

# Rondetafelgesprek meldingen geluidsoverlast vliegverkeer

Datum: 17 november 2022  
Tijd: 11.15-13.00 uur  
Locatie: ZZIIN, Centraal Station Den Haag  
Gespreksleider: Suzanne Bollen  
Notulist: Jos Fluitsma, Alt-Tab bedrijfsondersteuning

---

## **1. Opening**

*door onafhankelijk gespreksleider/dagvoorzitter Suzanne Bollen*

Er zijn ongeveer 90 personen aanwezig bij het rondetafelgesprek. Het doel van dit rondetafelgesprek is kennis en ervaring uitwisselen over hoe de afhandeling van hindermeldingen bij de zes meldpunten kan worden verbeterd.

## **2. Woord aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat, Mark Harbers**

Minister Harbers is blij met deze bijeenkomst en met het feit dat er zo veel mensen zijn gekomen. Hij benoemt het belang van een goede opvolging van meldingen over overlast van geluid vanuit de luchtvaartsector. Eerder dit jaar heeft hij overleg gehad met de Nationale ombudsman over hoe zij een vervolg en verdieping kunnen geven aan de klachten die ook bij de Nationale ombudsman waren ingediend en waarover al eerder brieven zijn verschenen. De minister vindt het belangrijk dat mensen die een melding indienen, weten wat daarmee gebeurt. In de eerste plaats in de directe contacten met het meldingenbureau, maar ook via de overlegcommissies die daarvoor zijn. Het is ook voor de beleidsmakers van belang om de trends te zien achter de meldingen en de klachten, zodat op basis daarvan eventueel hinderbeperkende maatregelen kunnen worden uitgewerkt. Daarom investeert hij ook in verdere professionalisering en versterking van de Commissies Regionaal Overleg en versterkt hij de rol van de Omgevingsraad Schiphol in de advisering over dit soort zaken. Voor de minister is dit gesprek ook een belangrijke stap op weg naar die verdere professionalisering. Rapportages over meldingen zoals die worden opgesteld door de meldpunten, moeten inzicht bieden in de feitelijke informatie die daarin wordt gegeven. Maar daarnaast moeten de luchthavens kunnen aangeven of en hoe zij opvolging geven aan die verzamelde gegevens. Zo zouden meldingen ook een reden kunnen zijn om routewijzigingen te onderzoeken. Vanuit de programmatische aanpak meten, berekenen en beleven van vliegtuiggeluid zijn sinds 2020 luchtvaartvragen aan de 4-jaarlijkse GGD-monitor toegevoegd om per luchthaven goed inzicht op basis van trends te krijgen bij de vragen over overlast van de luchtvaart. De resultaten hiervan worden ook meegenomen in het onderzoek naar aanvullende hinderindicatoren. De minister herkent de duidelijke roep om mensen met de meeste overlast bescherming te bieden. We moeten ook wel bedenken dat Nederland dichtbevolkt is en veel activiteiten daardoor van nature dicht bij elkaar moeten plaatsvinden. Dat betekent aan de ene kant goed kijken naar de ontwikkelingen rond luchthavens. En aan de andere kant maatregelen nemen om aantoonbare hinder vanuit het vliegverkeer te verminderen. Hij ziet dat er ook vanuit de sector zelf veel gebeurt in het aanschaffen van schonere en stillere vliegtuigen. Beter dan in het verleden moeten de omwonenden ook in hun achtertuin kunnen ervaren dat er schoner en stiller wordt gevlogen. Dat het dus stiller gaat worden in plaats van dat alle ruimte door nieuwe vliegbewegingen wordt gevuld. Er moet nu worden uitgewerkt hoe daar in de toekomst mee wordt omgegaan. Het kabinet heeft een eerste besluit genomen over beperking van het aantal vliegbewegingen op Schiphol, ook ingegeven vanuit het vraagstuk van geluid. Bij de luchthavens RTHA, MAA, GAE en EA wordt gewerkt aan Luchthavenbesluiten. Hierin ligt een stapsgewijze reductie van de geluidsruimte voor de hand, met maatwerk per luchthaven.

In de Luchtvaartnota staat dat negatieve gezondheidseffecten door de luchtvaart aantoonbaar moeten afnemen. Ook de inzichten die dit rondetafelgesprek oplevert, kan de minister meenemen in het verder uitwerken van de Luchtvaartnota.

