



Onderzoek klachtenafhandeling steenmarters 2013



2013.13
Rapport van de Zoogdierverseniging

Onderzoek klachtenafhandeling steenmarters 2013

Rapport nr.: 2013.13
Datum uitgave: 1 nov 2013
Auteur: Charlotte Derriks
Illustraties: Voorpagina: © Dick Klees, Studio Wolverine
www.studiowolverine.com

Productie

Zoogdiervereniging

Bezoekadres: Toernooiveld 1
6525 ED Nijmegen
Postadres: Postbus 6531
6503 GA Nijmegen
Tel.: 024 7410500
info@zoogdiervereniging.nl
www.zoogdiervereniging.nl

CAH Vilentum Almere

Bezoekadres: Stadhuisplein 4
1315 XA Almere
Postadres: CAH Vilentum, vestiging Almere
Postbus 60070
1320 AB Almere
Tel.: 036 - 525 0000
almere@cahvilentum.nl
www.cahvilentum.nl

Dit rapport kan geciteerd worden als:

Derriks, C, 2013. Klachtenafhandeling steenmarter 2013. Rapport 2013.13. Zoogdiervereniging, Nijmegen.

De Stichting VZZ, onderdeel van de Zoogdiervereniging, is niet aansprakelijk voor gevolgschade, alsmede voor schade welke voortvloeit uit toepassingen van de resultaten van werkzaamheden of andere gegevens verkregen van de Zoogdiervereniging; opdrachtgever vrijwaart de Stichting VZZ voor aanspraken van derden in verband met deze toepassing. Niets uit dit rapport mag worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt worden d.m.v. druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever hierboven aangegeven en de Zoogdiervereniging, noch mag het zonder een dergelijke toestemming worden gebruikt voor enig ander werk dan waarvoor het is vervaardigd.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	3
1 INLEIDING	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Probleemstelling	5
1.3 Vraagstelling	5
2 WETGEVING EN BELEID	6
2.1 Internationaal	6
2.2 Nationaal	7
3 MATERIALEN EN METHODEN	8
3.1 Inleiding	8
3.2 Opzet enquêtes	8
3.3 Krantenartikelen onderzoek	9
4 RESULTATEN ENQUÊTES	10
4.1 Algemeen	10
4.2 Aard en aantallen meldingen en klachten	10
4.3 Doorverwijzingen	13
4.4 Afhandeling	14
4.5 Gewenste situatie	18
4.6 Nadere analyse	20
4.6.1 Aard en aantallen meldingen en klachten	20
4.6.2 Doorverwijzing	21
4.6.3 Afhandeling	21
4.6.4 Gewenste situatie	23
5. ONLINE KRANTENARTIKELN ONDERZOEK	24
5.1 Inleiding	24
5.2 Resultaten	24
5.3 Discussie	27
6 BESCHRIJVING OPLOSSINGEN	28
6.1 Inleiding	28
6.2 Preventieve oplossingen	28
6.2.1 Overlast in huis	28

6.2.2	Overlast om het huis.....	29
6.2.3	Overlast in de auto	29
6.2.4	Commerciële producten	29
6.2.5	Welke adviezen werken in de praktijk en welke niet	30
6	DISCUSSIE	31
6.1	Vergelijking met 1998.....	31
6.1.2	Aard en aantallen meldingen en klachten.....	31
6.1.2	Doorverwijzing.....	33
6.1.3	Afhandeling.....	34
6.1.4	Gewenste situatie.....	34
6.2	Aard van de klachten	36
6.3	Hoe effectief worden deze klachten aangepakt in verschillende regio's	36
7.	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	40
8.	GERAADPLEEGDE LITERATUUR EN WEBSITES	43
BIJLAGE		45
Bijlaga I: Enquête 2013		45
Bijlage II: Enquête 1998		52
Bijlage III: Grafieken.....		59
Bijlage IV: Lijst van personen die hebben gereageerd		60

VOORWOORD

Dit rapport is geschreven in het kader van een stage van de opleiding Toegepaste Biologie aan de CAH Almere. Het is voor mij een van de eerste onderzoeken die ik zelfstandig heb uitgevoerd. Gelukkig heb ik hierin veel begeleiding gehad en zo ook veel geleerd.

Ik heb mijn stage bij de Zoogdiervereniging met veel plezier gedaan en wil daarom ook alle personeelsleden van de Zoogdiervereniging bedanken voor hun vriendelijkheid en bijdrage aan het onderzoek.

In het bijzonder wil ik mijn stagebegeleider vanuit de Zoogdiervereniging bedanken, Hans Hollander. Ik heb erg veel aan de gesprekken en tussentijdse tips gehad. Ook Neeltje Huizenga en Stefan Vreugdenhil wil ik bedanken voor alle begeleiding en goede feedback.

Daarnaast wil ik Martijn van Oene bedanken voor zijn bijdrage aan de grafische kaarten in het rapport en Barbara Pattikawa voor alle adresgegevens. Dit heeft mij allebei erg op weg geholpen. Het KAD (Kennis- en adviescentrum Dierplagen) wil ik daarnaast graag bedanken voor de adresgegevens van de bestrijders.

Ik wens u als lezer veel plezier met het doorlezen van mijn stagerapport.

Charlotte Derriks

SAMENVATTING

De steenmarter doet het momenteel erg goed in Nederland. Dit is helaas niet altijd zo geweest. Na de tweede wereldoorlog waren er nog maar een paar steenmarters over, omdat deze werden bejaagd om hun mooie vacht. Sinds de steenmarter beschermd is in de Flora- en faunawet mag deze niet meer bejaagd of verstoord worden, waardoor de steenmarter alweer een aardige comeback in ons land heeft gemaakt. De steenmarter kan helaas ook overlast met zich mee brengen, aangezien deze graag in huizen, schuren en auto's verblijft. De Zoogdierverseniging wil graag weten of met de toename in verspreiding de overlast van steenmarters ook is toegenomen.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête. Deze enquête is grotendeels gelijk gebleven aan de enquête uit 1998 (eerder onderzoek steenmarteroverlast, Hans Hollander). Hierdoor konden de onderzoeksresultaten vergeleken worden met die uit 1998. De enquête is naar 349 organisaties verzonden via een online programma, SurveyMonkey.

Van de 349 organisaties hebben er 119 gereageerd op de online enquête. Van deze organisaties heeft ongeveer een kwart een toename in het aantal klachten gehad sinds 2005. De aard van de klachten loopt erg uiteen, maar de meeste klachten zijn toch wel het doorbijten van kabels of rubberonderdelen van auto's, gevolgd door stank en geluidsoverlast. De meeste klachten komen binnen in de lente. Merendeel van de organisaties stuurt klachtindieners door naar een centraal meldpunt.

Het aantal klachten dat binnenkomt per organisatie (>30) is afgenomen ten opzichte van 1990 met circa 33%. Wel zegt 25% van de respondenten van de enquête uit 2013 dat zij een toename in het aantal klachten hebben gehad in de laatste 10 jaar. De meeste klachten die binnenkomen bij respondenten zijn de klachten over schade of doorgebeten autokabels. De klachten die ook veel voorkomen zijn stank en geluidsoverlast binnenshuis.

De provincies Noord-Brabant, Gelderland, Overijssel en Friesland hebben de klachtenafhandeling van steenmarteroverlast goed geregeld. Noord-Brabant en Friesland hebben beide een centraal meldpunt, waarnaar veel doorverwezen word door gemeentes. Over de overige provincies is weinig bekend.

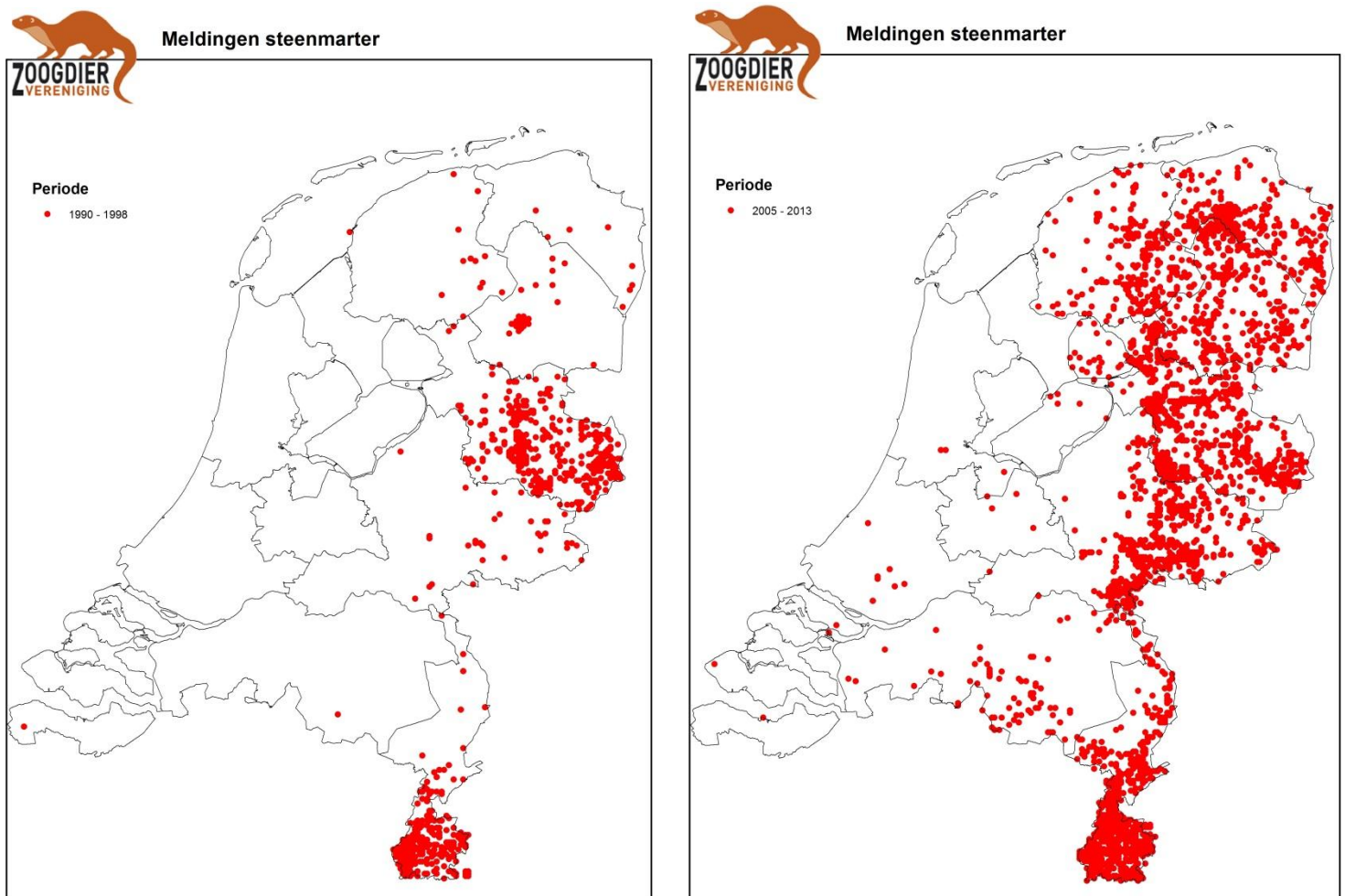
Uit de enquête zijn geen nieuwe oplossingen gekomen voor steenmarteroverlast. Veel organisaties spreken elkaar tegen in wat wel en wat niet werkt. Wel is gebleken welke oplossingen het meest effectief kunnen zijn.

De preventieve oplossingen zoals het huis marterdicht maken, alle beschutting snoeien, gaas aanbrengen onder de motorkap en boomkragen aanbrengen rondom bomen en regenpijpen zijn het meest effectief.

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

De steenmarter (*Martes foina*) is een zoogdiersoort die zich de laatste jaren erg snel vanuit het oosten van Nederland heeft verspreid (Figuur 1). Aangezien de steenmarter overlast en schade kan bezorgen, wil de Zoogdierverseniging graag weten of met de uitbreiding van het leefgebied het aantal meldingen en klachten van overlast en schade ook is toegenomen en welke maatregelen effectief zijn om deze te voorkomen. In 1998 is al eerder een onderzoek gedaan naar klachtenafhandeling wat betreft beschermde zoogdieren waaronder de steenmarter (Hollander, 1998). Er werden destijds jaarlijks circa 750 klachten en meldingen afgehandeld. Deze klachten kwamen vooral uit het oosten van Nederland. Een andere aanleiding voor dit onderzoek is dat het jaar 2013 door de Zoogdierverseniging is uitgeroepen tot het jaar van de steenmarter. In dit jaar wordt extra aandacht aan de steenmarter besteed.



Figuur 1: verspreiding steenmarter

1.2 Probleemstelling

De steenmarter is een beschermende diersoort die schade en overlast veroorzaakt. Omdat de steenmarter wettelijk beschermd is in de Flora- en faunawet, zijn er veel beperkingen in het tegen gaan van de overlast en het beperken van de schade. In dit onderzoek wordt gekeken naar welke oplossingen er voor dit probleem zijn en wat de actuele omvang van het huidige probleem is.

1.3 Vraagstelling

Het einddoel van dit project is een beeld vormen van:

- Is er een toename of afname van het aantal klachten met betrekking tot steenmarters ten opzichte van de jaren 90?
- Wat is de aard van de klachten?
- Hoe effectief worden deze klachten aangepakt in verschillende regio's?
- Welke oplossingen zijn het meest effectief binnen de kaders van de Flora- en faunawet?

2 WETGEVING EN BELEID

2.1 Internationaal

Tabel 1: Wetgeving Bern-conventie steenmarter

Internationale verdragen en overeenkomsten			
Bern-conventie			
Namen volgens publicatie		Publicatie	
Nederlands	Wetenschappelijk	Categorie	Subcategorie
	Martes foina	soort van appendix III Convention on the Conservation of European Wildlife and Natural Habitats, Appendix III (selectie Nederlandse soorten: EL&I)	

Internationaal wordt de steenmarter beschermd onder de Bern-conventie. Dit is een verdrag dat in 1979 werd gesloten door de Raad van Europa. Het doel van het verdrag is het behoud van bedreigde wilde dieren en plantensoorten, waaronder dus ook de steenmarter. Het verdrag kent 3 categorieën; soort van appendix I, soort van appendix II en soort van appendix III. Onder de soorten van appendix I vallen alle plantensoorten die strikt beschermd moeten worden. De diersoorten die strikt beschermd moeten worden staan in appendix II. In appendix III staan de diersoorten die beschermd zijn, waaronder ook de steenmarter.

Overigens is de steenmarter niet beschermd op grond van de Habitatrichtlijn. De Habitat- en Vogelrichtlijn zijn richtlijnen waar landen die lid zijn van de EU zich aan moeten houden. Deze richtlijnen zijn geïmplementeerd in de Nederlandse Flora- en faunawet.

2.2 Nationaal

Tabel 2: wetgeving Flora- en faunawet voor steenmarter

Wetgeving			
Flora- en faunawet			
Namen volgens publicatie		Publicatie	
Nederlands	Wetenschappelijk	Categorie	Subcategorie
		beschermde soort als bedoeld in artikel 3 en 4 Staatscourant 2001, 220,	artikel 4.1.a
		diersoort waarvan gefokte dieren zijn vrijgesteld van artikel 9, 10, 11 en 13.1 Staatscourant 2005, 23,	
		beschermde soort waarvoor op basis van artikel 75.4 een vrijstelling met gedragscode geldt van artikel 8 t/m 12 of een ontheffing nodig is met lichte toets	
Steenmarter	Martes foina	niet gepubliceerd	

De steenmarter is in Nederland beschermd zoals beschreven in de Flora- en faunawet. Deze wet beschermt de in het wild voorkomende diersoorten en plantensoorten. De Vogelrichtlijn en Habitatrichtlijn zijn geïmplementeerd in de Flora- en faunawet. De regels in de Flora- en faunawet gaan onder andere over jacht, beheer, schadebestrijding, handel in dieren en planten en het bezit van bedreigde dieren en planten.

Beschermde diersoorten zijn vooral dieren die van nature in Nederland voorkomen met uitzondering van de gedomesticeerde dieren en inheemse dieren waar wel op gejaagd mag worden, zoals de bruine rat en enkele vissoorten. Voor de dieren die beschermd zijn, zoals de steenmarter, moet een ontheffing worden aangevraagd voor men de dieren schade mag toebrengen.

