

Enquête meldingen & klachten luchthaven Eindhoven

Vorbereid door:

- Cees Beemer
- Dick Veenstra
- Door de Beus
- Amber van Boekel

Juli 2022

Inleiding

- ▶ Werkgroep klachten en meldingen:

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

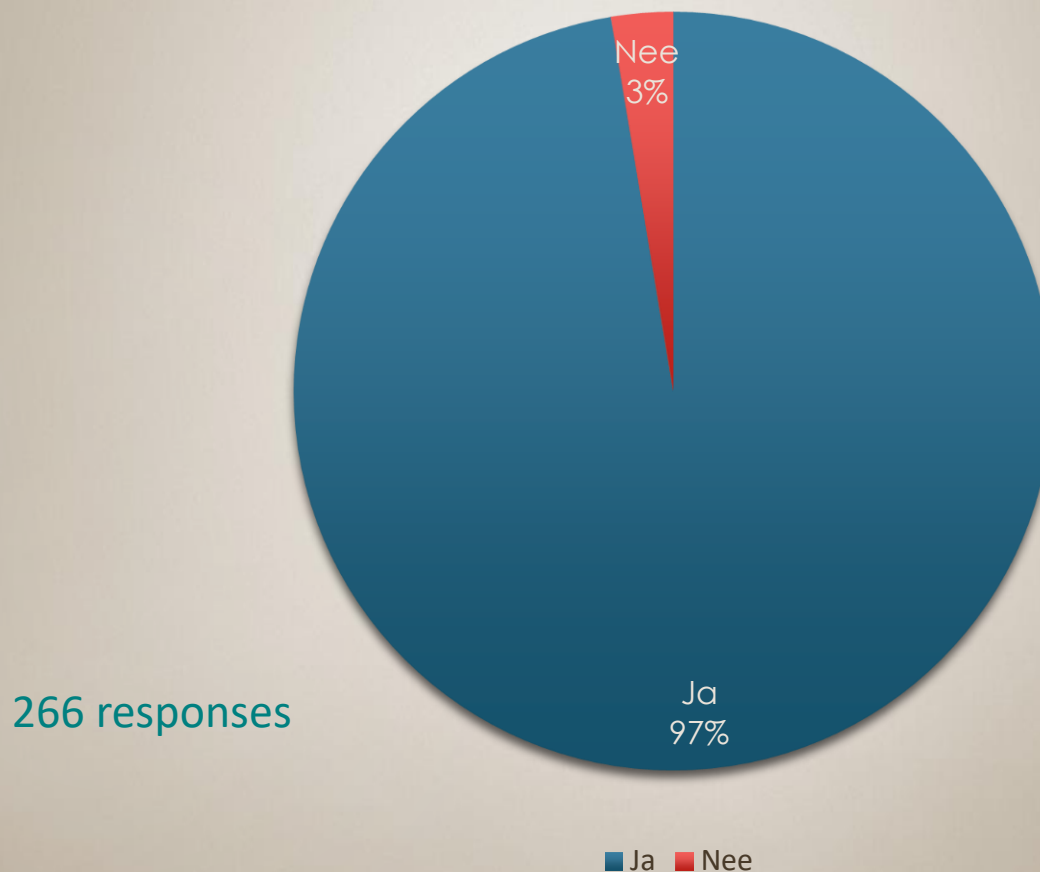
- ▶ Het gaat daarbij vooral over:

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

Enquête

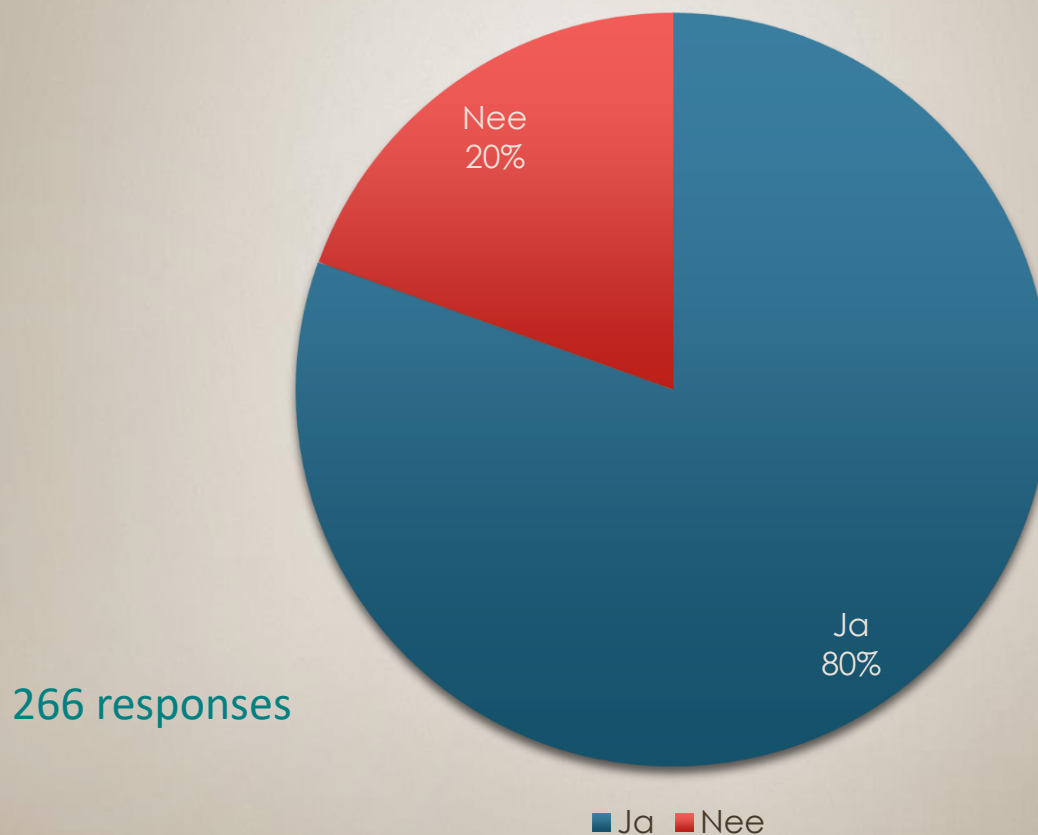
- ▶ Aanleiding: herpositionering van het meldingenbureau
- ▶ Doel: inzichtelijk maken van zo veel mogelijk meningen en ervaringen uit de omgeving
- ▶ Hoe: enquête via het meldingenbureau en via bewoners- en leefbaarheidsplatforms.

Woont u in een gebied waar vliegtuigen van Luchthaven Eindhoven (Eindhoven Airport en Vliegbasis Eindhoven) over vliegen of op korte afstand passeren?



Woont u in een gebied waar helicopters over vliegen of op korte afstand passeren?

5

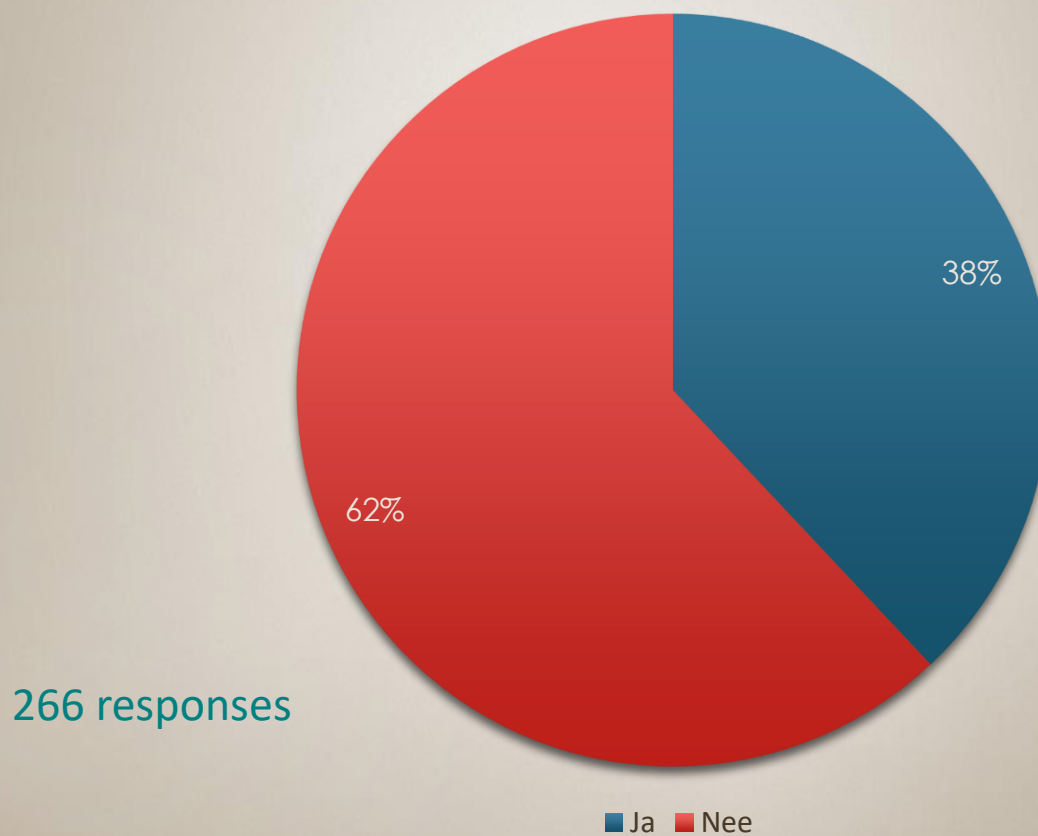


In welke plaats en wijk woont u?