## **3. Woord aan de Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen**

De Nationale ombudsman licht toe wat je als omwonende mag verwachten als je overlast meldt. Waar het volgens de Nationale ombudsman om gaat is dat we fatsoenlijk en behoorlijk zijn tegenover elkaar. In de wet staat dat de Nationale ombudsman kijkt of bestuursorganen behoorlijk handelen tegenover burgers. Als dat niet het geval is, moet de Nationale ombudsman zeggen welk behoorlijkheidsvereiste is geschonden. Dat is zijn hoofdtaak. Met 250 medewerkers probeert hij twee dingen voor elkaar te

krijgen. Het klachtrecht heeft twee functies: het probleem oplossen, kijken of de overheid dat kan, samen met de burger om wie het gaat. En: leert de overheid ervan dat dan niet nog een keer dezelfde fout wordt gemaakt. Drie dingen van belang: er moet serieus op een melding worden ingegaan, een reactie mag niet te lang op zich laten wachten en als bekend is dat er problemen zijn, moet de overheid proactief er naar toe. Er zijn voorbeelden van overlast en meldingen. Dan moet de overheid niet achterover leunen, maar proactief er naar toe. Kijken wat er aan de hand is en proberen daar waar het misloopt tussen burger en overheid iets te doen.

Het kan ook zijn actief naar bedrijven, want die ondervinden ook consequenties. Het kan ook zijn de ene overheid actief naar de andere overheid. Hij denkt dat het verstandig is dat een melding wordt gezien als een signaal waarop gereageerd moet worden. Uit zijn contacten met bewoners(organisaties) komt naar voren dat dat een van de belangrijkste dingen is. Wat is nu eigenlijk een melding? En wanneer weet ik dat mijn melding serieus is genomen? Krijg ik te horen wat er met mijn melding is gebeurd? Dat was voor de Nationale ombudsman de reden om twee brieven te sturen naar de (vorige) minister. Er is onvrede met de huidige mogelijkheden. Meldingen hebben geen effect. En als ze geen effect hebben, komen er minder meldingen, omdat mensen het gevoel krijgen dat het toch geen zin heeft. Dan hebben instanties de neiging te denken: er komen minder meldingen, het gaat zeker goed. Maar als hij als ombudsman geen klachten krijgt, gaat het waarschijnlijk heel erg fout. Want dan durft niemand meer. Dus aantallen zeggen hem weinig. Als er geen meldingen meer komen, mist de overheid signalen. En de minister heeft er zelf ook belang bij om heel actief te reageren op meldingen, omdat hij dan goed weet wat er aan de hand is. Waar het knelt. Welke informatie hij moet geven. Hoe hij denkt het te kunnen oplossen. Het is belangrijk dat de overheid duidelijk maakt wat zij wel en niet kan doen, ook over wet- en regelgeving. De overheid moet onderzoeken, de burger moet merkbaar betrokken zijn, serieus worden genomen en een reactie krijgen. Ook als die niet is wat de burger wil. Want dan doet de burger echt mee.

Vroeger deed de Nationale ombudsman onderzoek, gaf hij naar aanleiding daarvan aanbevelingen en stopte dan met de zaak. Hij keek niet wat er gebeurde met zijn aanbevelingen. Nu gaat hij verder, hij blijft kijken hoe het ervoor staat. Ook over de meldingen geluidsoverlast wil hij met grote regelmaat met iedereen spreken hoe het nu is, waar we staan, of het beter gaat, of het de goede kant op gaat. Als hij het niet vraagt, kan ieder zelf naar hem toekomen.

Burgers moeten actief en adequaat worden geïnformeerd over wat er met hun melding gebeurt. En de informatie uit de meldingen moet worden betrokken bij keuzes van vliegroutes, hoogtes en tijden en bij toezicht en handhaving. Als de overheid weet dat mensen een probleem hebben, ergens wonen waar zich een probleem voordoet, moet zij proactief laten weten wat er gaat gebeuren. Actief en adequaat gaat niet alleen over de gemeenschappen, ook over informeren wat er ieder moment gebeurt en wat burgers daarmee kunnen.

#### **4. Reacties op drie belangrijke zaken die terugkomen in de brieven van de Nationale ombudsman**

**1. Burgers hebben duidelijkheid nodig over wat zij van het doen van hun melding mogen verwachten**  
Is vooraf voor een melder duidelijk wat het meldpunt doet met zijn melding? Wat kan er op dit punt worden verbeterd?