Beschermde diersoorten mogen niet gedood, verontrust of in bezit gehouden worden. Ook staat in de wet dat de vaste rust- of verblijfplaatsen niet vernield of verstoord mogen worden.

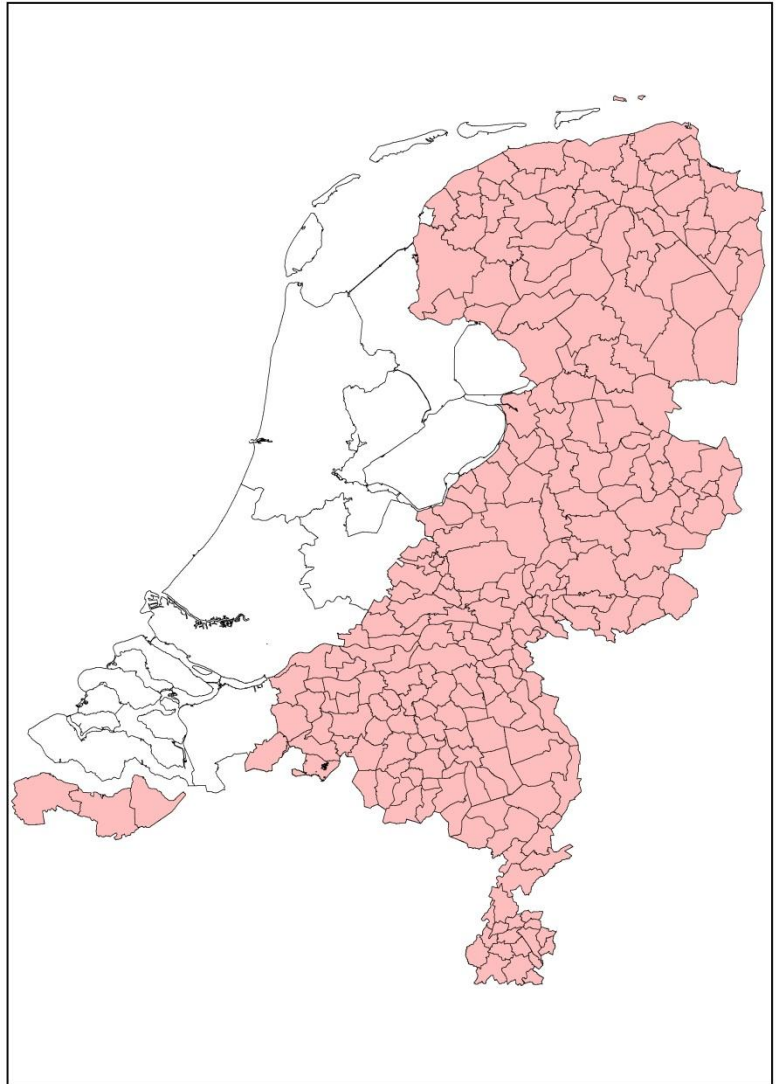
3 MATERIALEN EN METHODEN

3.1 Inleiding

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van het online verzenden van een enquête naar gemeentes (figuur 2), Provincies, bestrijders en woningbouwcoöperaties in het oosten van het land. De overige doelgroepen zijn ook gekozen in het oosten en zuiden van het land, maar deze zijn niet in het kaartje opgenomen. De enquêtes zijn naar deze gebieden verstuurd omdat dit het actuele verspreidingsgebied is van de steenmarter. Voor de zekerheid is de grens van het onderzoeksgebied iets westelijker doorgetrokken i.v.m. verdere verspreiding.

In de enquête zijn de volgende hoofddoelen ter sprake gekomen:

1. Aard en aantallen meldingen en klachten die de provincies, bestrijders en woningbouwcoöperaties ontvangen.
2. Waarnaar de klachtindieners worden doorverwezen en of er gebruik wordt gemaakt van een centraal meldpunt.
3. Hoe de klachten binnen deze organisatie worden afgehandeld en welke adviezen en oplossingen geboden worden.
4. Mening van de deelnemer over de huidige situatie van de klachtenafhandeling in Nederland.



Figuur 2: Gemeentes waarnaar de online enquête verstuurd is

3.2 Opzet enquêtes

De afhandeling van klachten verschilt per provincie en ook per bestrijdingsorganisatie. Met de enquête is geïnventariseerd welke gemeentes en organisaties klachten en meldingen ontvangen en hoe zij deze afhandelen. Daarnaast richtte de enquête zich op welke adviezen er gegeven worden tegen steenmarteroverlast en welk van deze adviezen ook in de praktijk werken. De enquête is verstuurd naar gemeentes, bestrijders en woningbouworganisaties. In

bijlage IV staat een overzicht van alle organisaties en respondenten die de enquête hebben ingevuld.

De enquête is in totaal naar 349 organisaties verstuurd. Onder deze organisaties vielen 238 gemeenten, 42 woningbouwverenigingen en 69 bestrijdingsorganisaties.

De enquête is zoveel mogelijk identiek gebleven aan de enquête uit 1998 zodat de uitkomsten met elkaar vergeleken konden worden. Er zijn wel een paar vragen geschrapt die niet meer van toepassing zijn. Tevens zijn er een aantal nieuwe vragen aan de enquête toegevoegd om te achterhalen of er sprake is van een toename of afname. Eveneens welke adviezen gegeven en welke maatregelen tegenwoordig genomen worden.

De enquête is te vinden in bijlage I. In bijlage II is de originele enquête uit 1998 te vinden.

De enquête is ingevoerd in het online programma: SurveyMonkey. Dit is een programma waarin men zelf een enquête kan maken. Nadat de enquête in surveymonkey was ingevuld kon deze verzonden worden door email adressen in te voeren.

Aangezien niet alle respondenten gereageerd hadden na de eerste maand is er een herinneringsmail gestuurd naar alle respondenten die nog niet gereageerd hadden.

Het verzamelen van de data is, net als het invoeren van de enquête, via de site van SurveyMonkey gegaan. Deze site verwerkt alle binnengekomen data tot tabellen en grafieken. De open vragen werden helaas niet door deze site verwerkt.

3.3 Krantenartikelen onderzoek

Ter aanvulling van het onderzoek is er een krantenartikelenonderzoek gedaan. De krantenartikelen zijn online opgezocht van 1900 tot 2013. De uitwerking van dit onderzoek is te vinden in hoofdstuk 5.

4 RESULTATEN ENQUÊTES

4.1 Algemeen

Het gaat hier over het aantal klachten en meldingen, de aard ervan, of de klachten gebonden zijn aan bedrijven of particulieren en of deze seizoensgebonden zijn.

Er zijn in totaal 119 enquêtes binnen gekomen, dit is een respons van +/- 34%. Deze zijn niet allemaal volledig ingevuld, 97 respondenten hebben de enquête volledig ingevuld. De enquête is naar totaal 349 organisaties gestuurd.

Tabel 3: Respons per doelgroep

Organisatie	Aantal verzonden	Aantal ingevuld	Respons in %
Gemeenten en provincies	238	98	82%
Bestrijdings- en overige organisaties	69	12	10%
Woningbouwverenigingen	42	0	0%
Onbekend (respondenten die niet de organisatie hebben ingevuld)	-	9	8%

4.2 Aard en aantallen meldingen en klachten

Hoeveel meldingen m.b.t. steenmarters komen er jaarlijks bij uw organisatie binnen?

Antwoordkeuzen	Reacties	
0-10 meldingen	73,96%	71
10-20 meldingen	7,29%	7
20-30 meldingen	9,38%	9
> 30 meldingen	9,38%	9
Totaal		96

Heeft uw organisatie sinds 2005 een toename in het aantal klachten over steenmarters gehad?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja, een flinke toename (>25%)	25,26%	24
Ja, een geringe toename (<25%)	10,53%	10
Het aantal klachten is gelijk gebleven	13,68%	13
Nee	50,53%	48
Totaal		95

Wat is de aard van de meldingen die binnenkomen?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Steenmarter dood/gewond gevonden	18,09%	17
Aleen meldingen van aanwezigheid	35,11%	33
Aanvraag van informatie/folder	14,89%	14
Klachten/overlast van steenmarters binnenshuis	48,94%	46
Idem, buitenshuis (tuin, erf, schuurtje)	34,04%	32
Doorgebeten telefoon- of alarmkabel	7,45%	7
Doorgebeten rubberonderdelen auto's	47,87%	45
Anders namelijk	34,04%	32
Totale aantal respondenten: 94		

Wat zijn de meest voorkomende meldingen?

De meest voorkomende meldingen zijn klachten/overlast binnenshuis (>80%) gevolgd door schade aan auto's (<50%). De overige meldingen betreffen vooral geluidsoverlast, melding van aanwezigheid of een vraag om informatie <30% van het totaal van 75 reacties.

Wat is de aard van de klachten?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Angst/onbehagen tegenover het dier	37,21%	32
Vervuiling	37,21%	32
Stank	48,84%	42
Geluid	46,51%	40
Schade aan kabels of auto's	56,98%	49
Anders namelijk	26,74%	23
Totale aantal respondenten: 86		

Wat zijn de meest voorkomende klachten?

De meeste klachten betreffen stank d.m.v. vervuiling en geluidsoverlast (>60%) gevolgd door klachten over schade en aanwezigheid (>30%) uit een totaal van 63 reacties.

In welk(e) seizoen(en) komen de meeste meldingen voor?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Lente	70%	42
Zomer	43,33%	26
Herfst	43,33%	26
Winter	38,33%	23
Totale aantal respondenten: 60		

In hoeveel procent van de gevallen blijkt de overlast niet van een steenmarter te komen?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Nooit	32,43%	24
0 - 25%	51,35%	38
25 - 50%	5,41%	4
50 - 75%	5,41%	4
75 - 100%	5,41%	4
Totaal		74

Komen de meldingen van bedrijven of particulieren?

Antwoordkeuzen	Reacties	
(vrijwel) alleen bedrijven	1,41%	1
(vrijwel) alleen particulieren	61,97%	44
Van zowel bedrijven als particulieren	36,62%	26
Totaal		71

Wat is de verhouding tussen particulieren en bedrijven (procentueel)?

Antwoordkeuzen	Reacties	
0 : 100% (particulieren : bedrijven)	15,15%	10
25 : 75%	3,03%	2
50 : 50%	13,64%	9
75 : 25%	36,36%	24
100 : 0%	31,82%	21
Totaal		66

4.3 Doorverwijzingen

De vragen hier gaan over hoe een bedrijf met ontvangen klachten en meldingen om gaat. Stuur een bedrijf indieners door of worden deze doorverwezen, hoe worden de meldingen afgehandeld, kan een melding telefonisch worden afgemeld en wanneer professionele hulp wordt ingeschakeld.

Neemt uw organisatie zelf klachten in behandeling of stuurt u indieners door naar andere organisaties?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Klachten neemt mijn organisatie zelf in behandeling	58,65%	61
Klachten worden doorgestuurd naar andere organisaties of een centraal meldpunt	32,69%	34
Klachten worden niet in behandeling genomen en ook niet doorgestuurd naar andere organisaties	8,65%	9
Totaal		104

Maakt uw organisatie gebruik van een centraal meldpunt?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	60%	21
Nee	40%	14
Totaal		35

Waarheen worden indieners anders doorgestuurd?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Provincies	8,57%	3
Regionale veterinaire inspectie of dierenambulance	2,86%	1
Zoogdiervereniging	20%	7
Kennis- en Adviescentrum Dierplagen (KAD)	11,43%	4
Anders, namelijk naar	68,57%	24
Totale aantal respondenten: 35		

Indien klachten niet in behandeling worden genomen en ook niet worden doorgestuurd, komt dit omdat:

Antwoordkeuzen	Reacties	
Klachtenafhandeling niet tot de taak van uw organisatie wordt gerekend	62,50%	5
U onbekend bent met organisaties die wel klachten kunnen afhandelen	37,50%	3
Totale aantal respondenten: 8		

4.4 Afhandeling

Hier gaat het over de manier waarop klachten en meldingen worden afgehandeld binnen de organisatie. Is er binnen de organisatie een onderverdeling te maken tussen urgente en minder urgente klachten en hoe worden deze dan opgelost.

Is er een onderverdeling te maken in urgente en minder urgente klachten?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	31,82%	14
Nee	68,18%	30
Totaal		44

Hoe worden meldingen afgehandeld?

Antwoordkeuzen	Reacties
Aleen telefonisch	0% 0
Meestal telefonisch, indien nodig huisbezoek	65,91% 29
Er wordt een deskundige ingeschakeld	34,09% 15
Totaal	44

Wanneer kan een melding telefonisch worden afgehandeld?

Antwoordkeuzen	Reacties
Aleen meldingen van aanwezigheid	18,18% 8
Aanvraag van informatie/folder	38,64% 17
Eenvoudige klachten/overlast van steenmarters	56,82% 25
Anders namelijk	29,55% 13
Totale aantal respondenten: 44	

Wanneer wordt professionele hulp ingeschakeld?

Antwoordkeuzen	Reacties
Bij gewonde/dode steenmarter	9,52% 4
Bij ernstige overlast/klachten	52,38% 22
Anders namelijk	47,62% 20
Totale aantal respondenten: 42	

Hoeveel personen behandelen de meldingen in uw organisatie?

Antwoord	Reacties
1	27%
2	32%
3	25%
4	11%
> 4	5%
Totale aantal respondenten: 44	

De meeste organisaties hebben 1 tot 2 mensen in dienst die de meldingen betreft steenmarters behandelen. Een enkele organisatie heeft er meer dan 4 in dienst.

Welke stappen doorloopt een melding (van begin tot einde)?

De volgorde van de stappen die een melding doorloopt verschillen heel erg per organisatie. Bij de meeste bedrijven komt eerst de melding binnen bij een telefonische centrale, vervolgens wordt er advies gegeven en zo nodig een vrijwilliger of deskundige ingeschakeld. Nadat er een huisbezoek heeft plaatsgevonden vindt er meestal nog een soort van evaluatie/controle plaats d.m.v. te mailen of bellen.

Wordt er gebruik gemaakt van een handleiding of vragenformulier bij het behandelen van een melding?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	19,51%	8
Nee	80,49%	33
Totaal		41

Werken er meerdere organisaties met deze formulieren/handleiding?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	11,43%	4
Nee	88,57%	31
Totaal		35

In hoeverre worden klachten opgelost?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Klachten worden alleen geregistreerd, niet opgelost	9,52%	4
Er zijn standaard oplossingen voor standaard problemen	21,43%	9
Er wordt altijd een oplossing op maat geboden	38,10%	16
Helaas kunnen niet alle klachten worden opgelost	52,38%	22
Totale aantal respondenten: 42		

Indien mensen een negatieve houding hebben t.o.v. steenmarters, is de ervaring dan dat mensen telefonisch te overtuigen zijn van het nut van de steenmarter en waarom ze beschermd zijn? Of is het nodig dat een deskundige deze mensen bezoekt?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Telefonisch mogelijk	31,58%	12
Bezoek door deskundige noodzakelijk	68,42%	26
Totaal		38

Welke maatregelen neemt uw organisatie tegen steenmarteroverlast?

De meeste organisaties geven alleen advies tegen steenmarteroverlast, dit zijn vooral gemeentes. De overige organisaties doen vooral aan wering. Dit doen zij door het huis marterdicht te maken.

Is er na de afhandeling van een melding/klacht nog vervolcontact met de indiener?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	37,21%	16
Nee	62,79%	27
Totaal		43

Welke reacties ontvangt u van de indieners over de afhandeling van hun melding/klacht?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Tevreden	62,79%	27
Onbekend	25,58%	11
Niet tevreden, vanwege:	11,63%	5
Totaal		43

Vindt er binnen uw eigen organisatie een evaluatie plaats van meldingen/klachten (bijv. of bepaalde oplossingen/strategieën gunstig uitpakken)?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja, regelmatig (jaarlijks)	29,27%	12
Nee	65,85%	27
Niet meer, maar een dergelijke evaluatie heeft wel plaatsgevonden in:	4,88%	2
Totaal		41

Is er behoefte aan een regionale of landelijke workshop/symposium over steenmarteroverlast?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	43,90%	18
Nee	56,10%	23
Totaal		41

Wat vindt u van de huidige manier waarop meldingen binnen uw organisatie worden afgehandeld?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Tevreden	79,55%	35
Klachten zouden eigenlijk niet door mijn organisatie moeten worden afgehandeld	6,82%	3
Niet tevreden, vanwege:	13,64%	6
Totaal		44

4.5 Gewenste situatie

Hier gaat het om de mening over klachtenafhandeling in het algemeen, waar de verantwoordelijkheid hoort te liggen, of een centraal meldpunt gewenst is en of de benodigde informatie voor klachtenafhandeling goed te vinden is.