Gemeente	Aantal	%
Baarn	1	0,4
Bergeijk	4	1,5
Best	37	14,1
Bladel	4	1,5
Boxtel	1	0,4
Eersel	51	19,4
Eindhoven	46	17,5
Geldrop-Mierlo	1	0,4
Gemert Bakel	1	0,4
Goirle	1	0,4
Hilvarenbeek	12	4,6
Laarbeek	2	0,8
Meijerijstad	5	1,9
Nuenen	1	0,4
Oirschot	62	23,6
Reusel-de Mierden	2	0,8
Son en Breugel	17	6,5
Valkenswaard	3	1,1
Veldhoven	12	4,6

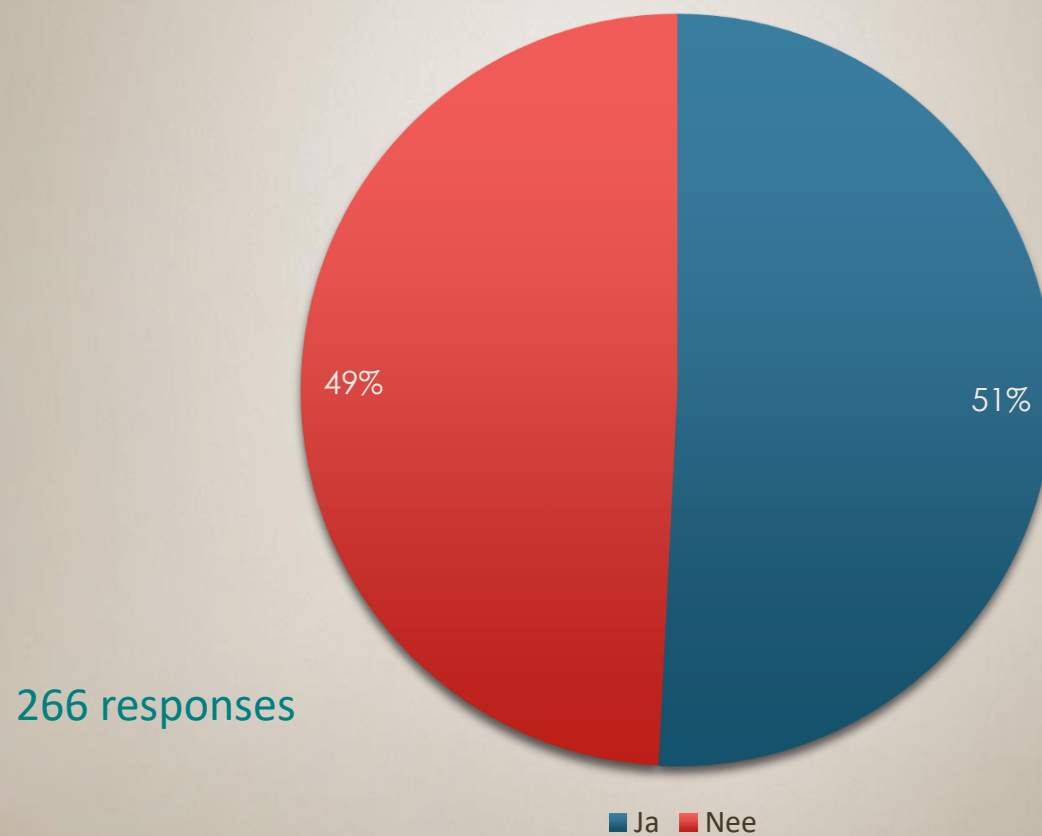
270 responses

Vliegt u zelf vanaf Eindhoven Airport?

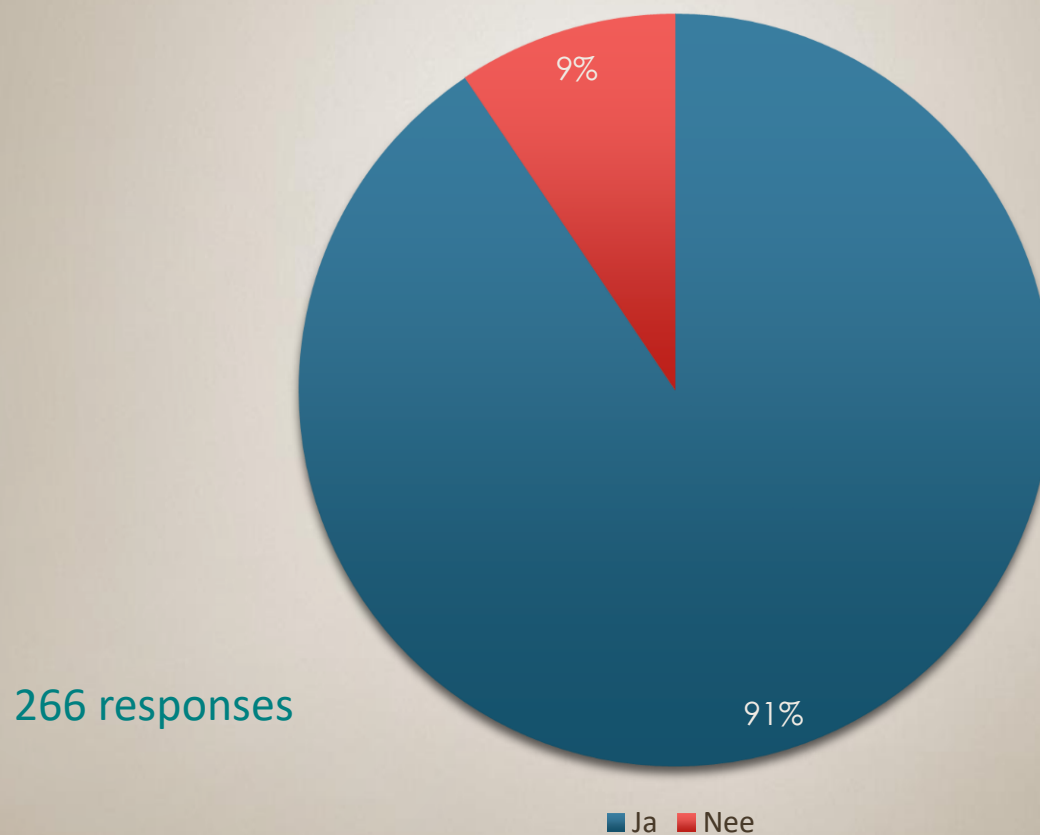


Kent u de website www.samenopdehoogte.nl?

8

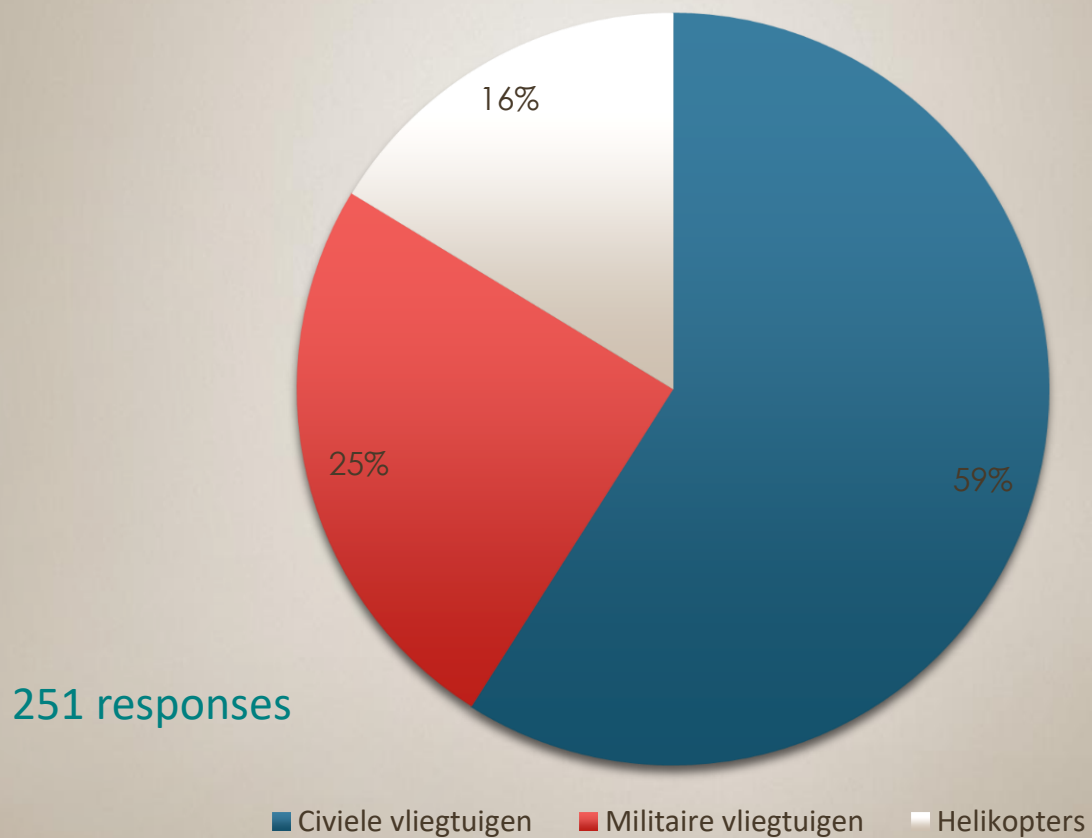


Heeft u last van de vliegtuigen en/of helicopters?

