

Inleiding

- ▶ Werkgroep klachten en meldingen:

Advies geven over **doel, positie en proces** van het meldingenbureau geluidhinder vliegbasis Eindhoven /Eindhoven Airport.

- ▶ Het gaat daarbij vooral over:

- geluidsoverlast,
- de manier waarop er meldingen gedaan kunnen worden
- over wat er met de meldingen gedaan wordt.

Enquête

- ▶ Aanleiding: herpositionering van het meldingenbureau
- ▶ Doel: inzichtelijk maken van zo veel mogelijk meningen en ervaringen uit de omgeving
- ▶ Hoe: enquête via het meldingenbureau en via bewoners- en leefbaarheidsplatforms.

Samenvatting (1)

- ▶ 97% van de respondenten woont in een gebied waar vliegtuigen overvliegen, 80% waar helicopters passeren.
- ▶ Van de respondenten zegt 62% zelf niet vanuit Eindhoven Airport te vliegen.
- ▶ We richten ons steeds meer op de website “Samen op de hoogte” om te communiceren met de omgeving, echter slechts 51% van de respondenten kent de website.
- ▶ Respondenten geven aan in het weekend (70%) minder hinder te ervaren dan door de week (85%).

Samenvatting (2)

- ▶ Slechts 21 % van de respondenten maakt gebruik van WebTrak om het overlast veroorzakende vliegtuig op te zoeken.
- ▶ 20% van de respondenten die hinder ervaren doet regelmatig een melding n.a.v. overlast, 32% soms
- ▶ 9% van de melders doet vaker dan 10 keer per maand een melding.
- ▶ De helft van de respondenten denkt dat melden geen zin heeft, onduidelijk wat men daar precies mee bedoelt.

Samenvatting (3)

Respondenten verwachten van het meldingenbureau:

- ▶ Een inhoudelijke reactie n.a.v. de melding
- ▶ Registratie van de melding
- ▶ analyse van de meldingen
- ▶ Waar mogelijk handhaving op korte termijn en het zorgen voor verbeteringen op lange termijn
- ▶ Minder overlast

Belangrijkste conclusies

- ▶ Melders willen zich gehoord voelen/serieus genomen worden
- ▶ Bekendheid en vindbaarheid van “Samen op de Hoogte”, WebTrak, de meldingenprocedure en het meldingenformulier is onvoldoende
- ▶ Melden moet eenvoudig, duidelijk en gebruiksvriendelijk kunnen: via de website, telefonisch of via een app
- ▶ Een meldingenbureau moet onafhankelijk zijn en ook zo voelen
- ▶ Zin van het melden duidelijk maken: meldingen gebruiken voor optimaliseren van hinderbeperking (bv. bottom-up inbreng over routes) en hierover communiceren

Wensen werkgroep over meldingenproces:

Het is wenselijk om het meldingenproces inhoudelijk te herpositioneren.

- ▶ Ga van cijfermatige rapportages naar meer kwalitatieve rapportages en analyses over. Communiceer daarbij ook over de knoppen waaraan gedraaid kan worden (relatie met zin van melden en verbeteringen).
- ▶ Maak melden toegankelijker en beter vindbaar
- ▶ Nagaan of de scope van het werkgebied van het Meldingenbureau past bij de meldingen, nu is dat met wat uitzonderingen de CTR van de luchthaven.
- ▶ Onderzoek later of en op welke manier het type van de meldingen uitgebreid kan worden: naast geluid ook geur, gevaar en algemene meldingen.

Wensen voor meldingenbureau:

- ▶ Onafhankelijk en objectief
- ▶ Meldingen afhandelen in aantal en kwaliteit
- ▶ Continuïteit inhoudelijk en in omvang waarborgen
- ▶ Voldoende kennis om rapportages te kunnen (laten) analyseren
- ▶ Goed aansluiten op het bestaande systeem

Positionering meldingenbureau:

Mogelijke plekken voor positionering:

- ▶ Gemeente Eindhoven en Provincie voldoen niet aan wensen
- ▶ ODZOB en BAS Schiphol hebben momenteel geen interesse
- ▶ Eindhoven Airport wil uitvoering graag op zich nemen
- ▶ SSLE is bereid om onafhankelijk toezichthouder te blijven
- ▶ Defensie is eindverantwoordelijk, maar niet onafhankelijk

Eindadvies werkgroep over positionering:

- ▶ Breng het Meldingenbureau 2.0 operationeel onder bij Eindhoven Airport, waarbij communicatie een steeds belangrijker rol speelt.
- ▶ Behoud de taak van de directeur van SLLE als toezichthouder voor het Meldingenbureau en het meldingenproces. Ondersteun dit met een 'petite comité' van leden van de werkgroep.
- ▶ Defensie is/blijft eindverantwoordelijk voor het Meldingenbureau
- ▶ Hiermee waarborg je de onafhankelijkheid, en borg je tevens de verantwoordelijkheid en continuïteit en kennis van de materie.

Advies werkgroep over vervolg:

- ▶ Memo met uitgewerkt advies volgt de komende maanden tbv een schriftelijke ronde COVM
- ▶ Geef na akkoord door COVM, de directeur SLLE, de commandant van de vliegbasis en de directeur Eindhoven Airport (de formateurs”) de opdracht om - in overleg met de werkgroep meldingen en klachten - dit model, meldingenprocedure, financiering etc. nader uit te werken.
- ▶ Voor de financiering moet in ieder geval gesproken worden met Eindhoven Airport, de ministeries van Defensie en Infrastructuur en Waterstaat, de Provincie Noord-Brabant, Gemeente Eindhoven en de randgemeenten.