Waar dient volgens u de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters te liggen?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Bij de rijksoverheid	11,11%	9
Bij de provincies	34,57%	28
Bij de gemeente/gemeentelijke diensten	45,68%	37
Particuliere adviesbureaus	9,88%	8
Anders, namelijk bij	18,52%	15
Totale aantal respondenten: 81		

Wat vindt u van de manier waarop klachten m.b.t. steenmarters in Nederland worden afgehandeld?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend, behoeft geen verandering	34,78%	24
Slecht, verandering is dringend gewenst	20,29%	14
Met enkele aanpassingen bevredigend, te weten	44,93%	31
Totaal		69

Is een centraal meldpunt gewenst?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja, landelijk	12,66%	10
Ja, provinciaal	44,30%	35
Nee, klachten kunnen uitstekend afgehandeld worden op gemeentelijk niveau	43,04%	34
Totaal		79

Gebruikt u bestaand voorlichtingsmateriaal bij de afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja, materiaal van mijn eigen organisatie	13,16%	10
Ja, materiaal van het Ministerie van Economische zaken (voorheen LNV)	18,42%	14
Ja, materiaal van de Zoogdiervereniging	23,68%	18
Nee	35,53%	27
Ja, ander materiaal, namelijk	23,68%	18
Totale aantal respondenten: 76		

Kunt u gemakkelijk de benodigde informatie vinden?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Nee	16,46%	13
Ja, die heb ik zelf verzameld	54,43%	43
Ja, bij	29,11%	23
Totaal		79

4.6 Nadere analyse

4.6.1 Aard en aantallen meldingen en klachten

Per jaar komen er bij 74% van de organisaties maar 0-10 meldingen binnen die steenmarters betreffen. Er zijn veel organisaties die geen toename in het aantal klachten of meldingen hebben gehad (51%). Van alle organisaties heeft 25% wel een flinke toename in het aantal klachten of meldingen gehad. De aard van de meldingen en klachten die binnenkomen is erg divers.

De meeste meldingen die binnenkomen zijn klachten/overlast van steenmarters binnenshuis (49%) gevolgd door klachten/meldingen van doorgebeten rubberonderdelen van auto's (48%). De rest van de meldingen zijn vooral:

- Melding van aanwezigheid (35%)
- Klachten/overlast van steenmarter buitenshuis (tuin, erf, schuurtje) (34%)

De meldingen die niet zoveel voorkomen zijn meldingen van dode/gewonde steenmarters (18%), doorgebeten telefoonkabels (7%) en predatie op kippen/huisdieren. Er zijn ook een aantal organisaties waarbij helemaal geen meldingen zijn binnengekomen (30%).

De aard van de klachten loopt erg uiteen. Toch is schade aan kabels of auto's de klacht die het meeste voorkomt bij veel organisaties

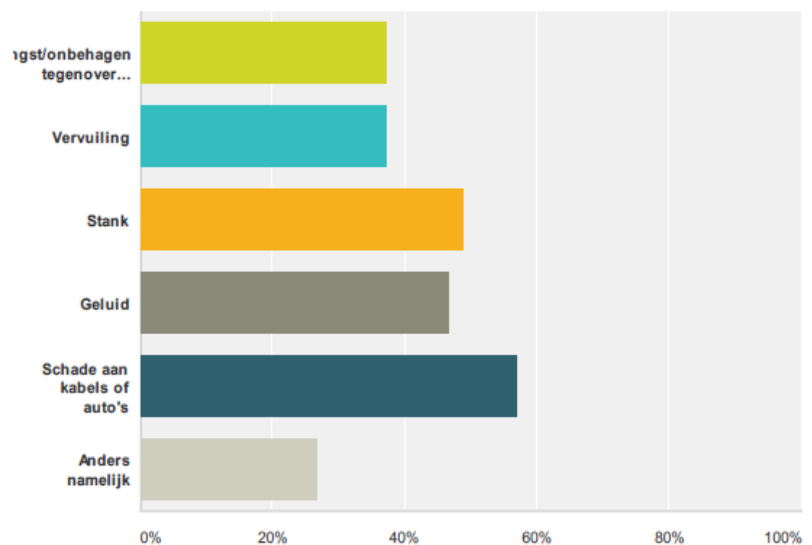
(57%). Stank en geluidsoverlast zijn klachten die eveneens veel voorkomen met ruim 47%. Klachten die nog meer veel voorkomen zijn:

- Angst/onbehagen tegenover het dier (37%)
- Vervuiling (37%)

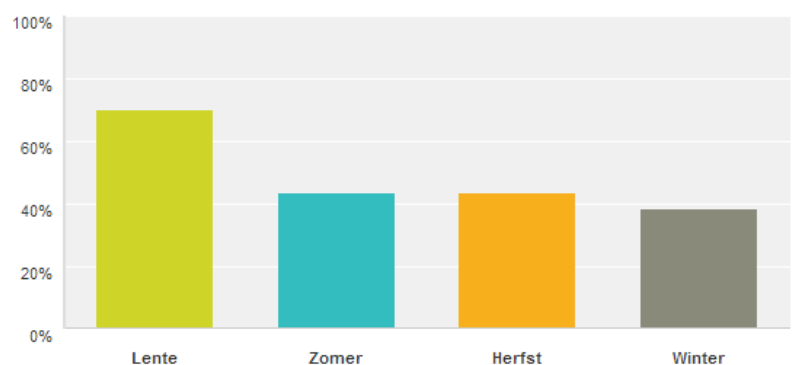
Doden van huisdieren/kippen en het graven van gaten zijn klachten die ook vaak binnen zijn gekomen bij organisaties. Bij 26% van de organisaties zijn geen klachten binnengekomen.

De meeste klachten en meldingen komen voor in de lente (70%). Toch komen er in de zomer (43%), herfst (43%) en winter (38%) ook nog aardig wat klachten binnen. Bij sommige organisaties komen er het hele jaar door even veel klachten binnen. In de lente en zomer komen vooral veel klachten binnen betreft stank en geluidsoverlast. Dit komt waarschijnlijk doordat de steenmarter dan het meest actief is en vaak jongen heeft.

Aangezien een steenmarter niet zo makkelijk te spotten is,



Figuur 3: Aard van de klachten



Figuur 4: In welk seizoen de meeste meldingen

is het moeilijk om vast te stellen of de overlast daadwerkelijk van een steenmarter komt. Uit de enquête blijkt dat in sommige gevallen het dan ook voorkomt dat de overlast van een muis wordt verward met de overlast van een steenmarter. In 0-25% van de gevallen blijkt het vaak geen steenmarter te zijn (51%). Toch heeft 32% van de organisaties nog nooit zo'n verwarring meegemaakt.

Bij 62% van de organisaties komen de meldingen/klachten vrijwel alleen van particulieren. 37% van de organisaties krijgt van zowel particulieren als bedrijven klachten en meldingen binnen. Er zijn maar weinig organisaties die alleen meldingen van bedrijven krijgen, dit gebeurt namelijk maar bij 1,41% van de organisaties.

De verhouding tussen meldingen van particulieren en bedrijven is bij de meeste organisaties 75:25% (36%). Bij 32% van de organisaties is 100% van de meldingen die binnen komen van particulieren.

4.6.2 Doorverwijzing

59% van de organisaties neemt klachten zelf in behandeling. De klachten en meldingen worden doorgestuurd bij 33% van de organisaties. Van deze organisaties stuurt 60% de indieners door naar een centraal meldpunt. Een aantal van deze meldpunten zijn:

- Meldpunt voor vleermuizen en steenmarters in gebouwen. Postbus 90150, 5600 RB Eindhoven 040 - 238 6815 en L.schrofer@eindhoven.nl (Noord-Brabant)
- Klant Contact Center Gemeente Barneveld (Gelderland)
- Netwerk Noord-Brabant voor meldingen van vleermuizen en steenmarters in gebouwen (Noord-Brabant)
- BDL Bestra te Stein (Limburg)

Sommige organisaties maken gebruik van een eigen meldpunt in de gemeente zelf of provincie.

Van de organisaties die indieners niet naar een centraal meldpunt doorverwijzen, verwijst 20% indieners door naar de Zoogdiervereniging. 11% van de organisaties stuurt indieners door naar het KAD (Kenniscentrum Dierplagen) en 9% naar de provincies. Maar 3% van de organisaties verwijst door naar de Regionale veterinaire inspectie of dierenambulance. 69% van de organisaties sturen door naar andere punten zoals adviesbureaus, landschapsbeheer of een particulier.

Een aantal organisaties sturen klachten niet door en nemen deze ook niet in behandeling, dit is ongeveer 9%. Hiervan zegt 62,5% dit niet te doen omdat klachtenafhandeling niet tot de taak van de organisatie wordt gerekend. De overige 37,5% stuurt indieners niet door omdat ze onbekend zijn met organisaties die wel klachten kunnen afhandelen.

4.6.3 Afhandeling

Bij geen van de organisaties worden klachten enkel telefonisch afgehandeld. Er wordt altijd hulp op maat aangeboden. Bij 66% van de organisaties wordt een klacht in eerste instantie altijd telefonisch afgehandeld door middel van advies.

Als dit advies niet blijkt te helpen, vind er een huisbezoek plaats. Bij 34% van de organisaties wordt al meteen een deskundige ingeschakeld. Vooral bij ernstige overlast wordt meteen een deskundige ingeschakeld, dit zodat mensen niet zelf actie gaan ondernemen. 32% van de organisaties maakt dan ook onderscheid tussen urgente en minder urgente klachten.

Professionele hulp wordt dan ook bij 52% van de organisaties ingeschakeld bij ernstige overlast of klachten. Bij maar 10% van de organisaties wordt al een professional ingeschakeld als iemand een dode of gewonde steenmarter heeft gevonden. Een aantal van de organisaties gaat altijd kijken als er een melding binnenkomt of alleen als de klant dat wilt. Een klein aantal van de organisaties doet dit niet en schakelt ook nooit professionele hulp in.

Het aantal personen dat de klachten en meldingen afhandelt varieert per organisatie tussen de 1 en 5. De meeste organisaties hebben 2 mensen die deze afhandeling doen. Van alle organisaties maakt maar 20% gebruik van een handleiding of vragenformulier tijdens de afhandeling van klachten. Er zijn maar weinig organisaties die gebruik maken van dezelfde formulieren of handleidingen.

De stappen die een melding doorloopt, variëren erg per organisatie. Bij de meeste organisaties doorloopt een melding de volgende 4 stappen:

- Binnenkomst melding/klacht bij de telefonische centrale
- Er wordt advies gegeven aan de indiener
- Zo nodig wordt er een deskundige ingeschakeld voor een huisbezoek
- Naderhand vindt er nog een controle gesprek plaats met de klant

Klachten kunnen helaas niet altijd worden opgelost. 52% van de organisaties zegt klachten niet altijd te kunnen oplossen. Dit komt volgens de meeste organisaties door de beschermde status van de steenmarter. Vooral in de zomer is het moeilijk om klachten te behandelen, omdat veel steenmarters dan jongen hebben. Ook wil de indiener niet altijd meewerken aan de preventiemaatregelen, de klachten kunnen ook op deze manier niet worden opgelost. Een aantal van de organisaties zegt klachten niet volledig te kunnen oplossen zonder ontheffing van de Flora- en faunawet.

Niet alle organisaties behandelen de klachten, 10% zegt de klachten alleen te registreren. Hoewel niet alle klachten opgelost kunnen worden, zegt merendeel van de organisaties (namelijk 63%) dat indieners toch tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht.

Aangezien de steenmarter wettelijk beschermd wordt, is het voor veel organisaties alleen mogelijk om weringsadvies te geven: het afdichten van gaten, begroeiing weghalen en objecten die tegen de gevel staan verwijderen. Kortom, het huis marterdicht maken. Ditzelfde advies wordt ook voor overlast in de auto gegeven. De toegangswegen blokkeren door het plaatsen van een rooster onder de auto.

80% van de organisaties is tevreden over de manier waarop meldingen binnen hun organisatie worden afgehandeld. 56% zegt dan ook geen behoefte te hebben aan een regionale of landelijke workshop of symposium over steenmarters. De 20% ontevredenheid komt vooral door de wettelijke beperkingen waardoor klachten niet altijd opgelost kunnen worden.

4.6.4 Gewenste situatie

De meeste organisaties zijn het erover eens dat de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten met betrekking tot steenmarters bij de gemeentelijke diensten behoort te liggen. Een derde vindt dat deze verantwoordelijkheid bij de provincies ligt. Een enkeling vindt dat deze verantwoordelijkheid bij de burger zelf ligt.

Veel organisaties zeggen klachten vaak niet op te kunnen lossen omdat de Flora- en faunawet hen in de weg zit. Een aantal organisaties zijn daarom pas tevreden als de wet wat wordt versoepeld of aangepast. 35% van de organisaties zijn tevreden over de manier waarop de klachten momenteel worden afgehandeld in Nederland. Ongeveer 20% is ontevreden en vindt dat er dringend verandering nodig is. Wat er volgens respondenten moet veranderen:

5. Meer gemeenten zouden een Meldpunt moeten hebben
6. Verantwoordelijkheid zou niet bij de gemeente moeten te liggen
7. Burgers moeten makkelijker aan informatie kunnen komen en meer voorlichting is gewenst
8. Onbekendheid ,door toename zal kennis/verspreid toenemen
9. Er moet een goede terugkoppeling komen
10. ontheffingen zouden eenvoudiger verstrekt moeten worden bij ernstige overlast, afhankelijk van de regio (in oost nederland nu veel overlast) er zou ook iets soepeler met de Flora- en faunawet omgegaan moeten worden

De benodigde informatie over steenmarters is volgens de meeste organisaties gemakkelijk te vinden. 54% van de organisaties verzamelt deze informatie zelf online bij onder anderen:

- KAD
- BDL Bestra
- Meldpunt vleermuizen en steenmarters
- Netwerk Noord-Brabant voor meldingen van vleermuizen en steenmarters in gebouwen
- De Zoogdiervereniging

13% gebruikt informatie van de eigen organisatie. Toch zegt 16% dat de benodigde informatie moeilijk te vinden is. Provinciaal is een centraal meldpunt gewenst volgens 44% van de organisaties. 43% vindt dat klachten prima op gemeentelijk niveau opgelost kunnen worden.

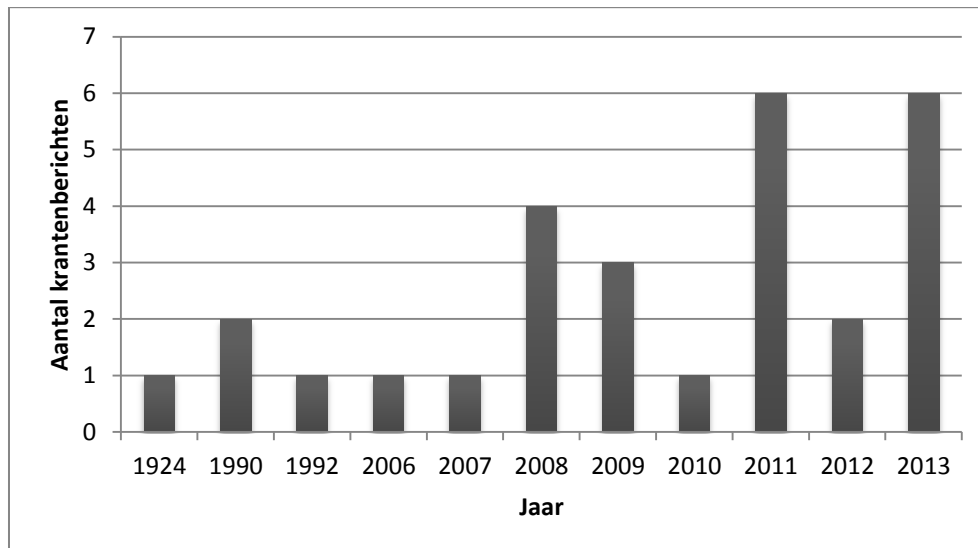
5. ONLINE KRANTENARTIKELEN ONDERZOEK

5.1 Inleiding

Om de overlast door de jaren heen beter weer te kunnen geven, is er een aanvullend krantenonderzoek gedaan. Er is online gezocht naar artikelen die over steenmarteroverlast gaan. Een van de bronnen die hiervoor gebruikt is, is de Koninklijke Bibliotheek Historische Kranten. Verder zijn actuele bronnen gebruikt zoals de Telegraaf, het AD, De Volkskrant en nog een aantal regionale kranten zoals de Gelderlander.