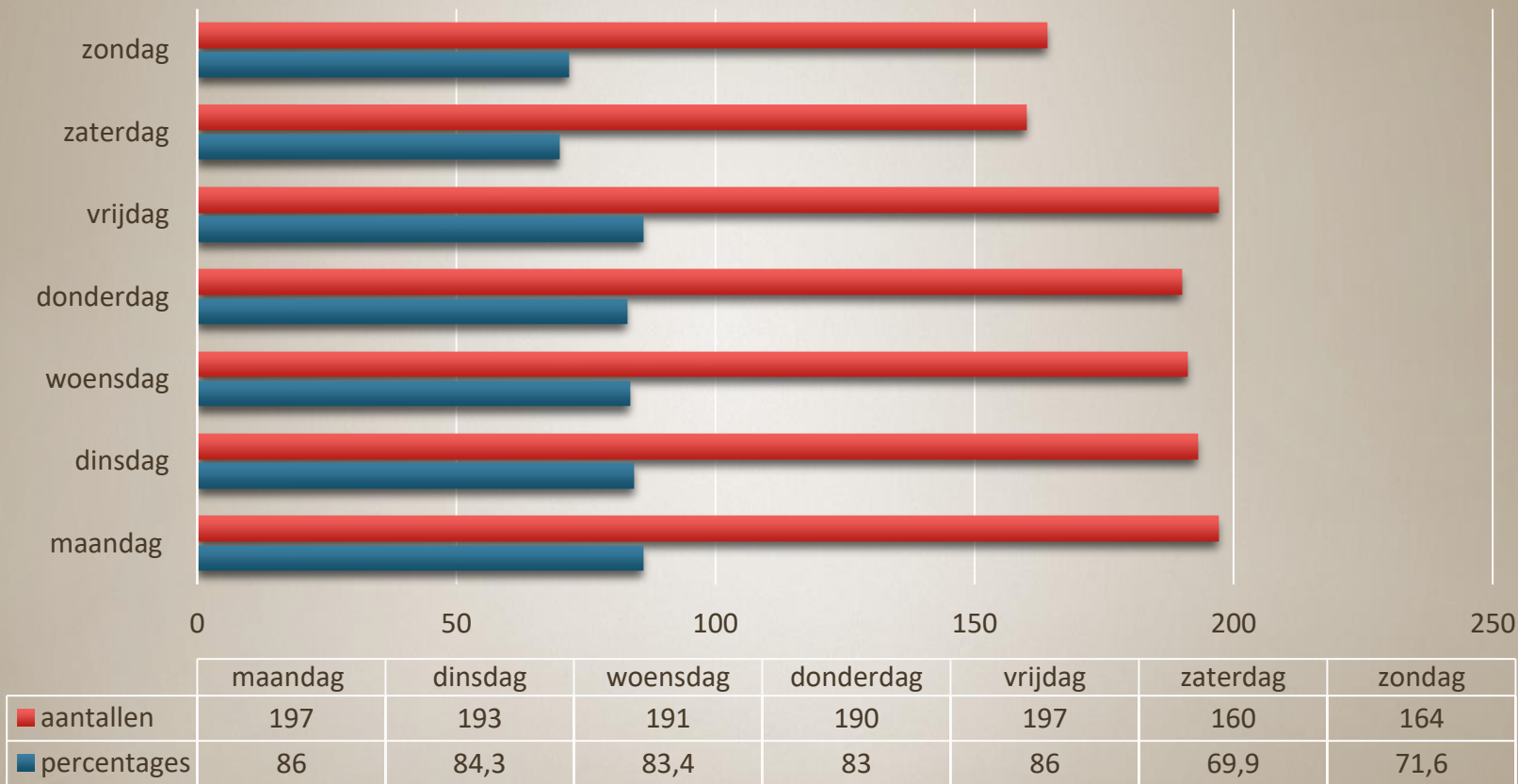


Van welk vliegverkeer ervaart u de meeste overlast?

10



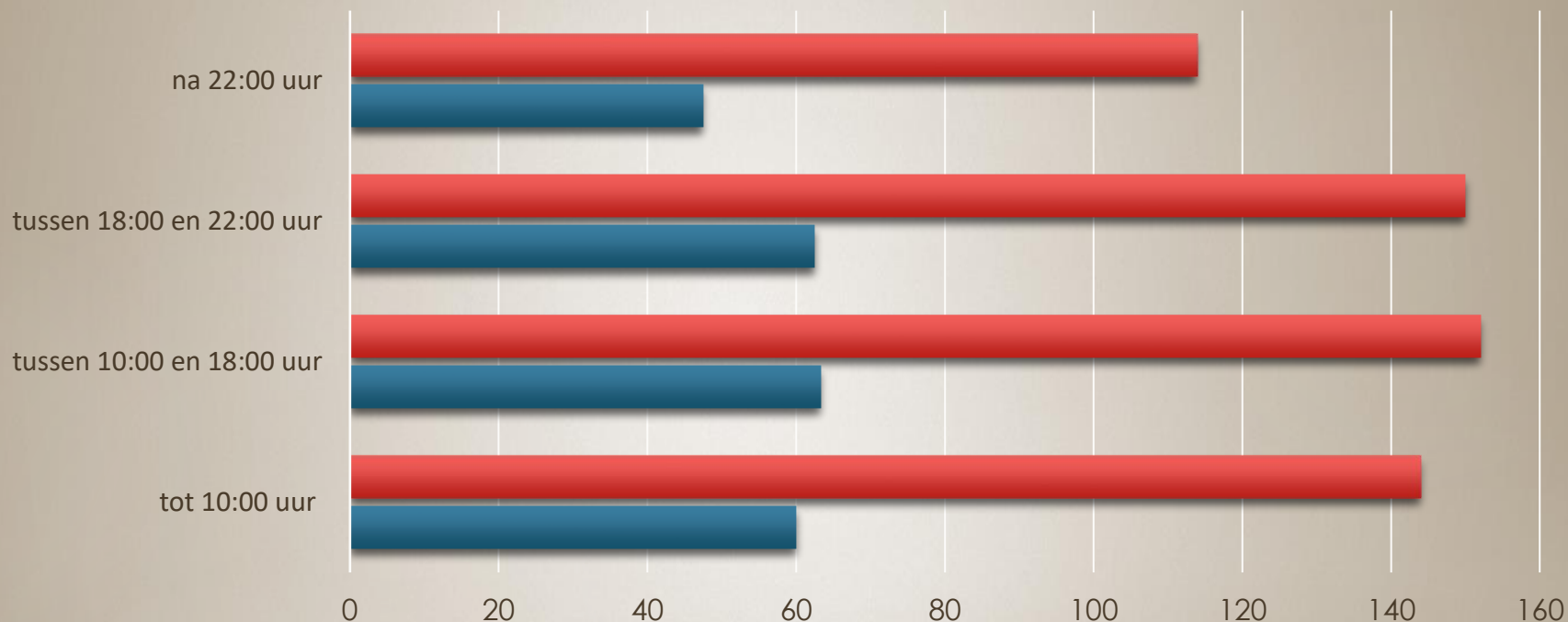
Op welke dagen van de week ervaart u overlast?



229 responses

■ aantallen ■ percentages

Op welke tijdstippen van de dag ervaart u overlast?

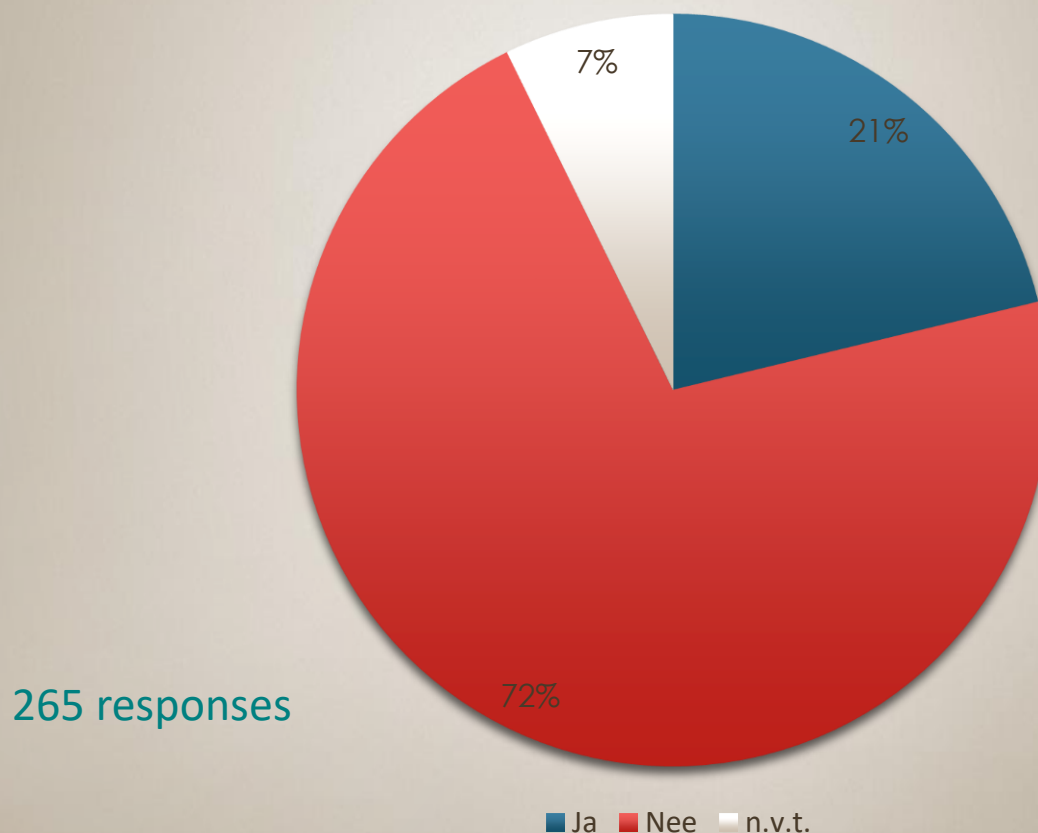


	tot 10:00 uur	tussen 10:00 en 18:00 uur	tussen 18:00 en 22:00 uur	na 22:00 uur
■ aantallen	144	152	150	114
■ percentages	60	63,3	62,5	47,5

