van de gemeente daarop. U heeft daarbij aangegeven dat u zich in de communicatie met de gemeente niet altijd serieus genomen voelde. Ook is tijdens het gesprek naar voren gekomen dat uw klacht niet uitsluitend betrekking heeft op het contact met de betrokken medewerker. U heeft toegelicht dat uw onvrede met name voortkomt uit de inhoudelijke reactie van de gemeente op de door u ervaren overlast en de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het beleid rondom het beheer van bomen en de bestrijding van de eikenprocessierups.

Onze bevindingen

Wij begrijpen dat de overlast die u ervaart impact heeft op uw woon- en leefomgeving. Naar aanleiding daarvan heeft u contact gezocht met de gemeente. Uit ons onderzoek en het gesprek blijkt dat er regelmatig contact tussen u en de gemeente heeft plaatsgevonden. Daarbij is meermaals uitleg gegeven over de situatie en het standpunt van de gemeente. Niet ieder terugbelverzoek kon direct worden afgehandeld, mede omdat niet altijd nieuwe informatie beschikbaar was en nog niet altijd duidelijkheid kon worden gegeven over de planning van de bestrijdingswerkzaamheden. Tegelijkertijd constateren wij dat de communicatie over het moment van bestrijding onvoldoende duidelijk is geweest. Hierdoor is bij u onzekerheid ontstaan over wanneer maatregelen zouden worden getroffen.

Daarnaast constateren wij dat de communicatie over de door u ervaren overlast niet altijd heeft bijgedragen aan het gevoel dat u werd gehoord. Hoewel vanuit de gemeente uitleg is gegeven over de gemaakte keuzes, kan deze uitleg bij u de indruk hebben gewekt dat uw melding onvoldoende serieus werd genomen. Wij begrijpen dat dit gevoel daardoor bij u is ontstaan. Deze bevinding nemen wij mee in het gesprek met de betrokken medewerkers, zodat bij toekomstige meldingen niet alleen aandacht wordt besteed aan de inhoudelijke beantwoording, maar ook aan de wijze waarop inwoners zich gehoord voelen.

Toelichting op het beleid

Tijdens ons gesprek hebben wij de achtergronden van het gemeentelijk beleid toegelicht en uitgelegd op welke wijze de gemeente hier uitvoering aan geeft. Daarbij hebben wij aangegeven dat de keuzes die worden gemaakt rondom het beheer van bomen voortvloeien uit vastgesteld beleid.

Voor zover uw klacht betrekking heeft op de inhoud van het gemeentelijk beleid of de wijze waarop hier uitvoering aan wordt gegeven, merken wij op dat de klachtenprocedure niet bedoeld is om beleidskeuzes of inhoudelijke standpunten van de gemeente te heroverwegen. In onze e-mail van 14 juli hebben wij u daarom geïnformeerd over de mogelijkheden die u heeft wanneer u zich niet kunt vinden in het gemeentelijk beleid of de toepassing daarvan.

Conclusie

Wij waarderen het dat u tijdens het gesprek de tijd heeft genomen om uw ervaringen en aandachtspunten met ons te delen. Hoewel wij begrijpen dat dit niet betekent dat u het eens bent met het standpunt van de gemeente, hopen wij dat wij met het gesprek en deze brief meer duidelijkheid hebben kunnen geven over het beleid en de wijze waarop hier uitvoering aan wordt gegeven. Hiermee ronden wij de behandeling van uw klacht af. Bent u het niet eens met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman.

Mochten er nog vragen zijn, dan hoor ik dat uiteraard graag.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van B&W van de gemeente Westervoort

naam ambtenaar