5.2 Resultaten

Er zijn 28 artikelen over overlast door steenmarters gevonden. In figuur 5 zijn deze op jaar van publicatie uitgezet. Het lijkt dat er in de loop van de tijd sprake is van een toename van het aantal klachten. Dit wordt mogelijk veroorzaakt door de uitbreiding van het leefgebied van de steenmarter.



Figuur 5: Aantal krantenartikelen per jaar

De krantenartikelen zijn samengevat in tabel 4, waarbij behalve het jaar van publicatie en de bron ook de plaats, het object waar overlast plaatsvond en de aard van de overlast zijn aangegeven.

Tabel 4: krantenartikelenonderzoek

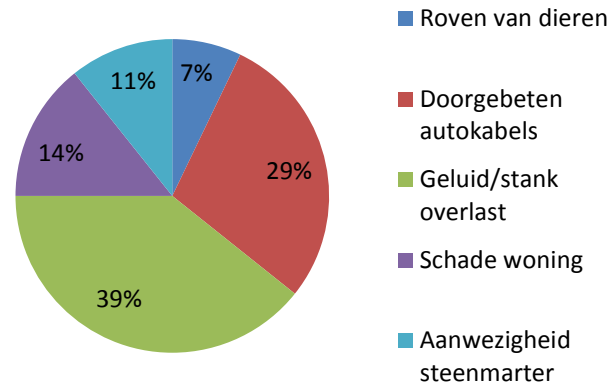
Titel	Jaar	Plaats	Object	Aard	Bron
Het buitenleven	1924	Onbekend	Boerderijen	Roven van kippen, eieren en duiven	De Telegraaf
Steenmarter wordt stadsdier	1990	Nijmegen	Auto's en zolders	Doorbijten van kabels en overnachten op zolders	De Telegraaf
Marter jaagt paar huis uit	1990	Wijlré	Huis	Geluidsoverlast, stank en vochtplekken	Limburgs dagblad

Steenmarters op zolder	1992	Winschoten	Kantoor	Stank d.m.v. uitwerpselen	Nieuwsblad van het noorden
Steenmarter maakt nest bij brandstoftank	2006	Nijmegen	Auto	Lek van een slang bij de tank door aanwezigheid nest steenmarter	De Gelderlander
Varentjes houden renovatie op	2007	Terborg	Woningen	Aanwezigheid steenmarter in het pand	De Gelderlander
We proberen van alles om de marter te verjagen	2008	Kesteren	Auto	Doorgebeten kabels	De Gelderlander
Wel meer klachten, niet meer steenmarters	2008	De Achterhoek	Overlast in huizen, auto's en schuurtjes	Schade	De Gelderlander
Een nest met dooie vogels, noten en stank	2008	Winterswijk	Woningen	Doorgebeten kabels, urinevlekken, nesten boven de badkamer, stank	De Gelderlander
Steenmarters negeren kasten in Overstegen	2008	Doetinchem	Woningen	Stank- en geluidsoverlast	De Gelderlander
Steenmarter terroriseert Millingen	2009	Millingen	Auto's	Doorknagen van bougiekabels en koelwaterslangen	De Gelderlander
Marters teisteren Terborg	2009	Terborg	Auto's	Doorknagen van rubberen leidingen, prooien onder moterkap	De Gelderlander
Stormloop op meldpunt overlast steenmarters	2009	Millingen	Auto's	Tientallen klachten schade auto's	De Gelderlander
Steenmarters bezorgen ANWB extra	2010	Kampen	Auto's	Stukbijten van de bedrading	De Volkskrant
De urine lekt door het plafond van de school	2011	Rijnwaarden	Basisschool	Vlooiënplag, uitwerpselen en kadavers van prooidieren tussen de plafonds	De Volkskrant
Plaag van vlooiën en steenmarters op Gelderse basisschool	2011	Gelderse Tolkamer	Basisschool	Vlooiënplag door aanwezigheid van steenmarters	De Volkskrant
Kerk sluit door vlooiën	2011	Doetinchem	Kerk	Vlooiënoverlast door aanwezigheid steenmarter	De Volkskrant
Steenmarter plaagt bedrijf in Dieren	2011	Dieren	Badkamerspeciaalzaak	Vraatschade aan plafond en stankoverlast door urine en achtergelaten prooiresten	De Gelderlander
Steenmarters dwingen school tot verhuizen	2011	Gelderse Tolkamer	Basisschool	Urine door het plafond, vlooiën overlast en stank	De Volkskrant
School dicht om steenmarters	2011	Tolkamer	Basisschool	Latrines, stankoverlast, luchtwegenklachten.	De Volkskrant

Steenmarter massaal in stad en onder motorkap	2012	Nijmegen	Auto's en fietsen	Doorgeknaagde leidingen en remkabels	De Gelderlander
Expert: steenmarter kan oorzaak brand Aerdts zijn	2012	Delden/Aerdts	Woning	Brand ontstaan door doorgeknaagde elektriciteitskabels	De Gelderlander
Meldpunt Borger-Odoorn: honderd keer overlast door steenmarters	2013	Nieuw-Buinen	Auto's, huizen en dieren	Schademeldingen	DVHN
Steenmarters vertragen sloop pand Den Ham	2013	Den Ham	School	Aanwezigheid steenmarters	Tubantia
GOB: college onderschat overlast steenmarters	2013	Sittard-Geleen	Overlast in regio	Steenmarterplaag	De Limburger
Steenmarter bijt twintig wedstrijdduiven dood in Peterswolde	2013	Peterswolde	Thuis bij een duivenmelker	Doodgebeten duiven	DVHN
Stop beschermen steenmarter	2013	Nijmegen	Auto's en gebouwen	Schade	De Gelderlander
Steenmarters hebben impact op Hengelose gezinnen	2013	Hengelo	Woning	Overlast steenmarter, bestrijding gebeld → woning uitgerookt	De Gelderlander

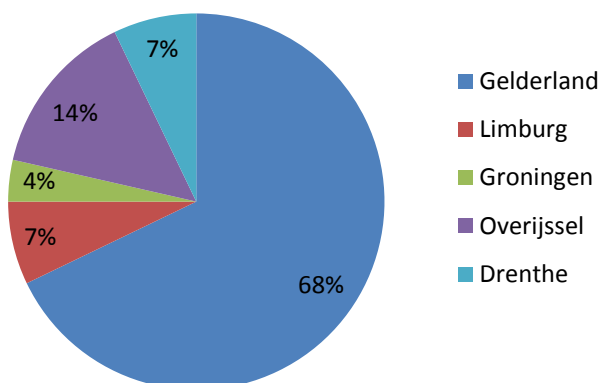
5.3 Discussie

39% van alle klachten in de krantenartikelen betreffen stank en geluidsoverlast. Een van de klachten die ook veel terugkomt in de artikelen zijn de klachten over autoschade, en dan met name doorgebeten bedrading in de auto (29%). De berichten die wat minder voorkomen zijn berichten over geroofde dieren zoals kippen, duiven en andere kleine huisdieren (7%). Het eerste bericht betreft het roven van dieren kwam uit 1924. Tegenwoordig zijn kippenschuren en andere dierenhokken beter beveiligd tegen roofdieren als vroeger.



Figuur 6: percentages aard van overlast krantenartikelen

De meldingen komen uit verschillende steden in Oost-Nederland, maar toch wel het meeste uit Gelderland (68%). Uit Nijmegen in het bijzonder kwamen de meeste krantartikelen. Het kan zo zijn dat er meer artikelen gevonden zijn die uit Gelderland komen, omdat de provincie Gelderland hier in het bijzonder veel aandacht aan besteed en de andere provincies misschien iets minder, dit zegt niet perse iets over het voorkomen van de steenmarter in dit gebied. Het is bekend dat deze provincies en steden veel te maken hebben met steenmarteroverlast, hoewel niet al deze steden hebben aangegeven in de enquête dat zij een flinke toename in klachten hebben gehad. Dat niet al deze steden een toename in klachten hebben gehad in de enquête, wil niet zeggen dat deze steden geen overlast hebben.



Figuur 7: Percentage overlast provincies krantenonderzoek

Steden	Aantal overlast artikelen
Nijmegen	4
Terborg	2
Kesteren	1
De achterhoek	1
Winterswijk	1
Doetinchem	2
Millingen	2
Rijnwaarden	1
Gelderse tolkamer	3
Dieren	1
Wijlre	1
Sittard Geleen	1
Winschoten	1
Kampen	1
Delden/Aerd	1
Den Ham	1
Hengelo	1
Nieuw Buinen	1
Peterswolde	1

6 BESCHRIJVING OPLOSSINGEN

6.1 Inleiding

De steenmarter is in Nederland wettelijk beschermd door de Flora- en faunawet. Deze status heeft de steenmarter gekregen omdat deze soort drastisch achteruit ging of zelfs bijna helemaal uit ons land verdwenen was. Er is jaren lang jacht gemaakt op de steenmarter voor zijn mooie vacht. Gelukkig heeft de beschermende status al flink effect gehad. In de laatste 10 jaar is de steenmarter flink in aantal toegenomen. Desondanks hebben de marterachtigen het nog steeds moeilijk in Nederland.

Een steenmarter kan in huis of in de auto veel overlast bezorgen. Vooral in de lente en in de zomer zijn steenmarters erg actief. Ze zoeken beschutting in huizen en auto's. In auto's bijten ze de kabels en rubberonderdelen door. Het zou kunnen dat ze deze kabels erg lekker vinden ruiken door de visolie die door sommige fabrikanten wordt gebruikt bij de productie. Schade aan de auto is een veel voorkomende klacht.

Binnenshuis kan een steenmarter ook veel overlast bezorgen, vooral als ze jongen hebben. De jongen rennen en spelen op zolder en dat kan voor aardig wat lawaai zorgen. Ook de stank is in veel huizen een probleem. Steenmarters doen hun behoeftes op een bepaalde plek in het huis, zo komt het incidenteel in huizen voor dat de urine langs muren naar beneden komt zetten en van de vensterbank drupt.

Doordat steenmarters ook vaak hun prooi mee naar binnen nemen, kunnen mensen ook last van vliegen in huis krijgen.

De steenmarter kan dus in sommige gevallen voor veel overlast zorgen. Behalve in huizen ook in openbare gebouwen als scholen, dagverblijven en horecagelegenheden.

6.2 Preventieve oplossingen

6.2.1 Overlast in huis

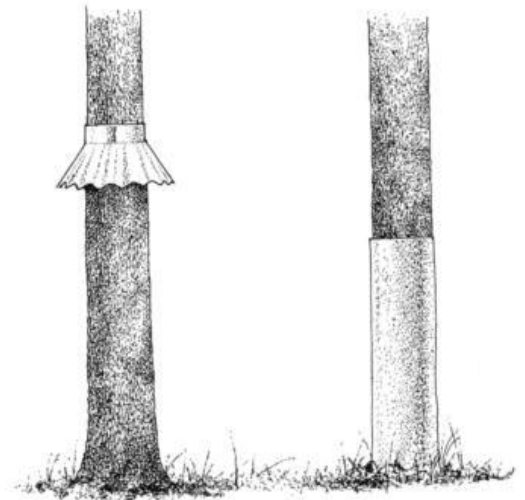
Zorgen dat je geen steenmarter in huis krijgt, is het beste advies dat gegeven kan worden. Dit betekent dat alle mogelijke toegangen moeten worden afgesloten door het afdichten van gaten en kieren. Veel lawaai maken zou ook moeten helpen, zoals de radio luid zetten of met potten en pannen slaan. De inrichting veranderen, dus meubels verplaatsen, is een advies dat eveneens op veel sites word aangegeven.

Uit de enquête blijkt dat weringsadvies het advies is dat het meest gegeven wordt. Onder dit advies valt vooral het afdichten van gaten en het huis ontoegankelijk maken voor steenmarters. Sommige organisaties geven ook als advies: voorzichtig zijn met dierenvoer, alternatieve verblijfsplaatsen aanbieden, geluidsapparatuur plaatsen of veel lawaai in huis maken.

6.2.2 Overlast om het huis

Omdat overhangende takken als brug gebruikt kunnen worden, is het verstandig deze te snoeien evenals klimop en andere begroeiing. Om te verhinderen dat de steenmarter überhaupt de boom in kan klimmen om het huis te bereiken of de nestkastjes leeg te roven, kunnen er ook boomkragen rondom de bomen bevestigd worden (zie figuur 7). Deze kragen kunnen ook rondom een regenpijp bevestigd worden.

Aangezien een steenmarter zonder problemen een ruwe bakstenen muur kan beklimmen is het verstandig deze muur glad te maken d.m.v. een gladde plaat. Schrikdraad aanbrengen zou ook nog een oplossing kunnen zijn.



Figuur 8: Boomkraag

Een opening van 5 cm is al voldoende voor een steenmarter om binnen te komen. Een dakpan een klein stukje optillen is niet zo moeilijk voor een steenmarter. Het is mogelijk om kippengaas aan de binnenzijde aan te brengen. Vooral bij rieten daken is dit verstandig om te doen.

Volgens respondenten van de enquête is de beste manier om steenmarters te weren: de toegang tot het huis blokkeren. Dit betekent het verwijderen van obstakels en begroeiing die tegen het huis aan staan.

6.2.3 Schade aan de auto

Het beste is om de auto binnen te zetten in een garage. Als dit niet mogelijk is wordt aangeraden om de auto af en toe ergens anders te parkeren of met de voorwielen in een plas te zetten. Het is eveneens goed om het motorblok af te sluiten met raster of kippengaas. Vermijd in ieder geval loshangende kabels, verstevig deze met kabelhulzen die bij veel garages verkrijgbaar zijn. Een vreemde geur aanbrengen in het motorblok schijnt ook nog wel eens te helpen, hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan een doek met ammoniak.

Het weren van een steenmarter door middel van roosters of gaas te plaatsen onder de auto is een advies dat ook veel gegeven wordt in de enquête. Ook het plaatsen van toiletblokjes, hondenharen, ammoniak of de auto te verplaatsen wordt veel als advies gegeven.

6.2.4 Commerciële producten

Er zijn tegenwoordig heel wat commerciële producten op de markt tegen steenmarteroverlast, vooral in Duitsland zijn een hoop van deze commerciële producten verkrijgbaar. Van antimartersprays tot ultrasonische apparaatjes, de marters zouden binnen no-time het huis verlaten.

Voor in de auto kan er een antimarterspray of marter-away aangeschaft worden voor ongeveer 15 euro. De marterspray zou onschadelijke geur en smaakstoffen afscheiden wat een martervrije auto zou garanderen. Het is ook mogelijk om

voor 30 euro een apparaatje aan te schaffen dat stroomstoten afgeeft. Daarbij zendt het apparaat geluidsgolven uit waar de marter niet tegen zou kunnen.

Binnenshuis worden veel producten aangeboden die hoogfrequentie tonen uitzenden. Er zijn verschillende soorten te verkrijgen: apparaatjes op zonne-energie, op batterijen of met een stekker. Ze zijn te verkrijgen voor ongeveer 30 euro.

Voor buiten is een Garden Protector verkrijgbaar voor +/- 55 euro. Dit is een verjaagsysteem wat geluid en licht produceert om de marters op afstand te houden.

De producten worden door verschillende producenten gemaakt en verkocht, een aantal hiervan zijn: WEITECH, Vario Schutz en ISOTRONIC.