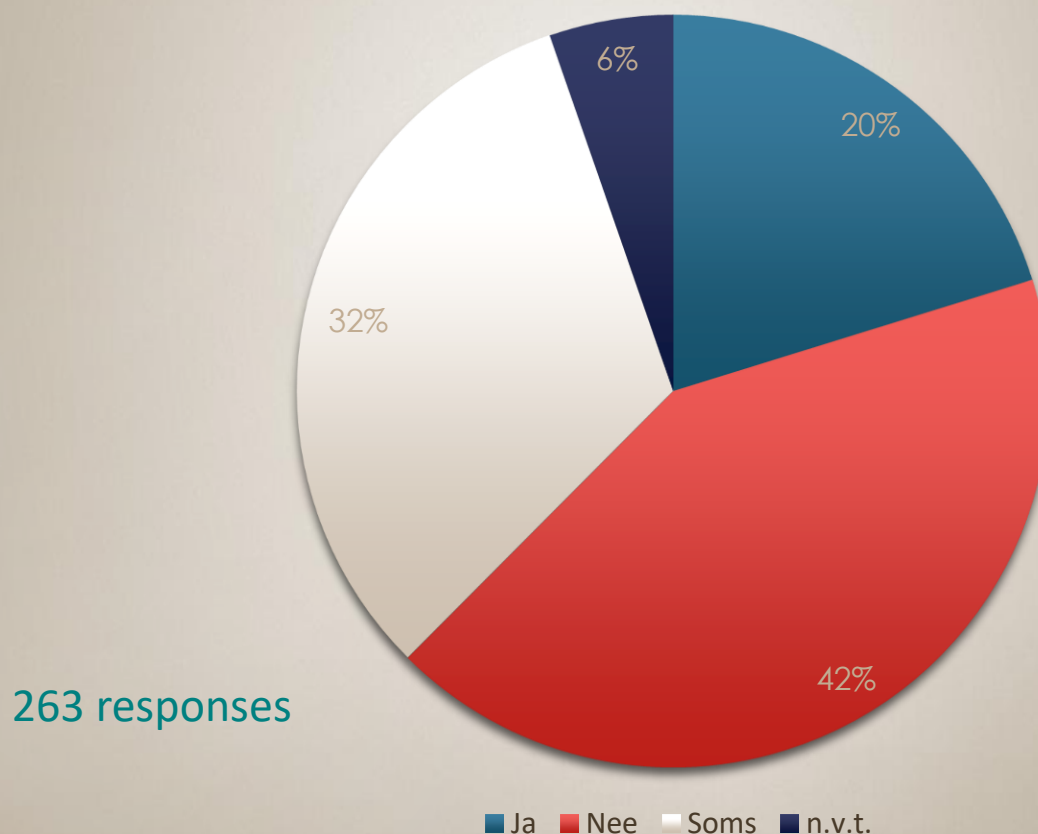
240 responses

■ aantallen ■ percentages

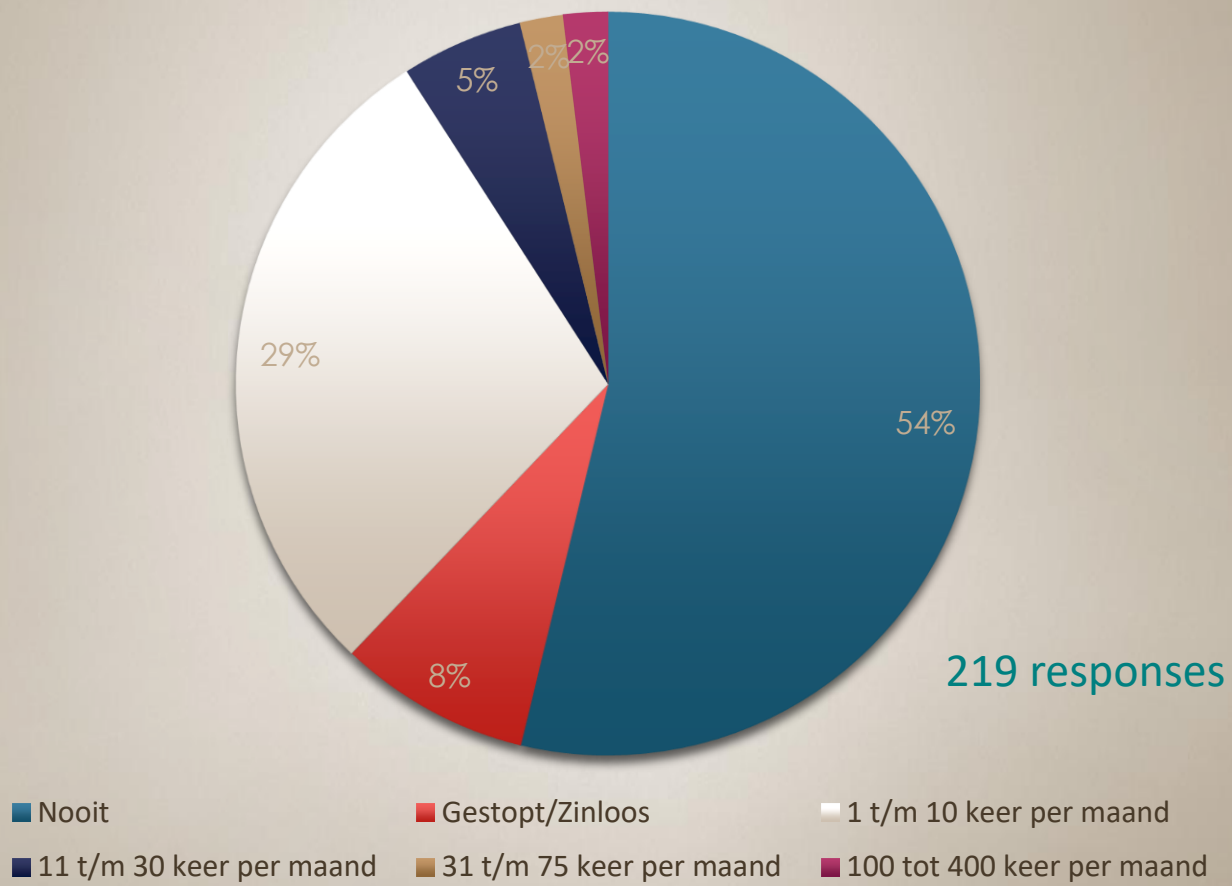
Indien u last heeft van de vliegtuigen en/of helicopters, maakt u gebruik van WebTrak (<https://webtrak.emsbk.com/ein>) om te kijken welk vliegtuig/helicopter de overlast veroorzaakte?



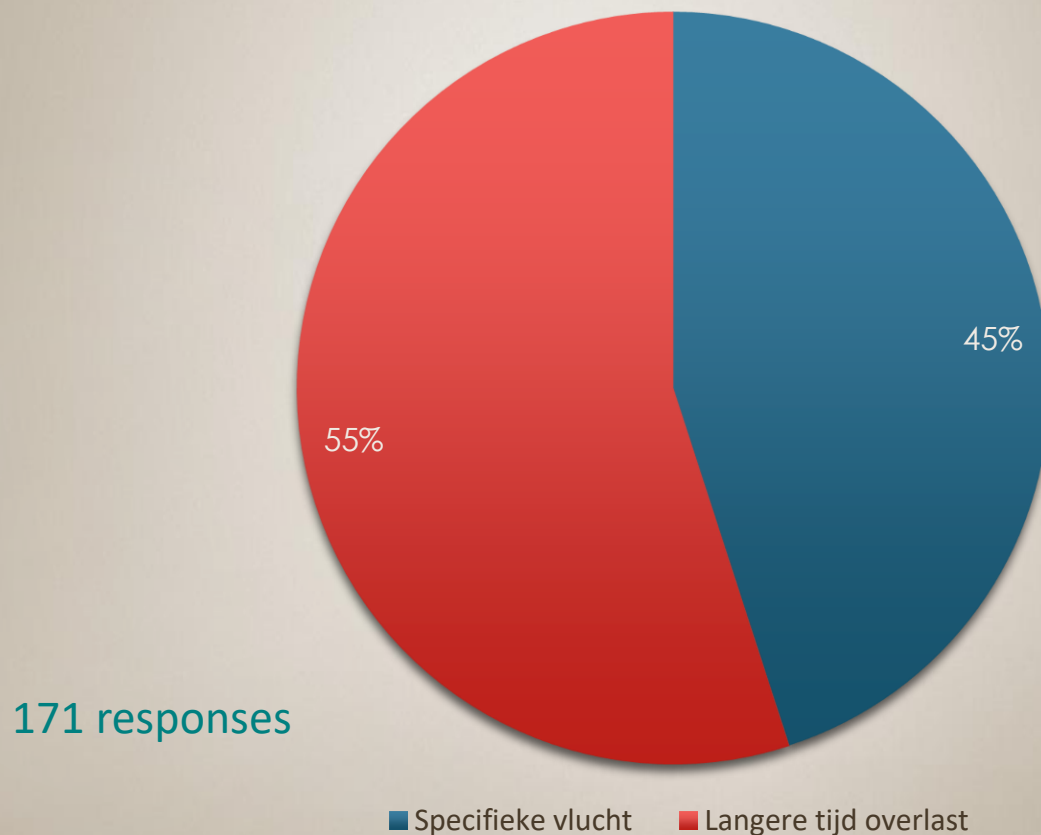
Indien u last heeft van de vliegtuigen en/of helicopters, doet u een melding van de overlast bij het Meldingenbureau?



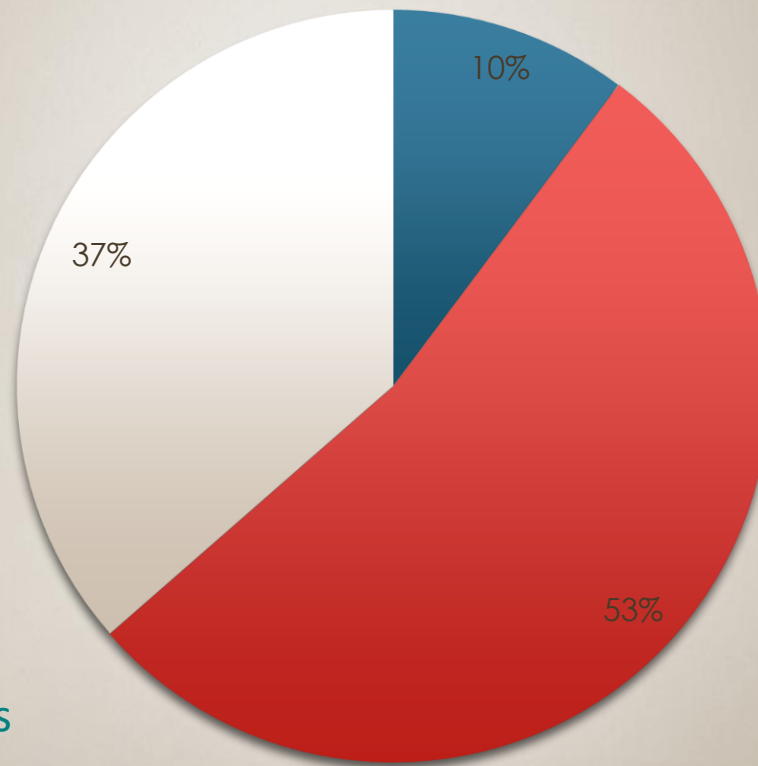
Hoe vaak per maand doet u een melding bij het Meldingenbureau?



Als u een melding doet, is dat dan meestal naar aanleiding van een specifieke vlucht of omdat u op een dag langere tijd overlast ervaart?



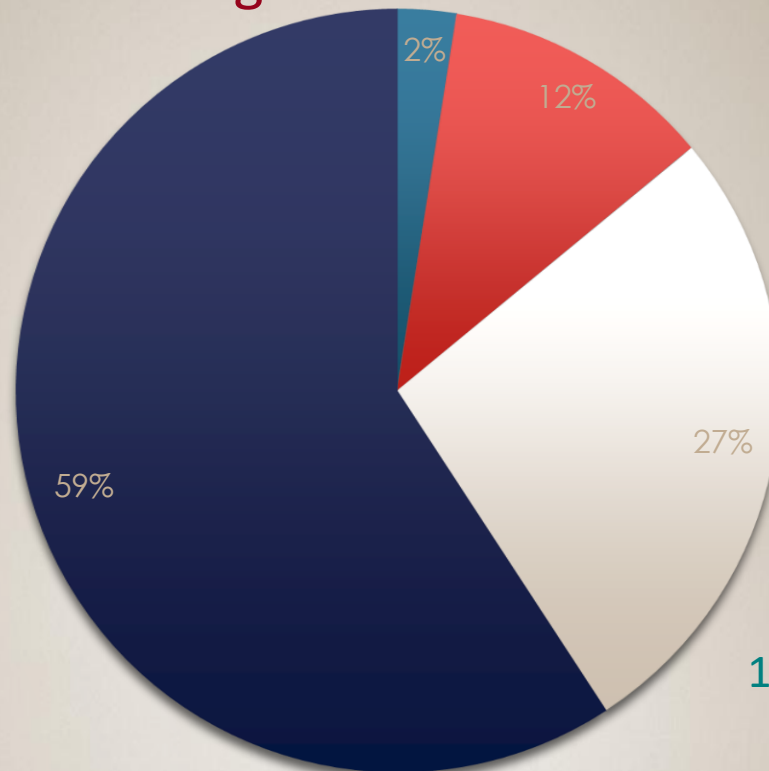
Denkt u dat het zin heeft om een melding te doen?



254 responses

■ Ja ■ Nee ■ Misschien

Welke actie verwacht u van het Meldingenbureau naar aanleiding van uw melding?

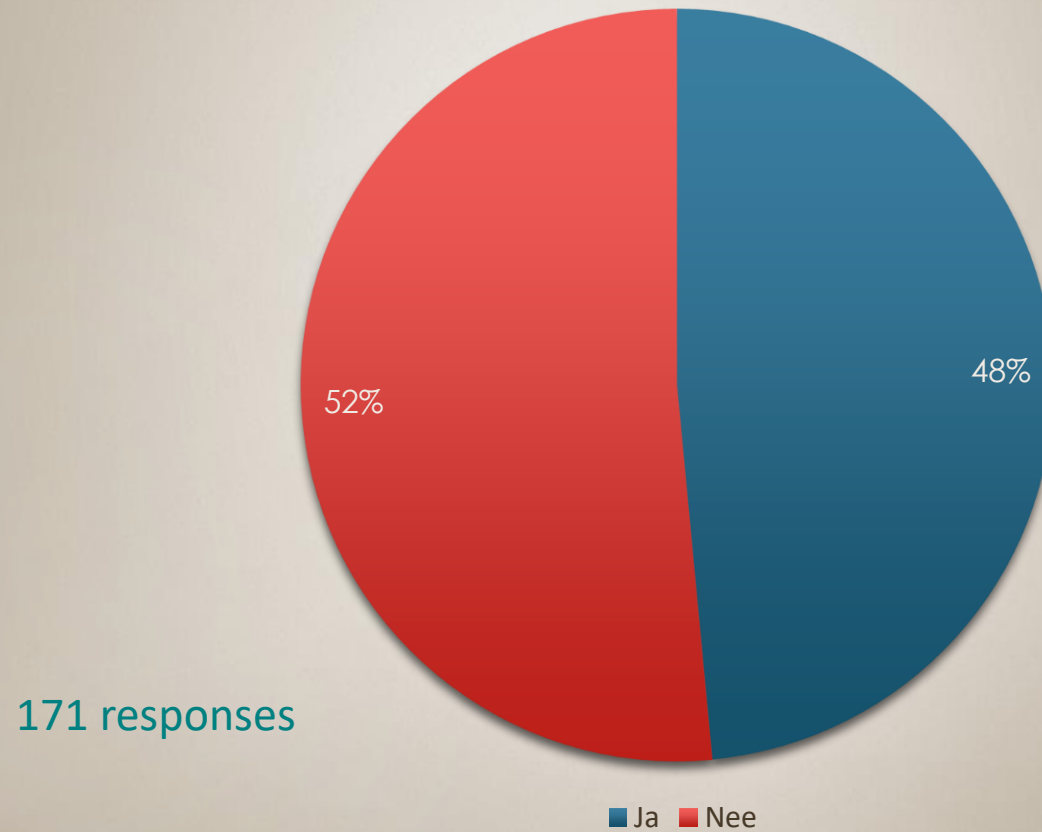


194 responses

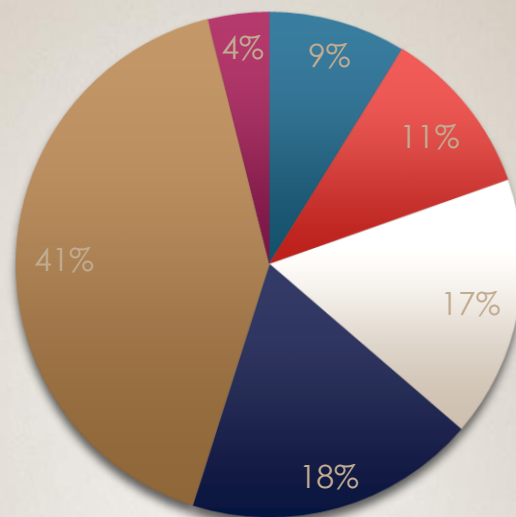
- Diversen (terug naar routes voor 2000 , eenvoudig meldingenformulier)
- minder overlast en/of minder vliegverkeer, vooral in de randen van de dag
- goede/betere communicatie; een reactie, bij voorkeur inhoudelijk
- registreren, analyseren, handhaven en zorgen dat het gebruikt wordt om e.e.a. te verbeteren

Gaat het melden gemakkelijk?