Figuur 9: Gardenprotector

6.2.5 Welke adviezen werken in de praktijk en welke niet?

De antwoorden op deze vraag zijn erg divers en spreken elkaar erg tegen. Zo zegt de ene organisatie dat het plaatsen van hondenharen of toiletblokjes in de auto wel werkt en de ander van niet. Wel zijn de meeste respondenten het erover eens dat wering door middel van het afsluiten van de toegangswegen het beste werkt.

Wegvangen is een maatregel die niet zomaar toegepast mag worden, hiervoor moet eerst een ontheffing aangevraagd worden. Toch is wegvangen alleen geen oplossing omdat een steenmarter weer terug komt naar zijn eigen territorium. De steenmarter doden heeft ook geen zin omdat een andere steenmarter zijn territorium overneemt. De enige manier zou zijn om het huis marterdicht te maken nadat de steenmarter is weggevangen.

Tabel 5: effectiviteit en legaliteit van maatregelen

Maatregel	Effectiviteit	Valt binnen de wet?
Huis marterdicht maken	Hoog	Ja
Alle beschutting snoeien	Hoog	Ja
Gaas	Hoog	Ja
Boomkragen	Hoog	Ja
Elektronische spray	Incidenteel	Ja
Begrip voor situatie en uitleg	Incidenteel	Ja
Radio lawaai	Incidenteel	Ja
Alternatieve verblijfplaatsen aanbieden	Incidenteel	Ja
Auto binnen zetten	Incidenteel	Ja
Meubels verplaatsen	nauwelijks	Ja
Auto telkens ergens anders parkeren	Nauwelijks	Ja
Vreemde geur onder motorkap aanbrengen	Nauwelijks	Ja
Wegvangen	Nauwelijks	Nee (wel met ontheffing)
Doden	Nauwelijks	Nee

6 DISCUSSIE

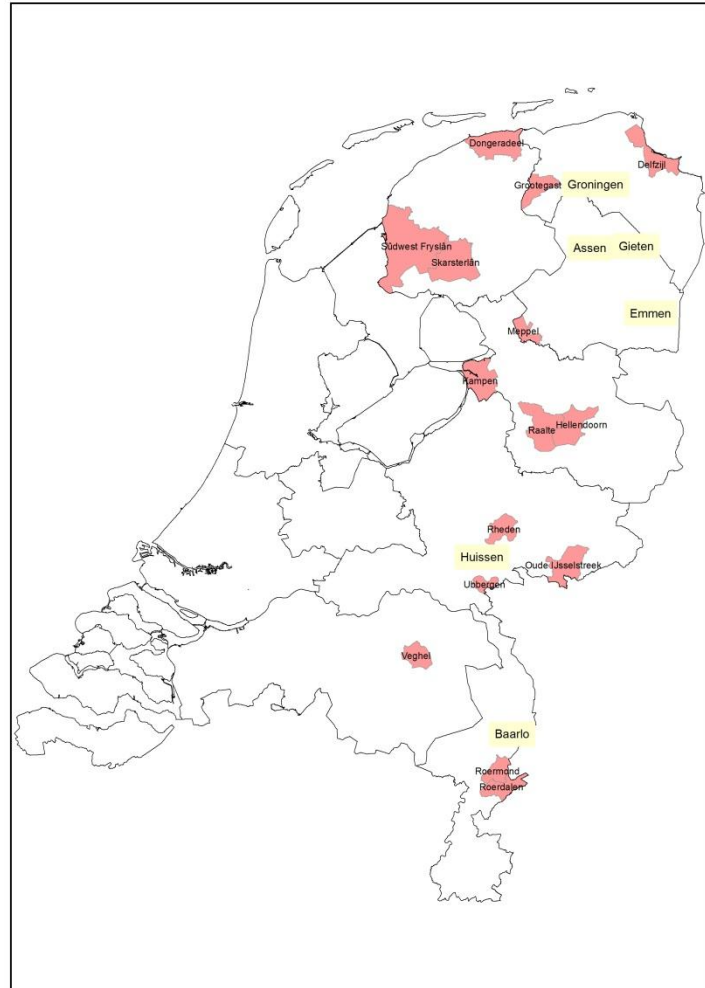
6.1 Vergelijking met 1998

In 1998 is eerder een onderzoek gedaan naar steenmarteroverlast en de klachtenafhandeling hiervan. Destijds is de enquête naar 15 organisaties verstuurd, terwijl de huidige enquête naar 349 organisaties is verzonden. In 1998 hebben er 12 organisaties gereageerd, in 2013 waren dit 119 organisaties. Onder de organisaties vallen behalve gemeentes ook woningbouwverenigingen en bestrijdingsorganisaties. In tabel 6 is de vergelijking tussen 1998 en 2013 opgenomen.

6.1.1 Aard en aantallen meldingen en klachten

Wat opvalt aan de aantallen meldingen, is dat in 1998 evenveel organisaties 0 tot 10 en >30 meldingen hadden (namelijk 42%). In de huidige enquête krijgt merendeels van de respondenten ($\pm 74\%$) maar 0-10 meldingen per jaar binnen. Dit zou kunnen komen doordat het merendeel van de respondenten gemeentes zijn, er van uitgaande dat de klachtenafhandeling nu veel meer plaats vindt bij particuliere bestrijdingsorganisaties.

Toch zijn van de 24 respondenten die zeggen een flinke toename te hebben gehad in het aantal klachten, maar 6 bestrijdingsorganisaties. De gemeentes die volgens de enquête een flinke toename hebben gehad zijn in figuur 4 aangegeven met rood, de plaatsen waar de bestrijdingsorganisaties zich bevinden zijn aangegeven met de naam van de stad waar deze organisaties zitten. De gemeentes liggen erg verspreid over het oosten van het land. De gemeentes die volgens de enquête geen toename hebben gehad zijn blauw aangegeven in figuur 12. Deze liggen ook erg verspreid over het onderzoeksgebied. Een verklaring zou kunnen zijn dat deze gemeentes al gewend zijn aan de steenmarter. De gemeentes die westelijker liggen hebben nog niet te maken gehad met steenmarteroverlast.

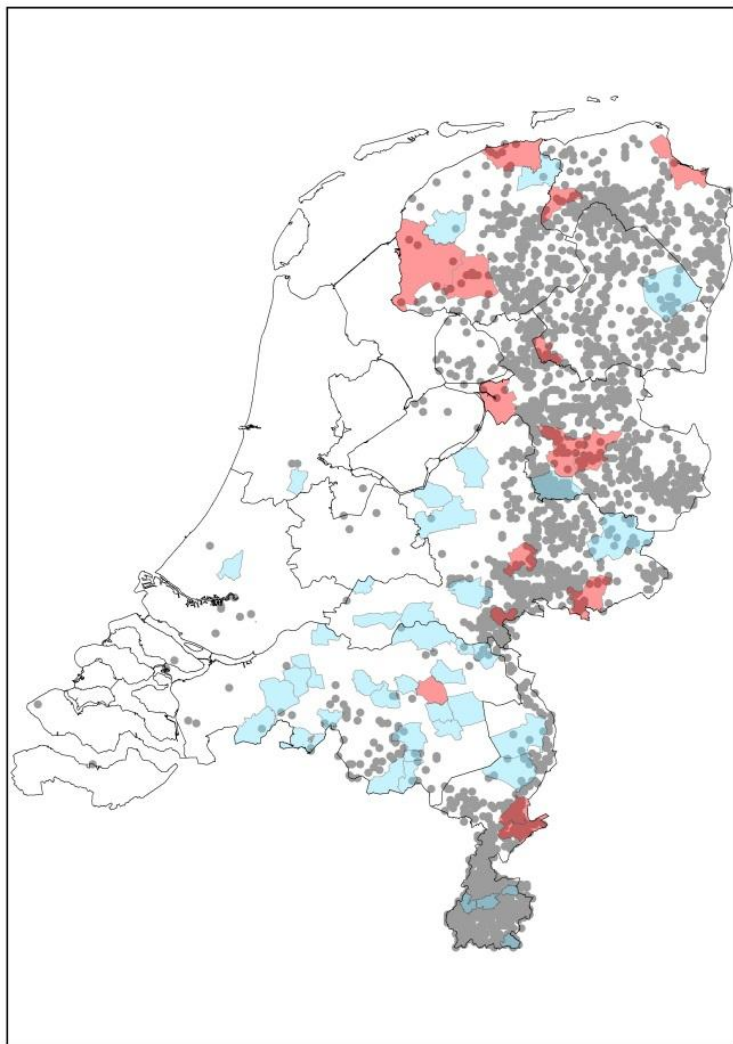


Figuur 10: gemeentes en bestrijdingsorganisaties die een flinke toename (>25%) hebben gehad

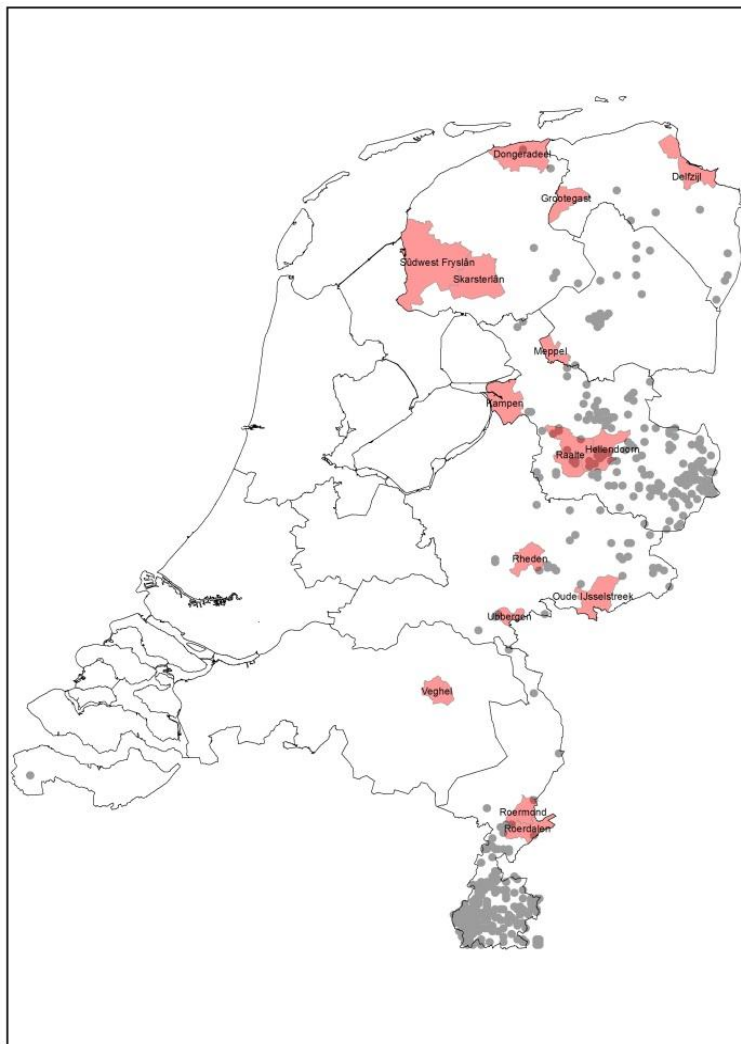
Daarnaast is gekeken of de gemeentes die een flinke toename hebben gehad binnen of buiten het verspreidingsgebied van 1998 liggen. In figuur 11 is te zien dat een aantal gemeentes hierbuiten liggen. Dit wil zeggen dat er een toename is

ten opzichte van 1998, deze gemeentes lagen in 1998 namelijk nog niet in het verspreidingsgebied.

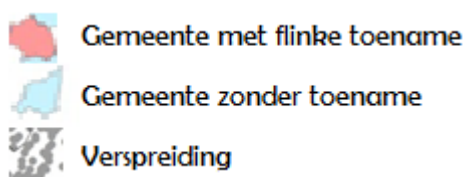
In 1998 is een schatting gemaakt van het totaal aantal meldingen dat binnen kwam in 1997. Dit waren toen 750 meldingen, aangenomen dat vrijwel elke melding en klacht betrof. Deze zelfde schatting is gemaakt voor 2013. Van alle intervallen (0-10, 10-20-,) is het gemiddelde genomen. Bij >30 is 50 als gemiddelde genomen. Deze gemiddeldes zijn vermenigvuldigd met het aantal respondenten en vervolgens bij elkaar opgeteld. Hieruit is een gemiddelde schatting gekomen van 1135 binnengekomen meldingen in 2013.



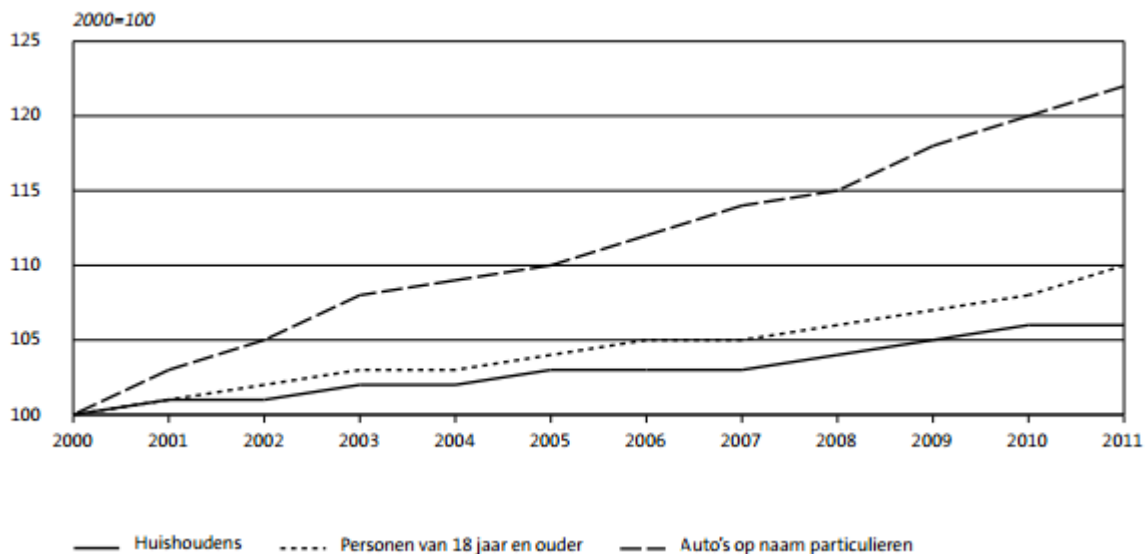
Figuur 12: Gemeentes die wel en geen toename hebben gehad over het huidige verspreidingsgebied



Figuur 11: Gemeentes met flinke toename over het verspreidingsgebied 1998



De meldingen van dode en gewonde steenmarters zijn aardig afgenomen ten opzichte van 1998. Toen was dit bij 67% organisaties vooral wel eens het geval, momenteel nog maar bij 18%. Daarnaast is ook het verzoek om informatie behoorlijk afgenomen, van 58% naar 15%. Dit komt waarschijnlijk doordat mensen tegenwoordig zelf veel informatie kunnen vinden op het internet. De aard van de klachten waren in 1998 vooral stank en geluidsoverlast. In de huidige enquête is niet alleen stank en geluidsoverlast de meest voorkomende klacht, maar vooral schade aan kabels of auto's. Een verklaring hiervoor kan de toename in het aantal auto's zijn sinds 1998. (zie figuur 10)



Figuur 13: Ontwikkeling personenautobezit door particulieren (CBS)

Net zoals in 1998 komen de meeste meldingen binnen in de lente. In dit seizoen is de steenmarter het meest actief en heeft een vrouwtje jongen. Hoewel er in 1998 geen meldingen binnen kwamen in de winter, komen er bij respondenten van de huidige enquête wel meldingen binnen in de winter (38%). In de winter zoeken steenmarters een warm onderkomen, een verwarmd huis is dan erg aantrekkelijk.

Of de meldingen vooral van particulieren of bedrijven komen verschilt opvallend veel. In 1998 kwamen de meeste meldingen van zowel particulieren en bedrijven (67%) en de rest kwam van particulieren (33%). In de huidige enquête komen de meeste meldingen van particulieren (62%) en de rest van zowel particulieren als bedrijven (36%).

6.1.2 Doorverwijzing

Waarnaar de meeste indieners werden in 1998 werden doorverwezen is erg onduidelijk. Elke organisatie stuurde de indieners weer ergens anders heen. Er is hier ook moeilijk een beeld van te krijgen, omdat er maar 12 respondenten waren in 1998. Momenteel worden indieners vooral doorverwezen naar bestrijdingsorganisaties, adviesbureaus en regionale meldpunten (68%).

6.1.3 Afhandeling

Meldingen werden in 1998 nog vooral telefonisch opgelost. Tegenwoordig wordt indien nodig wel vaak een huisbezoek gepland. Professionele hulp wordt nog steeds alleen bij ernstige overlast ingeschakeld.

Het aantal medewerkers in een organisatie dat de meldingen in behandeling neemt is toegenomen. In 1998 waren dit nog 1 (56%) of 2 (33%) medewerkers, momenteel zijn dat er gemiddeld 2 (32%) maar ook organisaties met 3 (25%) of zelfs 4 of meer medewerkers (16%). Dit kan ook te maken hebben met de toename in klachten die sommige organisaties gehad hebben. De medewerkers maken nog steeds geen gebruik van een handleiding bij het afhandelen van de klachten (80%). Toch hadden organisaties in 1998 naderhand nog contact met de klachtindiener (67%). Momenteel heeft nog maar 37% van de organisaties vervolcontact met de indiener.

De meeste organisaties zeggen nog steeds niet alle klachten te kunnen oplossen (52.4%), in 1998 was dit 43%. Vreemd genoeg blijken de meeste organisaties wel een tevreden reactie op de afhandeling van de indiener te ontvangen (63%). Ook in 1998 was dit het geval, namelijk 56% van de organisaties kreeg toen een tevreden reactie terug.

6.1.4 Gewenste situatie

De mening van veel organisaties betreft steenmarteroverlast is in de laatste 10 jaar een stuk positiever geworden. In 1998 zei 64% van de organisaties de klachtenafhandeling binnen Nederland slecht te vinden, nu is dat nog maar 20%. Uit de huidige enquête blijkt dat 35% van de organisaties de klachtenafhandeling zelfs uitstekend vindt. Sinds 1998 is er meer aandacht voor steenmarteroverlast en zijn er meer adressen waar men terecht kan met een klacht. Via internet is momenteel ook erg veel te vinden betreft steenmarteroverlast.

Hoewel de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten volgens veel respondenten in 1998 bij natuurorganisaties zou moeten liggen (70%), zeggen de huidige respondenten dat deze verantwoordelijkheid juist bij de gemeentelijke diensten ligt (46%).

Tabel 6: Vergelijking tabel 1998

	1998	2013
<u>Aantallen meldingen</u>		
0 tot 10	42%	74%
10 tot 20	8%	7%
20 tot 30	8%	9%
>30	42%	9%
<u>Aard meldingen</u>		
Klachten/overlast	92%	49%
Dood/gewond	67%	18%
Info/verzoek	58%	15%
Buitenshuis	50%	34%

Aanwezigheid	33%	35%
Rubberonderdelen auto's	33%	48%
Telefoon/alarmkabels	33%	7%
<u>Aard klachten</u>		
Angst/onbehagen	73%	37%
Vervuiling	64%	37%
Stank	91%	49%
Geluid	91%	47%
Angst voor schade	27%	57%
<u>Melding aantal seizoen</u>		
Lente	58%	70%
Zomer	50%	43%
Herfst	17%	43%
Winter	0%	38%
<u>Particulieren of bedrijven</u>		
Alleen bedrijven	0%	1%
Alleen particulieren	33%	62%
Beide	67%	37%
<u>Doorverwijzingen</u>		
Provincies en gemeenten	20%	9%
Dierenambulance	10%	3%
Zoogdierverseniging	10%	20%
KAD	20%	11%
Particulieren	20%	69%
<u>Manier afhandeling meldingen</u>		
Telefonisch	56%	0%
Telefonisch/huisbezoek	33%	66%
Inschakeling deskundige	56%	34%
<u>Aantal medewerkers afhandeling</u>		
1	56%	27%
2	33%	32%
3	0%	25%
4	0%	11%
>4	0%	5%
<u>Vervolgcontact met indiener</u>		
Ja	67%	37%
Nee	33%	63%
<u>In hoeverre klachten opgelost</u>		
Alleen Geregistreerd	0%	10%

Standaardoplossingen	29%	21%
Oplossing op maat	57%	38%
Niet alle klachten worden opgelost	43%	52%
<u>Mening klachtenafhandeling NL</u>		
Uitstekend	18%	35%
In orde, aanpassing gewenst	18%	45%
Slecht	64%	20 %
<u>Verantwoordelijkheid klachtenafhandeling</u>		
Rijksoverheid	10%	11%
Provincies	20%	35%
Gemeenten	40%	46%
Natuurbeschermingsorganisaties	70%	0%
Particulieren	20%	10%

6.2 Aard van de klachten

Een van de meeste klachten die bij respondenten zijn binnenkomen, zijn klachten is overlast binnenshuis. Vooral stank (48,84%) en geluidsoverlast (46,51%) vallen hieronder. De klachten die het meest binnenkomen, zijn klachten over doorgebeten rubberonderdelen in auto's (56,98%). Uit het krantenonderzoek bleek dit ook het geval te zijn. De meeste artikelen betroffen stank of geluidsoverlast binnen de woning (39%) en doorgebeten kabels in auto's (29%) (hoofdstuk 5).

Klachten die wat minder voorkomen zijn klachten van gedode dieren, gegraven gaten of angst voor het dier. Vroeger was de angst voor steenmarters groter dan de angst voor de schade. Momenteel is de angst voor het dier aardig afgenomen, maar de angst voor schade juist toegenomen. Er is nu meer kennis dan in 1998 over steenmarters. Het kan zijn dat door de kennis die we nu hebben de angst voor het onbekende dier is afgenomen, maar de angst voor schade juist toegenomen, omdat we nu weten wat het dier qua schade teweeg kan brengen (tabel 6).

6.3 Hoe effectief worden deze klachten aangepakt in verschillende regio's

Zeeland

Uit Zeeland is helaas geen respons teruggekomen uit de enquête. Wel is bekend dat Zeeland een meldpunt heeft voor steenmarteroverlast. Dit meldpunt wordt ook in Noord-Brabant veel vermeld, namelijk 'het Netwerk vleermuizen en steenmarters in gebouwen'.

Noord-Brabant

In Noord Brabant is de klachtenafhandeling van steenmarters al aardig goed geregeld. De meeste gemeentes sturen klachtindieners door naar het 'Netwerk vleermuizen en steenmarters in gebouwen'. Dit is een project waarin het Brabants Landschap en de Zoogdierverseniging samenwerken om te zorgen dat iedereen die overlast ondervindt van steenmarters of vleermuizen voldoende hulp krijgt. Toch nemen een aantal gemeentes de klachten nog zelf in behandeling. Veel gemeentes verwijzen daarnaast door naar de Zoogdierverseniging, het KAD of naar particulieren bestrijders.

Limburg

Hoewel nog een hoop gemeentes de klachten zelf proberen op te lossen, verwijst een aantal gemeentes al door naar BDL-Bestra te Stein. Af en toe wordt ook wel doorverwezen naar IKL-Limburg (Limburgs Landschap). Toch is op de site van deze organisatie niet veel over steenmarters te vinden. Er wordt door een aantal gemeentes ook doorverwezen naar de Zoogdierverseniging.

Gelderland

In Gelderland worden veel klachtindieners doorgestuurd naar het Landschapsbeheer Gelderland. Op de website van het Gelders Landschap is veel informatie over steenmarteroverlast te vinden en staat precies wat indieners kunnen doen tegen de overlast. Op deze site staat ook dat indieners beter de gemeente kunnen bellen i.v.m. overlast. De gemeentes hebben tegenwoordig een aantal vrijwilligers die ingeschakeld worden bij overlast. Veel gemeentes hebben daarvoor ook al een eigen meldpunt. Het inschakelen van zo'n meldpunt schijnt nog een lastige taak te zijn voor gemeentes, daarom heeft binnen de provincie Gelderland alleen de Achterhoek nog maar een centraal meldpunt. Dit is wel al een goede ontwikkeling vergeleken met 1998 toen er haast geen meldpunten aanwezig waren.

Een aantal gemeentes hebben een adviesbureau of particulier bestrijdingsbureau wat de klachten in behandeling neemt. Verder word doorverwezen naar de Zoogdierverseniging en het KAD.

Gelderland heeft zelf een onderzoek gedaan naar de steenmarteroverlast in verschillende gemeenten binnen Gelderland in 2012. Daaruit bleek dat er maar een paar gemeentes waren die jaarlijks meer dan tien klachten binnen kregen. De gemeentes die hieronder vallen zijn Doetinchem, Oude IJsselstreek, Rijnwaarden en Winterswijk. (Beleidsnotitie Gelderland, 2012)

Uit de enquête uit 2013 blijkt dat de meeste van deze gemeentes wel een toename hebben gehad in het aantal klachten. De Gemeente Doetinchem zegt in de enquête van 2013 minder klachten binnen te krijgen dan dat ze in de enquête van 2012 hebben aangegeven. Hier staat namelijk dat Doetinchem 40-60 klachten op jaarbasis binnen krijgt, terwijl in de enquête van 2013 wordt aangegeven dat Doetinchem maar 0-10 klachten per jaar binnen krijgt.

Rijnwaarden krijgt volgens de enquête van provincie Gelderland verreweg de meeste klachten binnen, namelijk meer dan 100 per jaar. Dit is ook terug te zien in het krantenartikelen onderzoek. Helaas heeft gemeente Rijnwaarden niet gereageerd op de enquête van de Zoogdierverseniging. Daarom is er telefonisch contact gezocht met gemeente Rijnwaarden. De gemeente Rijnwaarden heeft bevestigd dat zij veel overlast ondervinden van steenmarters. Het exacte aantal

klachten dat in 2013 binnenkwam is niet bekend, maar meer dan 100 per jaar zou best kunnen kloppen. Er wordt vanuit de gemeente vooral advies gegeven omtrent steenmarteroverlast. De aard van de klachten die veel voorkomen zijn: schade aan de bekabeling van de auto, overlast binnenshuis en het doden van pluimvee en huisdieren rondom het huis.

Drenthe

In Drenthe nemen ook de meeste gemeentes zelf klachten in behandeling. Gemeente Borger-Odoorn heeft een eigen meldpunt waar sinds maart 2013 meer dan 100 meldingen binnen kwamen met betrekking tot steenmarteroverlast. Van de andere gemeentes binnen Drenthe is niet bekend wat zij met klachten en meldingen doen.

Overijssel

In verband met de toename in klachten in de provincie Overijssel, is er in 2008 een nieuw beheerplan ontwikkeld (drs. E. van Maanen & ing. M. Hoksberg, Juni 2008). Hoe het beste met de marters kan worden omgegaan of samengeleefd is de grote vraag die door zowel burgers als overheden werd gesteld. Deze vraag vormde de kern van het vraagstuk dat door de provincie Overijssel en gemeente Deventer via Landschap Overijssel aan EcoGroen Advies was voorgelegd. Hieruit is een advies gekomen hoe gemeenten het best met meldingen van steenmarters om kunnen gaan. In figuur 10 is een schema te zien voor dit protocol. Veel klachtindieners kunnen onder andere terecht bij het Meldpunt Openbare Ruimte of de publieksbalie van de gemeente Deventer.

Groningen

Over de klachtenafhandeling betreft steenmarters is in Groningen niet veel bekend. Uit de enquête blijkt dat veel gemeentes de klachten zelf afhandelen en een enkeling de indieners doorstuurt naar een particulier bestrijdingsbureau. Op internet is weinig te vinden voor klachtindieners in Groningen.

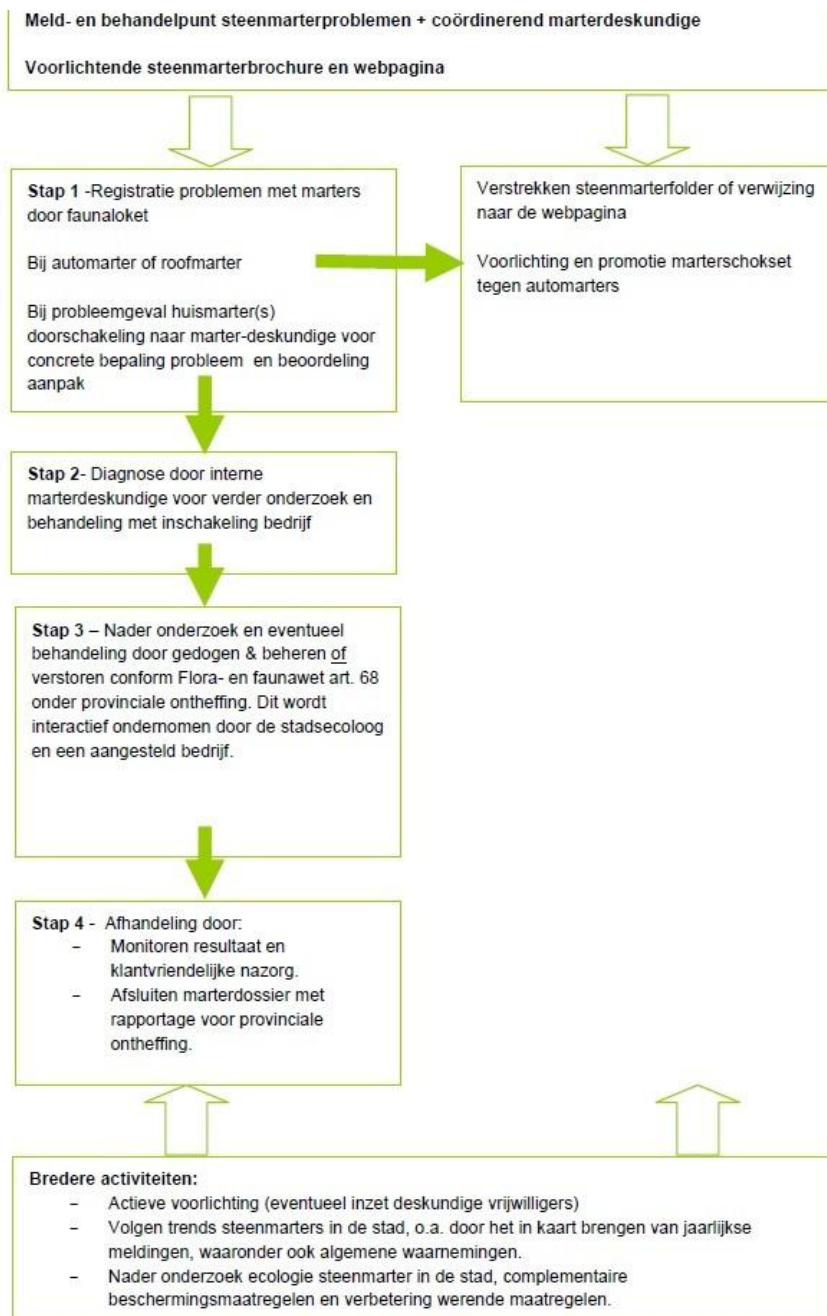
Friesland

In Friesland is de klachtenafhandeling erg goed geregeld. Er is een centraal meldpunt van landschapsbeheer Friesland waar iedereen met steenmarterproblemen terecht kan, namelijk het meldpunt vleermuizen en steenmarters. Veel gemeentes verwijzen naar dit meldpunt. Een enkele gemeente probeert de klachten zelf nog op te lossen of schakelt een particulier bestrijdingsbureau in.

Utrecht

Sinds 2011 levert de steenmarter ook overlast in de regio Utrecht. Vooral rondom omgeving Amersfoort en Leusden veroorzaakt de steenmarter veel overlast met name in auto's. Qua regeling rondom klachtenafhandeling in provincie Utrecht is er nog niet veel bekend. Er is ook n.a.v. de enquête geen respons van de gemeentes in Utrecht gekomen.

Figuur 14: Schematisch overzicht protocol Overijssel registratie, diagnose en behandeling steenmarterproblemen (Beheerplan voor het omgaan met steenmarterproblematiek)



7. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Per onderzoeksvraag worden de conclusies uit dit rapport kort samengevat

Is er een toename of afname van het aantal klachten m.b.t steenmarters ten opzichte van de jaren 90?