19



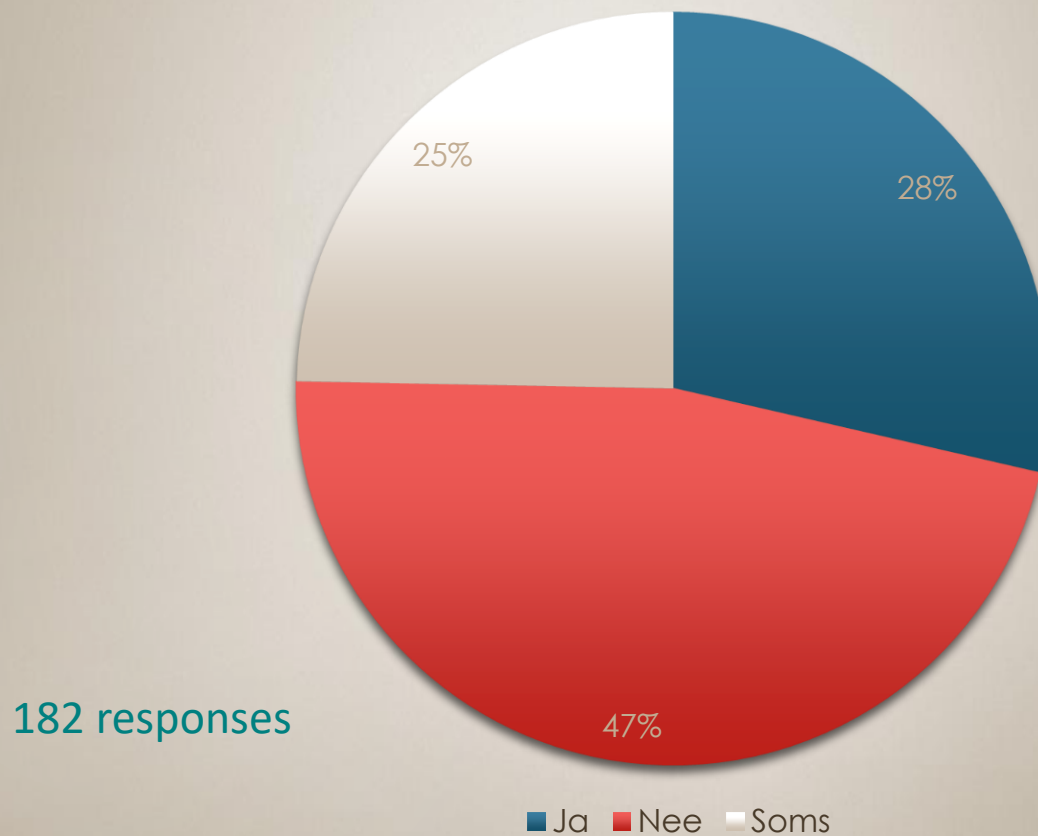
Hoe zou het melden gemakkelijker kunnen worden gemaakt?



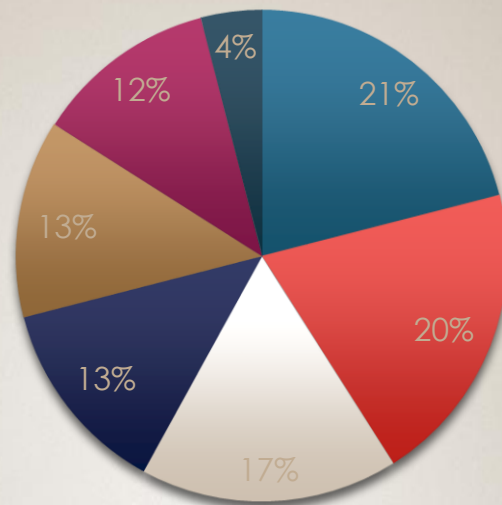
134 responses

- betere communicatie (klantvriendelijker, reageren op melding, iets met de melding doen)
- telefonisch kunnen melden
- duidelijke eenvoudige app (BurenApp heeft onduidelijke rol)
- makkelijker te vinden website/formulier en meer bekendheid
- software (automatisch invullen naw, eenvoudiger, meerdere meldingen tegelijk, periodemelding, moet functioneren)
- diversen (automatisch melden adv vluchtgegevens, overlastregistratie met geluidspalen, eenmalig aanmelden als overlast)

Vraagt u om een antwoord/uitleg van het Meldingenbureau?



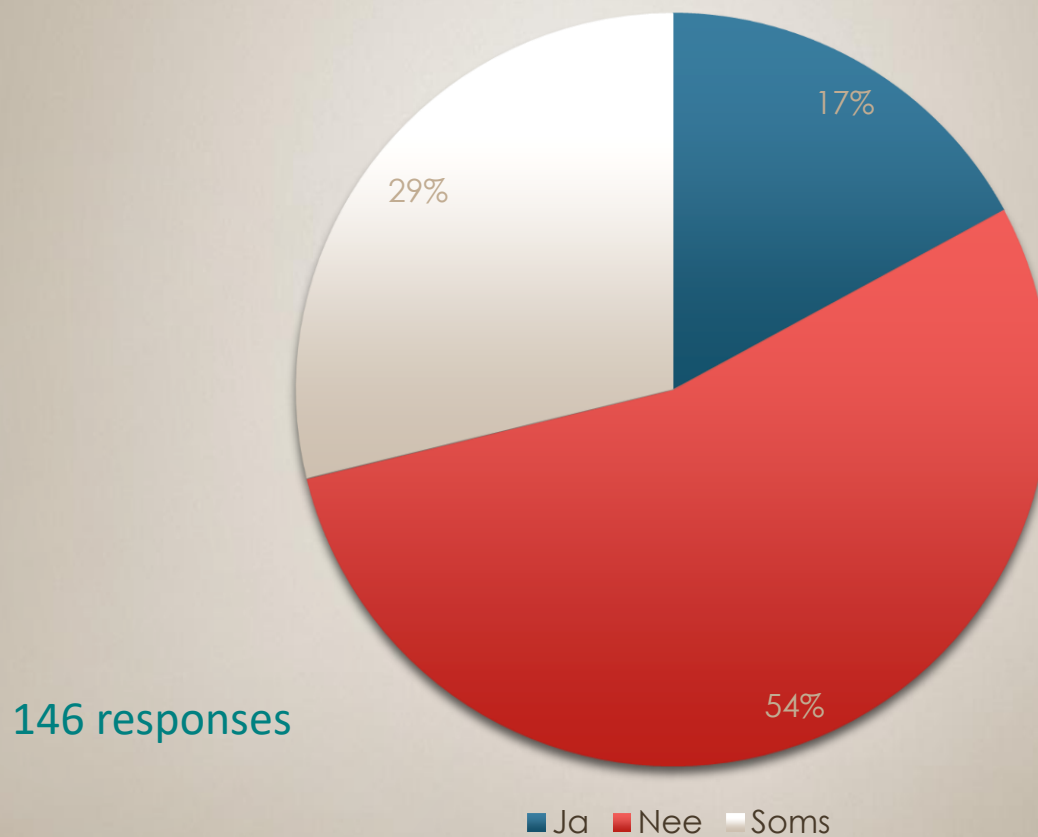
Als u om een antwoord/uitleg van het Meldingenbureau vraagt, waarom doet u dat?



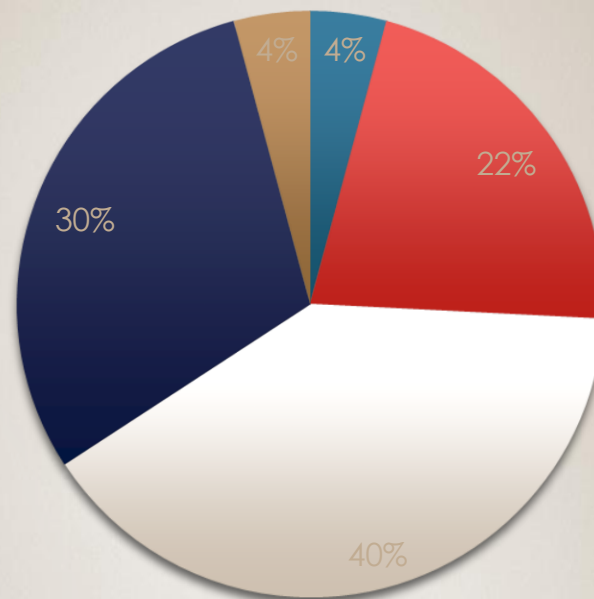
130 responses

- Duidelijk maken dat ik (echt) overlast ervaar, en serieus genomen wordt.
- Hoop dat er nu eindelijk eens iets mee gedaan wordt en wil weten wat.
- Wil weten wat er aan de hand is.
- Krijg altijd dezelfde reply, verhaal waar je niets aan hebt.
- Men moet verantwoording afleggen, ik wil een serieus antwoord krijgen.
- Uitzonderlijke situatie, vreemde tijd vliegen, vreemde route.
- Diversen, welke vliegmaatschappij houdt zich aan de route, er moet betere software gebruikt worden

Krijgt u een antwoord/uitleg van het meldingenbureau?