Het aantal klachten dat binnenkomt per organisatie (>30) is afgenomen t.o.v. 1990 met circa 33%. Wel zegt 25% van de respondenten van de enquête uit 2013 dat zij een toename in het aantal klachten hebben gehad in de laatste 10 jaar. In 1998 is een schatting gemaakt van het totaal aantal meldingen dat binnen kwam in 1997. Dit waren toen 750 meldingen, aangenomen dat vrijwel elke melding en klacht betrof. Voor 2013 is ditzelfde gedaan. In 2013 zijn gemiddeld in totaal 1135 meldingen binnengekomen. Dit zijn 1,5 zoveel klachten als in 1998.

Wat is de aard van de klachten?

De meeste klachten die binnenkomen bij respondenten zijn de klachten over schade of doorgebeten autokabels. De klachten die ook veel voorkomen zijn stank en geluidsoverlast binnenshuis. Deze klachten komen het meest voor in de lente, aangezien een steenmarter dan het meest actief is omdat er jongen zijn. Klachten die ook veel naar voren kwamen zijn klachten over vervuiling en angst voor het dier. Ook zijn bij de respondenten klachten binnen gekomen over dode huisdieren en bij sommige respondenten helemaal geen klachten.

Hoe effectief worden deze klachten aangepakt in verschillende regio's?

De provincies Noord-Brabant, Gelderland, Overijssel en Friesland hebben de klachtenafhandeling over steenmarteroverlast goed geregeld. Noord-Brabant en Friesland hebben beide een centraal meldpunt waarnaar veel doorverwezen wordt door gemeentes. Gelderland en Overijssel hebben een eigen faun-beheerplan (Beleidsnotitie Gelderland. 2012, Beheerplan voor het omgaan met steenmarterproblematiek Deventer. 2008) opgesteld m.b.t. steenmarters. Beide provincies hebben zelf al een enquête uitgevoerd onder verschillende gemeentes. De meeste gemeentes in Gelderland hebben al een eigen meldpunt en in Overijssel is ook een centraal meldpunt waar veel indieners terecht kunnen. In het beheerplan van Overijssel is ook een advies gegeven voor het afhandelingsprotocol van gemeentes zelf.

Over de provincies Zeeland, Drenthe, Limburg en Groningen is nog niet veel bekend over een centraal meldpunt. Klachten worden hier doorgestuurd naar particuliere adviesbureaus of gemeentes handelen deze zelf af. Provincie Utrecht heeft sinds 2011 ook te maken met steenmarteroverlast, maar de provincie geeft geen informatie over de afhandeling van klachten op haar website.

Welke oplossingen zijn het meest effectief binnen de kaders van de Flora- en faunawet?

Uit de enquête zijn geen nieuwe oplossingen gekomen tegen steenmarteroverlast. Veel organisaties spreken elkaar tegen in wat wel en wat niet werkt. Wel is gebleken welke oplossingen het meest effectief kunnen zijn. De preventieve oplossingen zijn het meest effectief. Het huis marterdicht maken zorgt ervoor dat de steenmarter niet binnen kan komen en dus ook geen overlast kan veroorzaken. Om te voorkomen dat de marter het huis binnen komt

via bomen die vlakbij staan, kan een boomkraag om de bomen aangebracht worden. De overige beschutting kan het best gesnoeid worden. Om overlast in de auto te voorkomen is gaas onder de motorkap aanbrengen het meest effectief. Dit kan men in de garage onder de motorkap laten aanbrengen.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek worden de volgende aanbevelingen gegeven voor aanpak van de klachten en de afhandeling hiervan bij onder andere gemeenten.

1. 'Prevention is better than cure'.

Om steenmarterklachten zoveel mogelijk te reduceren, is het het beste om preventief huizen in het gebied waar steenmarters veel voorkomen marterdicht te maken. Dit betekend kieren en gaten dichten en groen wat tegen het huis aan staat verwijderen.

2. Qua klachtenafhandeling kunnen provincies het beste de aanpak van Gelderland, Noord-Brabant, Friesland en Overijssel aanhouden.

Gelderland, Noord-Brabant, Friesland en Overijssel hebben de gemeentes in de provincie al goed voorgelicht over het steenmarter probleem en ook steeds meer gemeentes in deze regio hebben een centraal meldpunt. Gelderland en Overijssel hebben een faunabeheerplan opgesteld over de steenmarterproblematiek binnen de kaders van de Flora- en faunawet. Noord-Brabant en Friesland hebben een centraal meldpunt waar veel gemeentes naar doorverwijzen.

3. Informatie moet beter bereikbaar zijn.

Alle provincies + gemeentes binnen het verspreidingsgebied van de steenmarter zouden steenmarterinfo op hun website moeten hebben. De Zoogdierverseniging kan provincies en gemeentes die dit niet hebben hier gericht over adviseren. Bij voorkeur geven gemeentes op de website een concreet meldpunt aan, waar burgers en bedrijven overlast en schade kunnen melden.

4. Er kan een voorspelling gemaakt worden van het toekomstige verspreidingsgebied.

De steenmarter verspreidt zich in westelijke richting. Dit betekent dat ook de potentiële overlast zich hiermee verspreidt. Provincies zouden gemeentes hierin proactief kunnen aansturen. Buurgemeentes zouden elkaar kunnen informeren over en helpen bij de afhandeling van klachten en meldingen. De Zoogdierverseniging zou jaarlijks op basis van de geactualiseerde verspreiding, de gemeentes in een straal van 10 km buiten het actuele verspreidingsgebied preventief kunnen informeren over steenmarteroverlast.

5. Herhaling onderzoek uitvoeren om de verspreiding weer te geven.

Gezien de relatief snelle uitbreiding van de verspreiding van de steenmarter van 1998 tot 2013 verdient het aanbeveling dit onderzoek in 2018 te herhalen.

8. GERAADPLEEGDE LITERATUUR EN WEBSITES

Literatuur

Broekhuizen, S & Klees, D & Müskens, G (2010). De Steenmarter. Zeist: KNNV uitgeverij.
Beleidsnotitie steenmarter provincie Gelderland, 2012
van Maanen, E. & Hoksberg, M. 2008, Samenleven met een vreemde snuiter in Deventer, Beheerplan voor het omgaan met steenmarterproblematiek

Websites

Beschermde natuur in Nederland: soorten en gebieden in wetgeving en beleid, ministerie van Economische zaken landbouw en innovatie, 23-4-2013, http://mineleni.nederlandsesoorten.nl/get?site=eleni.db&view=eleni.db&page_alias=zoe_kwet&show=speciesList&rid=25
Beschermde soorten Vogel- en Habitatrichtlijn, 2013, Compendium voor de leefomgeving, 2-10-2013, http://www.compendiumvoordeleefomgeving.nl/indicatoren/nl1328-Beschermde-soorten-volgens-Vogel--en-Habitatrichtlijn.html?i=2-10
De steenmarter, BDL-Bestra, 14-11-13, http://www.bdl-bestra.nl/#/bestrijding_marter_steenmarter
De steenmarter, ministerie van Economische zaken landbouw en innovatie, 23-4-2013, http://mineleni.nederlandsesoorten.nl/get?site=Inv.db&view=Inv.db&page_alias=soort&id=511&version=legislation
Een steenmarter in huis, wat nu?, Steenmarterschade, 15-10-13, http://www.steenmarterschade.nl/
Meldpunt Borger-Odoorn: honderd keer overlast door steenmarters, Dagblad van het Noorden, 15-11-13, http://www.dvhn.nl/nieuws/drenthe/article10263873.ece/Meldpunt-Borger-Odoorn%3A-honderd-keer-overlast-door-steenmarters
Müskens, G.J.D.M. en Broekhuizen, S (2005) Wageningen, De steenmarter (Martes foina) in Borgharen: aantal, overlast en schade, Alterra, http://edepot.wur.nl/37381 of http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DMVMpb6IzEMJ:edepot.wur.nl/37381+&cd=1&hl=nl&ct=clnk&gl=nl
Netwerk vleermuizen en steenmarters in gebouwen, Natuurwerk Zeeland, 14-11-13, http://www.natuurwerkzeeland.nl/content/netwerk-vleermuizen-en-steenmarters-gebouwen
Overlast door steenmarters, wat kan men er zelf tegen doen, Info.nu, 14-10-13, http://dier-en-natuur.info.nu/dieren/58861-overlast-door-steenmarters-wat-kan-men-er-zelf-tegen-doen.html
Steenmarter rukt op in regio, RTV Utrecht, 9-11-13 http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/312638
Steenmarter, Agentschap voor natuur en bos, 22-4-2013, http://www.natuurenbos.be/nl-BE/Natuurbeleid/Wildbeheer/Soorten/Overig_wild/Steenmarter.aspx
Steenmarters in huis of onder de motorkap, zoogdierenwerkgroep, 22-4-2013, http://www.zoogdierenwerkgroep.be/hinder/overlast/steenmarter

International Union for Conservation of Nature and Natural Resources, Martes foina, IUCN red list of threatened species, 23-4-2013, http://www.iucnredlist.org/details/29672/0
Wilde dieren, Rijksoverheid, 23-4-2013, http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dieren/dierenwelzijn/wilde-dieren
http://nl.wikipedia.org/wiki/Rode_Lijst_van_de_IUCN

BIJLAGE

Bijlaga I: Enquête 2013

Algemene enquête steenmarters

Ingevuld door:

Naam:

Functie:

Organisatie:

Plaats:

NB: op sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk

Algemeen

1.1 Hoeveel meldingen m.b.t. steenmarters komen er jaarlijks bij uw organisatie binnen:

- ☐ 0-10 meldingen
- ☐ 10-20 meldingen
- ☐ 20-30 meldingen
- ☐ > 30 meldingen

1.2 Heeft uw organisatie sinds 2005 een toename in het aantal klachten betreft steenmarters gehad?

- ☐ Ja, een flinke toename (>25%)
- ☐ Ja, een geringe toename (<25%)
- ☐ Het aantal klachten is gelijk gebleven
- ☐ Nee

1.3 Wat is de aard van de meldingen die binnenkomen?

- ☐ Steenmarter dood/gewond gevonden
- ☐ Alleen meldingen van aanwezigheid
- ☐ Aanvraag van informatie/folder
- ☐ Klachten/overlast van steenmarters binnenshuis
- ☐ Idem, buitenshuis (tuin, erf, schuurtje)
- ☐ Doorgebeten telefoon- of alarmkabel
- ☐ Doorgebeten rubberonderdelen van auto's
- ☐ Anders, namelijk.....

1.4 Wat zijn de meest voorkomende meldingen?

- ☐ 1 ;%
- ☐ 2 ;%
- ☐ 3 ;%
- ☐ 4 ;%
- ☐ 5 ;%

1.5 Wat is de aard van de klachten?

- ☐ Angst/onbehagen tegenover het dier
- ☐ Vervuiling
- ☐ Stank
- ☐ Geluid
- ☐ Schade aan kabels of auto's
- ☐ Anders namelijk:

1.6 Wat zijn de meest voorkomende klachten?

- ☐ 1 ;%
- ☐ 2 ;%
- ☐ 3 ;%
- ☐ 4 ;%
- ☐ 5 ;%

1.7 In welk(e) seizoen(en) komen de meeste meldingen voor?

- ☐ Lente
- ☐ Zomer
- ☐ Herfst
- ☐ Winter

Welke meldingen komen in deze seizoenen het meeste binnen?

.....
.....

1.8 In hoeveel procent van de gevallen blijkt de overlast niet van een steenmarter te komen?

- ☐ 0 – 25%
- ☐ 25 – 50%
- ☐ 50 – 75%
- ☐ 75 – 100%
- ☐

1.8 Komen de meldingen van bedrijven of particulieren?

- ☐ (vrijwel) alleen bedrijven
- ☐ (vrijwel) alleen particulieren
- ☐ Van zowel bedrijven als particulieren

1.9 Wat is de verhouding tussen particulieren en bedrijven (procentueel)?

- ☐ 0 : 100% (particulieren : bedrijven)

- 25 : 75%
- 50 : 50%
- 75 : 25%
- 100 : 0%

Doorsturen van klachten

2.1 Neemt uw organisatie zelf klachten in behandeling of stuurt u indieners door naar andere organisaties?

- Klachten neemt mijn organisatie zelf in behandeling
→ *ga verder naar Afhandeling meldingen (3)*
- Klachten worden doorgestuurd naar andere organisaties of een centraal meldpunt
→ 2.2
- Klachten worden niet in behandeling genomen en ook niet doorgestuurd naar andere organisaties
→ 2.4

2.2 Maakt uw organisatie gebruik van een centraal meldpunt?

- Ja
- Nee

Zo ja, van welk centraal meldpunt en wat is hier het adres van?

Centraal meldpunt:.....

Adres:.....

2.3 Waarheen worden indieners anders naar doorgestuurd?

- Provincies
- Regionale Veterinaire inspectie of dierenambulance
- Zoogdierverseniging
- Kennis- en Adviescentrum Dierplagen (KAD)
- Anders, namelijk naar.....
→ *ga verder naar gewenste situatie (4)*

2.4 Indien klachten niet in behandeling worden genomen en ook niet worden doorgestuurd, komt dit omdat:

- Klachtenafhandeling niet tot de taak van uw organisatie wordt gerekend?
- U onbekend bent met organisaties die wel klachten kunnen afhandelen?
→ *ga verder naar gewenste situatie (4)*

Behandeling van klachten binnen de eigen organisatie

3.1 Is er een onderverdeling te maken in urgente en minder urgente klachten?

- Ja
- Nee

Zo ja: kunt u voorbeelden noemen van beide typen klachten?

Urgent:

Minder urgent:.....

3.2 Hoe worden meldingen afgehandeld?

- ☐ Alleen telefonisch
- ☐ Meestal telefonisch, indien nodig huisbezoek
- ☐ Er wordt een deskundige ingeschakeld

3.3 Wanneer kan een melding telefonisch worden afgehandeld?

- ☐ Alleen meldingen van aanwezigheid
- ☐ Aanvraag van informatie/folder
- ☐ Eenvoudige klachten/overlast van steenmarters
- ☐ Anders, namelijk.....

3.4 Wanneer wordt professionele hulp ingeschakeld?

- ☐ Bij gewonde/dode steenmarter
- ☐ Bij ernstige overlast/klachten, zoals.....
- ☐ Anders, namelijk.....

3.5 Hoeveel personen behandelen de meldingen in uw organisatie?

- ☐

3.6 Welke stappen doorloopt een melding (van begin tot einde)?

Stap 1:

Stap 2:

Stap 3:

Stap 4:

3.7 Wordt er gebruik gemaakt van een handleiding of vragenformulier bij het behandelen van een melding?

- ☐ Ja (wilt u een exemplaar opsturen naar onderstaand adres?)
- ☐ Nee

3.8 Werken er meerdere organisaties met deze formulieren/handleiding?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja, welke organisaties?

.....

3.9 In hoeverre worden klachten opgelost?

- ☐ Klachten worden alleen geregistreerd, niet opgelost
- ☐ Er zijn standaardoplossingen voor standaardproblemen, zoals

-
-
- Er wordt altijd een oplossing op maat geboden
 - Helaas kunnen niet alle klachten worden opgelost, zoals
-

3.10 Indien mensen een negatieve houding hebben t.o.v. steenmarters, is de ervaring dan dat mensen telefonisch te overtuigen zijn van het nut van de steenmarter en waarom ze beschermd zijn? Of is het nodig dat een deskundige deze mensen bezoekt?