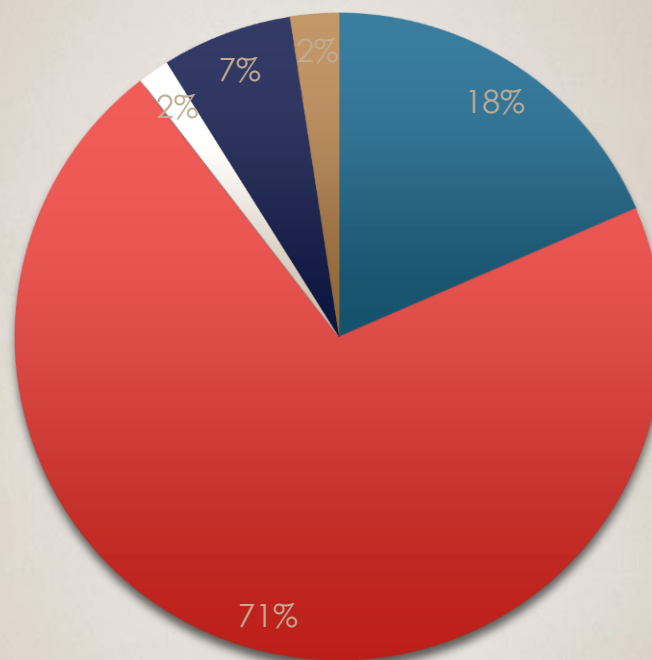
Wat vindt u van het antwoord/de uitleg die u krijgt? Is het het door u gewenste antwoord?



123 responses

- Ja
- Nee
- Standaard, formeel, onbevredigend antwoord
- n.v.t., geen uitleg gekregen
- Ik doe geen melding

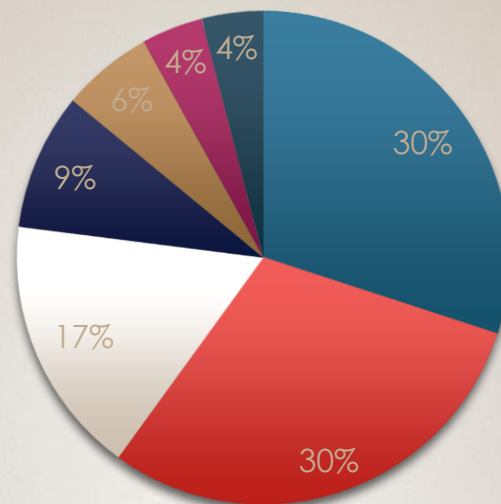
Als u niet tevreden bent met het antwoord/de uitleg naar aanleiding van uw melding, wat doet u dan?



124 responses

- n.v.t., geen antwoord/uitleg gekregen
- Niets
- Media inschakelen
- Aanhouden
- Hogerop proberen

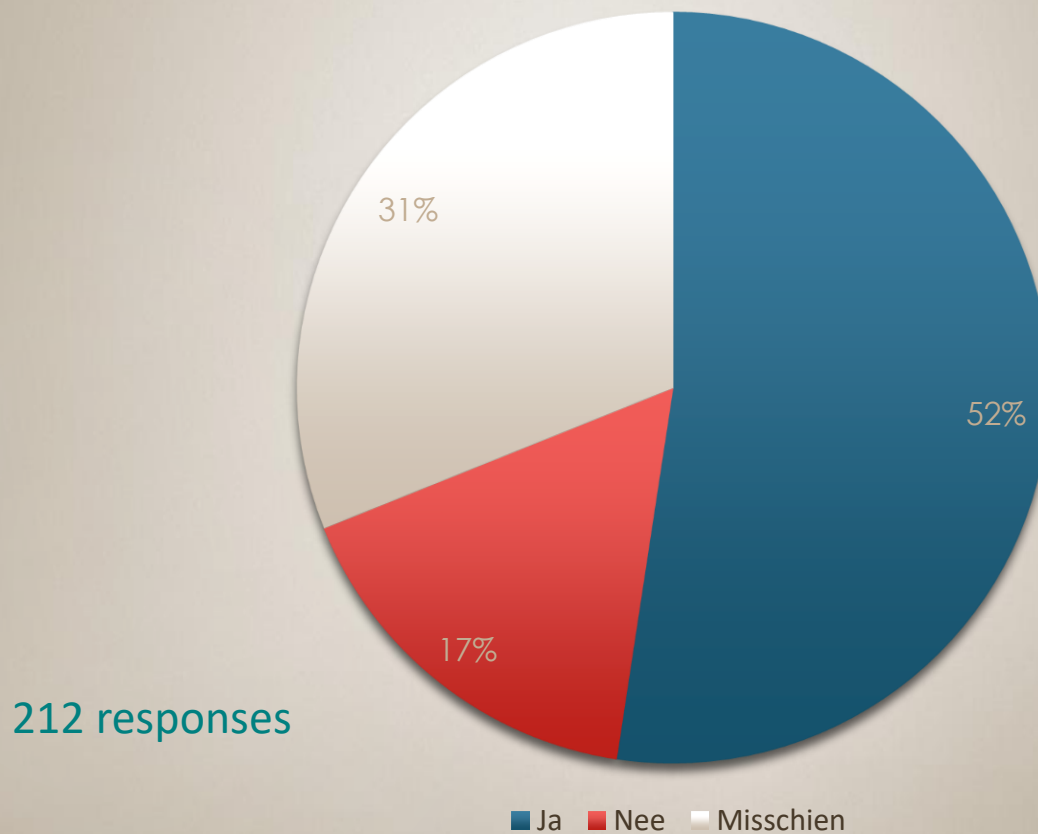
Wat verwacht u van een Meldingenbureau en wat zou de toegevoegde waarde kunnen zijn?



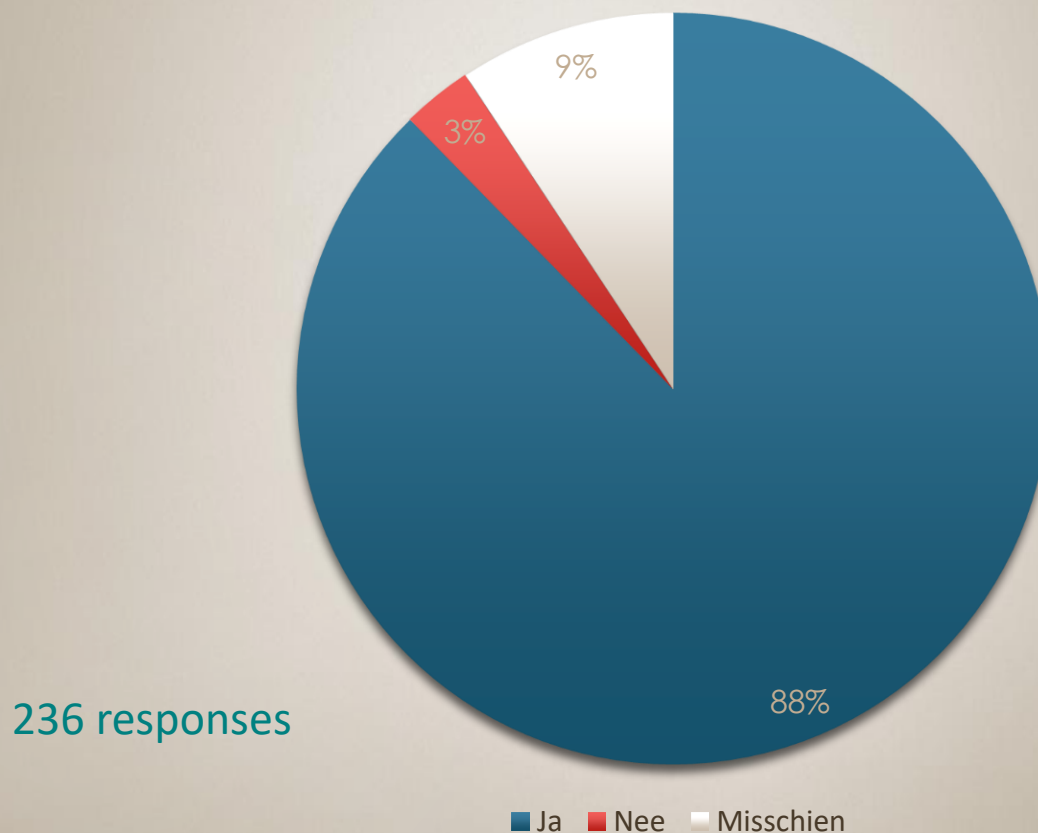
141 responses

- Gegevens en klachten clusteren, kijken naar oplossingen en komen tot acties. Maak een dashboard met verbeteringen.
- Verzamelen gegevens en rapporteren, geef duidelijkheid.
- Begrip tonen voor overlast en serieus nemen.
- Afdoende beantwoorden, serieus nemen en belangen afwegen.
- Overlast verminderen.
- Meldingenbureau: Onafhankelijk, zelf actie ondernemen, ik ken het MB niet.
- Luchtvaartmaatschappijen: Aanspreken, handhaven, informatie geven.

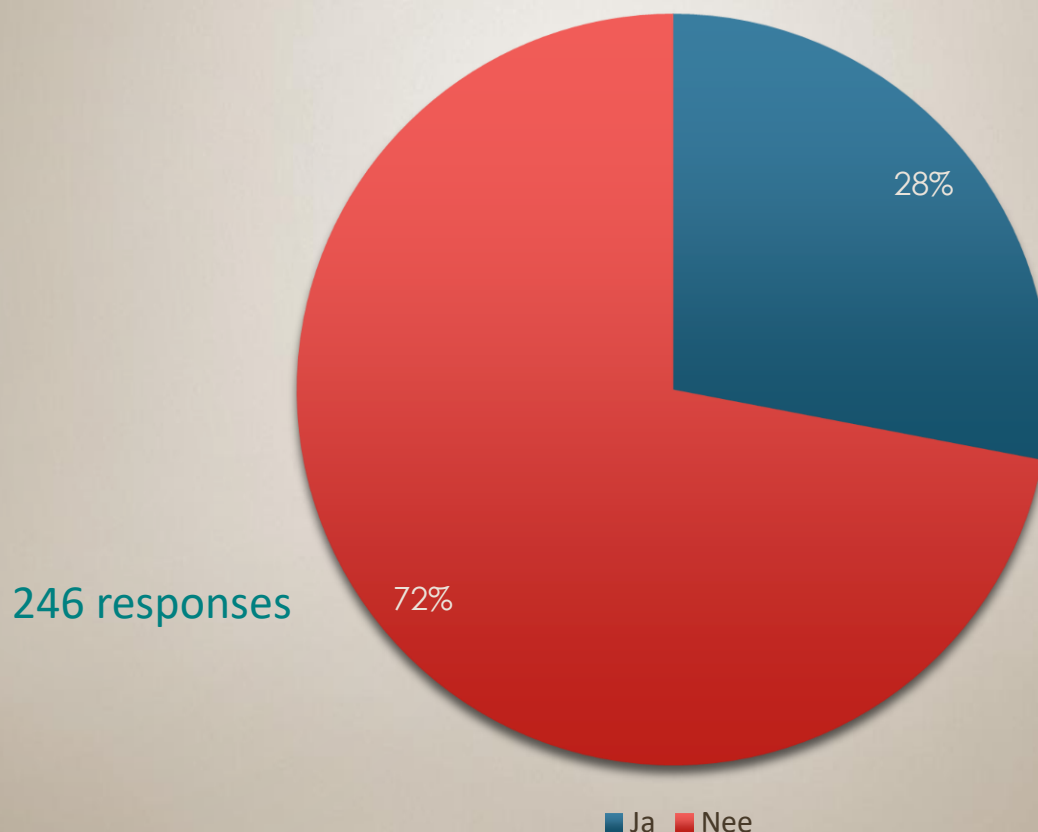
Vindt u dat een Meldingenbureau telefonisch bereikbaar moet zijn?



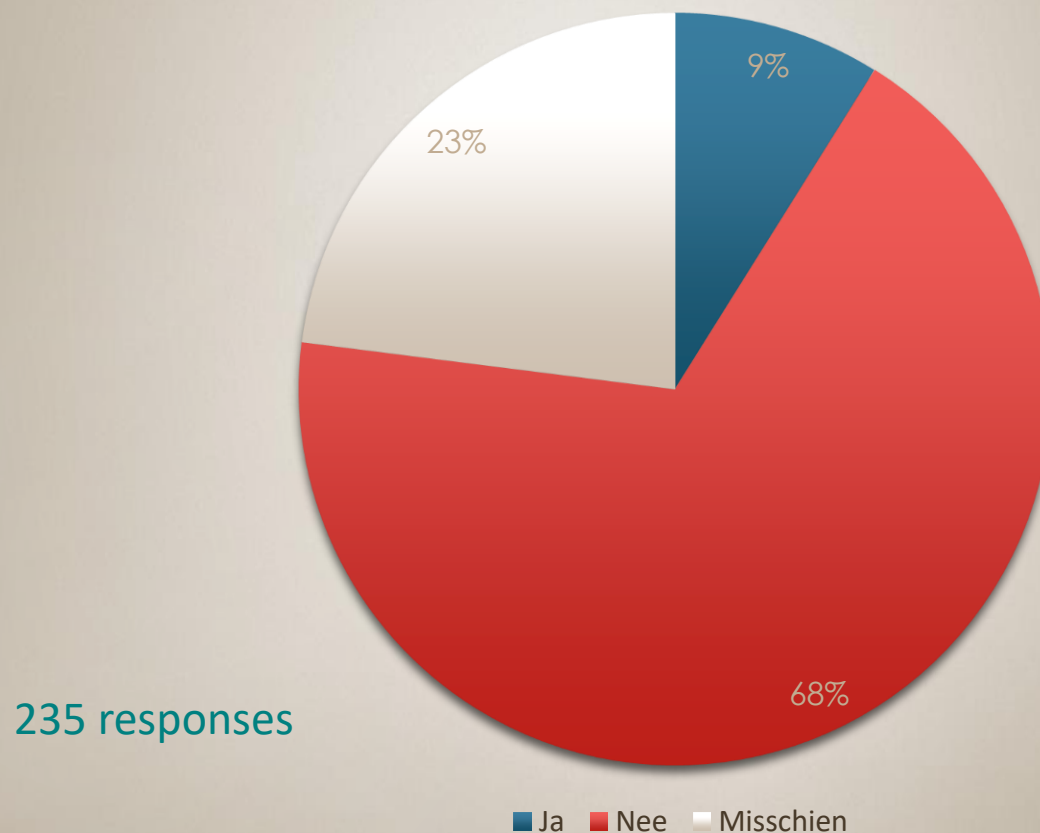
Vindt u dat een Meldingenbureau onafhankelijk zou moeten zijn van Luchthaven Eindhoven (Eindhoven Airport en Vliegbasis Eindhoven)?



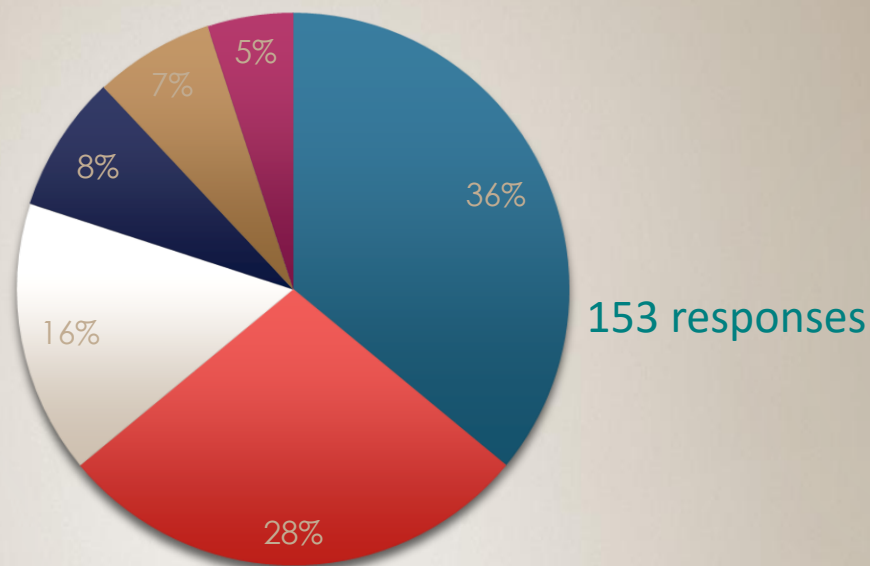
Kent u het document waarin de afspraken met betrekking tot het meldingen proces zijn vastgelegd, de meldingenprocedure (<https://www.samenopdehoogte.nl/meldingen+en+rapportages/meldingenformulier/handlerdownloadfiles.ashx?idnv=1938330>)?



Het Luchthaven Eindhoven Overleg/COVM (Commissie Overleg en Voorlichting Milieu) bespreekt de kwantitatieve rapporten van de meldingen, dus de aantallen; Is dat wat u betreft voldoende?



Wat zou er volgens u van het huidige meldingen proces in de toekomst zeker gehandhaafd moeten worden en wat juist veranderd?



- Bekijken klachten, aanbevelingen doen, verbeterplannen maken, actie nemen, en publiceren.
- Vertrouwen herstellen, serieus nemen van de melders, transparantie, terugkoppelen, goede communicatie. Telefonisch melden handhaven, on-line melden, gebruik een app. Alle melders registreren, ook veel melders.
- Geen drempels door uitgebreide formulieren, gemakkelijk melden.
- Onafhankelijk Meldingenbureau, houden aan wettelijke afspraken, t.a.v. handhaven.
- Niet alleen geluid, maar ook luchtkwaliteit, veiligheid, gezondheid, etc. dus integraal bekijken.
- Relatie overlastgebied met vliegbewegingen en tijden in kaartbrengen.

Heeft u nog aanvullende opmerkingen, tips of ideeën?

Categorie
Handhaven
Klachten serieus nemen
Duurder ticket
Helikopters
Onafhankelijk bureau
Openingstijden luchthaven beperken
Opheffen
Militaire vliegtuigen
Luchtkwaliteit/gezondheid – meer aandacht
Routes - woonwijken vermijden
Zinloos – gestopt
Cumulatieve overlast, een meldpunt
Hinderbeperkte maatregelen
Invloed wind op geluidsoverlast
Meer wisselen van startrichting
Minder vliegen
Reclame verbieden
Trein als alternatief

146 responses

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.