- Telefonisch mogelijk
- Bezoek door deskundige noodzakelijk

3.11 Welke adviezen geeft u uw klanten tegen steenmarteroverlast in de auto?

- | | |
|---------|---------|
| ○ | ○ |
| ○ | ○ |

3.12 Welke adviezen geeft u uw klanten tegen steenmarteroverlast in huis?

- | | |
|---------|---------|
| ○ | ○ |
| ○ | ○ |

3.13 Welk van deze adviezen werken in de praktijk goed en welke juist niet?

Werkt goed in de praktijk

-
-
-

Werkt niet goed

-
-
-

3.14 Welke maatregelen neemt uw organisatie tegen steenmarteroverlast?

-
-
-
-

3.15 Is er na de afhandeling van een melding/klacht nog vervolg contact met de indiener?

- Ja
- Nee

3.16 Welke reacties ontvangt u van de indieners, zijn deze tevreden over de afhandeling van hun melding/klacht?

- Tevreden

- Niet tevreden, vanwege.....
.....
 - Onbekend
- 3.17 Vindt er binnen uw eigen organisatie een evaluatie plaats van meldingen/klachten (bijv. of bepaalde oplossingen/strategieën gunstig uitpakken)?
- Ja, regelmatig (jaarlijks, ..-jaarlijks)
 - Niet meer, maar een dergelijke evaluatie heeft in wel plaatsgevonden in
 - Nee
- 3.18 Is er behoefte aan een regionale of landelijke workshop/symposium tegen steenmarteroverlast?
- Ja
 - Nee
- 3.19 Wat vindt u van de huidige manier waarop meldingen binnen uw organisatie worden afgehandeld?
- Tevreden
 - Niet tevreden, vanwege.....
.....
 - Klachten als deze zouden eigenlijk niet door mijn organisatie moeten worden afgehandeld

Gewenste situatie

- 4.1 Waar dient ligt volgens u de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters te liggen?
- Bij de rijksoverheid
 - Bij de provincies
 - Bij de gemeente/gemeentelijke diensten
 - Particuliere adviesbureaus
 - Anders, namelijk bij.....
- 4.2 Wat vindt u van de manier waarop klachten m.b.t. steenmarter in Nederland worden afgehandeld?
- Uitstekend, behoeft geen verandering
 - Met enkele aanpassingen bevredigend, te weten.....
.....
 - Slecht, verandering is dringend gewenst
- 4.3 Is een centraal meldpunt gewenst?
- Ja, landelijk
 - Ja, provinciaal

- Nee, klachten kunnen uitstekend afgehandeld worden op gemeentelijk niveau

4.4 Gebruikt u bestaand voorlichtingsmateriaal bij de afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters?

- Ja, materiaal van mijn eigen organisatie
- Ja, materiaal van het Ministerie van Economische zaken (voorheen LNV)
- Ja, materiaal van de Zoogdierverseniging
- Ja, ander materiaal, namelijk
.....
- Nee

4.5 Kunt u gemakkelijk de benodigde informatie vinden?

- Ja, die heb ik zelf verzameld
- Ja, bij
- Nee

Eventuele aan- of opmerkingen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bijlage II: Enquête 1998

Algemene enquête steenmarters

Ingevuld door:

Naam:

Functie:

Organisatie:

Doorkiesnummer:

NB: op sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk

Wij ontvangen meldingen/klachten over:

- ☐ Vleermuizen
- ☐ Steenmarter
- ☐ Overige zoogdieren:

Algemeen

1.1 Hoeveel meldingen m.b.t. steenmarters komen er jaarlijks bij uw organisatie binnen:

- ☐ 0-10 meldingen
- ☐ 10-20 meldingen
- ☐ 20-30 meldingen
- ☐ > 30 meldingen

1.2 Wat is de aard van de meldingen die binnenkomen?

- ☐ Steenmarter dood/gewond gevonden
- ☐ Alleen meldingen van aanwezigheid
- ☐ Aanvraag van informatie/folder
- ☐ Klachten/overlast van steenmarters binnenshuis
- ☐ Idem, buitenshuis (tuin, erf, schuurtje)
- ☐ Doorgebeten telefoon- of alarmkabel
- ☐ Doorgebeten rubberonderdelen van auto's
- ☐ Anders, namelijk.....

1.3 Wat zijn de meest voorkomende meldingen?

- ☐ 1;%
- ☐ 2;%
- ☐ 3;%
- ☐ 4;%
- ☐ 5;%

1.4 Wat is de aard van de klachten?

- ☐ Angst/onbehagen tegenover het dier
- ☐ Vervuiling

- ☐ Stank
- ☐ Geluid
- ☐ Angst voor schade aan kabels of auto's

1.5 Wat zijn de meest voorkomende klachten?

- ☐ 1;%
- ☐ 2;%
- ☐ 3;%
- ☐ 4;%
- ☐ 5;%

1.6 Zijn er seizoensgebonden meldingen (winter/zomer)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Zo ja:

Welke?.....

Wanneer?.....

1.7 In welk(e) seizoen(en) komen de meeste meldingen voor?

- ☐ Lente
- ☐ Zomer
- ☐ Herfst
- ☐ Winter

1.8 Komen de meldingen van bedrijven of particulieren?

- ☐ (vrijwel) alleen bedrijven
- ☐ (vrijwel) alleen particulieren
- ☐ Van zowel bedrijven als particulieren

1.9 wat is de verhouding tussen particulieren en bedrijven (procentueel)?

- ☐ 0 : 100% (particulieren : bedrijven)
- ☐ 25 : 75%
- ☐ 50 : 50%
- ☐ 75 : 25%
- ☐ 100 : 0%

Doorsturen van klachten

2.1 Neemt uw organisatie zelf klachten in behandeling of stuurt u indieners door naar andere organisaties?

- ☐ Klachten neemt mijn organisatie zelf in behandeling
→ *ga verder naar Afhandeling meldingen (3)*
- ☐ Klachten worden doorgestuurd naar andere organisaties
→ 2.2
- ☐ Klachten worden niet in behandeling genomen en ook niet doorgestuurd naar andere organisaties

→ 2.3

2.2 Waarheen worden indieners doorgestuurd?

- Regio-directies van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij
- Regionale Veterinaire inspectie
- Vereniging voor Zoogdierkunde en Zoogdierbescherming
- Anders, namelijk naar.....

→ *ga verder naar gewenste situatie (4)*

2.3 Indien klachten niet in behandeling worden genomen en indieners ook niet worden doorgestuurd, komt dit omdat:

- Klachtenafhandeling niet tot de taak van uw organisatie wordt gerekend?
- U onbekend bent met organisaties die wel klachten kunnen afhandelen?

→ *ga verder naar gewenste situatie (4)*

Behandeling van klachten binnen de eigen organisatie

3.1 Is er een onderverdeling te maken in urgente en minder urgente klachten?

- Ja
- Nee

Zo ja: kunt u voorbeelden noemen van beide typen klachten?

.....
.....

3.2 Hoe worden meldingen afgehandeld?

- Alleen telefonisch
- Meestal telefonisch, indien nodig huisbezoek
- Er wordt een deskundige ingeschakeld

3.3 Wanneer kan een melding telefonisch worden afgehandeld?

- Alleen meldingen van aanwezigheid
- Aanvraag van informatie/folder
- Eenvoudige klachten/overlast van steenmarters
- Anders, namelijk.....

3.4 Wanneer wordt professionele hulp ingeschakeld?

- Bij gewonde/dode steenmarter
- Bij ernstige overlast/klachten, zoals.....
- Anders, namelijk.....

3.5 Hoeveel personen behandelen de meldingen in uw organisatie?

-

3.6 Welke stappen doorloopt een melding (van begin tot einde)?

Stap 1:

Stap 2:

Stap 3:

Stap 4:

3.7 Wordt er gebruik gemaakt van een handleiding of vragenformulier bij het behandelen van een melding?

- Ja (wilt u een exemplaar meesturen?)
- Nee

3.8 Werken er binnen de provincie meerdere organisaties met deze formulieren/handleiding?

- Ja
- Nee

Zo ja, welke organisaties?

.....

3.9 Worden meldingen/klachten geregistreerd?

- Nee
- Ja

Zo ja, worden de registraties gearhiveerd?

- Nee
- Ja

3.10 In hoeverre worden klachten opgelost?

- Klachten worden alleen geregistreerd, niet opgelost
- Er zijn standaardoplossingen voor standaardproblemen, zoals
.....
.....
- Er wordt altijd een oplossing op maat geboden
- Helaas kunnen niet alle klachten worden opgelost, zoals
.....

- 3.11 Indien mensen een negatieve houding hebben t.o.v. steenmarters, is het dan mogelijk om mensen telefonisch te overtuigen van het nut van steenmarter en waarom ze beschermd zijn? Of is het nodig dat een deskundige deze mensen bezoekt?
- ☐ Telefonisch mogelijk
 - ☐ Bezoek door deskundige noodzakelijk
- 3.12 Is er na de afhandeling van een melding/klacht nog vervolg contact met de indiener?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
- 3.13 Welke reacties ontvangt u van de indieners, zijn deze tevreden over de afhandeling van hun melding/klacht?
- ☐ Tevreden
 - ☐ Niet tevreden, vanwege.....
.....
 - ☐ Onbekend
- 3.14 Vindt er binnen uw eigen organisatie een evaluatie plaats van meldingen/klachten (bijv. of bepaalde oplossingen/strategieën gunstig uitpakken)?
- ☐ Ja, regelmatig (jaarlijks, ...jaarlijks)
 - ☐ Niet meer, maar een dergelijke evaluatie heeft in 19.. wel plaatsgevonden
 - ☐ Nee
- 3.15 Wat vindt u van de huidige manier waarop meldingen binnen uw organisatie worden afgehandeld?
- ☐ Tevreden
 - ☐ Niet tevreden, vanwege.....
.....
 - ☐ Klachten als deze zouden eigenlijk niet door mijn organisatie moeten worden afgehandeld

Gewenste situatie

- 4.1 Wat vindt u van de manier waarop klachten m.b.t. steenmarter in Nederland worden afgehandeld?
- ☐ Uitstekend, behoeft geen verandering
 - ☐ Met enkele aanpassingen bevredigend, te weten.....
.....
 - ☐ Slecht, verandering is dringend gewenst

4.2 Waar dient ligt volgens u de verantwoordelijkheid voor afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters te liggen?

- ☐ Bij de rijksoverheid
- ☐ Bij de provincies
- ☐ Bij de gemeente/gemeentelijke diensten
- ☐ Anders, namelijk bij.....

4.3 Is een centraal meldpunt gewenst?

- ☐ Ja, landelijk
- ☐ Ja, provinciaal
- ☐ Nee, klachten kunnen uitstekend afgehandeld worden op gemeentelijk niveau

4.4 Welke oplossing(en) voor afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters verdienen volgens u de voorkeur?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.5 Gebruikt u bestaand voorlichtingsmateriaal bij de afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters?

- ☐ Ja, materiaal van mijn eigen organisatie
- ☐ Ja, materiaal van het Ministerie van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij
- ☐ Ja, materiaal van de Vereniging voor Zoogdierkunde en Zoogdierbescherming
- ☐ Ja, ander materiaal, namelijk
.....
- ☐ Nee

4.6 Is er volgens u behoefte aan gericht voorlichtingsmateriaal?

- ☐ Ja, m.b.t. zin en onzin over steenmarters
- ☐ Ja, m.b.t. afhandeling van meldingen/klachten
- ☐ Nee

4.7 Is het volgens u zinvol een standaardprotocol voor afhandeling van klachten m.b.t. steenmarters te ontwikkelen, dat overal waar steenmarters voorkomen wordt gebruikt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

4.8 Uit welke elementen zou een dergelijk standaardprotocol moeten bestaan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Eventuele aan- of opmerkingen (evt. op extra vel)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bijlage III: Grafieken

Bijlage IV: Lijst van personen die hebben gereageerd

M. Cillessen	Gemeente Tilburg
Sander Bosman	gem. Brummen
Hans Verdonk	Gemeente Bergeijk
Leonhard Schrofer	Gemeente Eindhoven
Schuring	Middelen & Ondersteuning
C.P. van Houten	MilieuDienst Groningen
Jan Coppens	Gemeente
F.A.A. Jacobs	Gemeente Baarle-Nassau
D.Verheij	gemeente Nunspey
Michel Brands	Gemeente Laarbeek
J. Kardol	Gemeente Barneveld
J.Douma	Gemeente Littensradial
Jan stevelink	Gemeente Oldenzaal
M. de Beus	Viverion
Jos van Heel	Gemeente Roerdalen
Herma Smeets	BDL/Bestra
Peter Twisk	Regelink Ecologie & Landschap
Erik Lam	Gemeente Deventer
M.W.L. Koster	Gemeente Midden-Drenthe
J. Mandemakers	gemeente Drimmelen
Hella Helsdingen	Gemeente Zutphen
Warners	Bestuursdienst Ommen-Hardenberg
van der Velde	Ongediertebestrijding Drenthe
Erik Somer	Gemeente bronckhorst
A.koppen	gemeente Weert
Jos Blokhuis	gemeente Dinkelland
Theo Lemmers	Gemeente Veghel
Pierre Joosten	Gemeente Maasgouw
W.haak	gemeente Borger-Odoorn
Ronald van Lent	gemeente Voorst
K.Faber	Gemeente Marum
Hollander	gemeente Brunssum
Peter Hollander	Steenmarteroverlast.nl
Stan Mennen	Gemeente Overbetuwe
Ronald Poort	Gemeente Delfzijl
E Molleman	Gemeente Amstelveen
MC van der Meer	Gemeente Berkelland
Marianne schattenberg	Gemeente Meerssen
Jos van Hamont	gemeente Geertruidenberg
Kees van Iambalgen	gemeente
Marianne schattenberg	Gemeente Meerssen
Henri Bernsen	Area Reiniging
N.Heere	Gemeente

Bouwe Wierdsma	Gemeente Noordenveld
Theo Knijnenburg	Gemeente Littenseradiel
Michiel van Kalsbeek	Gemeente Enschede
H. Hoppenbrouwers	Gemeente Boxtel
M. de Greef	gemeente Gemert-Bakel
I. Janssen	Gemeente Rheden
W. Rinzema	gemeente Dongeradeel
Joke Polak	Gemeente Helmond
P.Spaan	Gemeente Mook en Middelaar
G.C.L. Cornel	Gemeente Geertruidenberg
Pullens	Gemeente Haaren
Gerko Jansen	Gemeente Raalte
B. Nahuis	Gemeente Hellendoorn
Willemsen	gemeente ubbergen
Jan Vullings	gemeente Peel en Maas
Mart Peeters	Gemeente Horst aan de Maas
Marten Wesselius	provincie Fryslân
Jos Last	Gemeente Nuth
Leo Haarhuis	Gemeente Tubbergen
Minke spoelstra	gemeente Achtkarspelen
Lia Versteeg	Gemeente Neerijnen
H.W. van Dijk	gemeente Kampen
W. Meulman	Gemeente
C.a.de groot	gem. werkendam
Alice Bos	Gemeente Zundert
H.Krale	Gemeente Meppel
W Bekkers	Gemeente Schijndel
Rene Broeders	Gemeente Dongen
Tsjepke van nder honing en eelco Mur	gem. skarsterlan
Beerens, Hans	gemeente Oosterhout
Chris Sandkuijl	Gemeente Valkenswaard
Sander Bosman	gem. Brummen
H. Teunis	gemeente Hellendoorn
Gerard Hoeksema	Gemeente Loppersum
E. van Schooten	gemeente doetinchem
Ed	gemeente
Paul hollander	gemeente brunssum
R de snoo	gemeente lansingerland
Wim Roelofs	gemeente Doesburg
Steven De Froy	Gemeente Terneuzen
W.R.Wesseling	prov. drenthe
Ignacio Fernandez	Infofauna
M. Geurts	Gemeente Oss
Roy Hennekens	Gemeente Valkenburg aan de Geul
Susan Hijmans	Gemeente Cuijk

Jeroen stoutjesdijk	gemeente Breda
A.Nuus	Gemeente Franekeradeel
Klaas Cozijnsen	Gemeente Putten
Michael Dekker	Gemeente Stadskanaal
H. de Bruyn	Gemeente Kollumerland c.a.
Dhr. Worm, E.S.A. (Eef)	Gemeente Bladel
Koen Rotteveel	gemeente Aa en Hunze
Gjalt Faber	gem. Leeuwarden
A.J. Bast	gemeente woudrichem
G. Venema	gem. Grootegast
Henk de leeuw	Gemeente West Maas en Waal
P van Rooijen	Gemeente Culemborg
D. v. Bommel	Gemeene Waalre
J.W Klooster	Gemeente Bellingwedde
Diedrich kruize	gemeente kampen
Paul Bekker	Gemeente oude ijsselstreek
Hans Hoekstra	Hoekstra Ongedierte Bestrijding (HOB-GIETEN)
Martin staamer	omrin
F.A. Verseijden	Gemeente Maastricht
Ben Kals	Gemeente Vaals
Ger Heldens	Dierplaagbeheersing
Beulen	Gemeente
H. Bosch	Gemeente Rijnwaarden