*Onderstaande inbreng is voor het overzicht en regionale follow-up geclusterd per Luchthaven:*

##### *Schiphol*

Lid van de bewonersdelegatie Omgevingsraad Schiphol geeft aan dat meldingen ook klachten zijn. De burger wil dat er iets mee wordt gedaan. Niet alleen dat hij wordt gehoord, maar ook dat hij wordt geholpen. Mensen die regelmatig klagen omdat ze ook regelmatig overlast hebben, geven aan dat er niets met hun klacht gebeurt. De klachten zijn bekend, maar men kan er niets aan doen. Daar zit het probleem. Meldingen zijn belangrijk in het kader van het terugkoppelen van overlast. Er moeten goede geluidmetingen zijn. Toen hij de eerste keer meldde dat hij last had van Schiphol, kreeg hij te horen: u kunt geen last hebben, dat hebben we berekend. Er was uitgerekend dat hij net buiten de contour woont. Er moet serieus opnieuw worden gekeken naar de hele methodiek. De overheid moet er blij mee zijn dat er wordt geklaagd. Het melden van klachten zou wel moderner moeten kunnen dan nu gebeurt, bijvoorbeeld met een app. Er komt een Omgevingshuis Schiphol. Daarin wordt gekeken naar een efficiënte manier van terugkoppeling op basis van alle informatie die er is. Het gaat uiteindelijk om de gezondheid van mensen en hun woongenot.

Een lid van de Milieufederatie Noord-Holland sluit aan bij het signaal dat klachten die worden gesignaleerd serieus moeten worden genomen. Ze is betrokken geweest bij de GGD-monitor. Die

monitor heeft een signaalfunctie. Daardoor is er een breder beeld gekomen van in ieder geval Schiphol. De volgende stap is erg ingewikkeld. Wat moet ermee gebeuren als blijkt dat het groter en breder is dan wordt aangenomen, ruimtelijk en in de diepte? De GGD heeft geen capaciteit om alle gezondheidsachtige meldingen te behandelen. Er zijn 18.000 mensen met ernstige hinder. De meldingen geluidsoverlast zouden ook moeten worden gezeefd op het aspect gezondheid.

Een lid van SchipholWatch geeft aan dat ongeveer 8.000 meldingen die bij DCMR zijn terechtgekomen, niet worden verwerkt in BAS (Bewoners aanspreekpunt Schiphol). Daarover wordt gezegd dat de systemen van beiden niet op elkaar passen. Hij denkt dat daardoor meldingen verdwijnen. Daardoor weet DCMR niet waarom mensen klagen of stoppen met klagen. DCMR heeft in het meldingsformulier de passage weggehaald waar mensen konden vertellen waarom ze een melding deden. DCMR zegt dat ze al die verhalen niet kan lezen, omdat ze 70.000 meldingen per jaar krijgt. Daarom heeft SchipholWatch een eigen meldpunt (vlieghinder.nl) opgericht, zodat mensen die melden wel kunnen vertellen wat ze meemaken. Hij raadt iedereen aan die site te lezen, daar staat wat mensen meemaken.

Een clustervertegenwoordiger ORS Aalsmeerbaan Buitengebied weet dat veel mensen bij vlieghinder.nl melden, omdat ze onvoldoende inzicht krijgen in BAS-meldingen. Zo creëert het ene probleem het volgende probleem. Want vlieghinder.nl wordt door een private organisatie geregeld, daar is ook geen zekerheid wat ermee wordt gedaan. Het is een teken dat het systeem (BAS) niet goed werkt. Waar bewoners recht op hebben en wat ze ook willen, is dat er een tijdige reactie komt als ze melden, liefst binnen 24 uur. Daarnaast willen melders transparantie. Je moet weten wat er met je melding gebeurt. Hoe komt het terug in een rapportage? Op welke manier wordt er beleid op gemaakt? BAS is nu eigenlijk de enige bron waarop beleid wordt gemaakt en signalen vanuit vlieghinder.nl worden daarbij meegenomen. Maar als mensen niet meer gaan melden, geeft dat grote problemen ook in beleidsvorming.

#### *Eindhoven Airport*

Een lid van het Luchthaven Eindhoven Overleg (LEO)) heeft aan medeomwonenden gevraagd of het duidelijk is wat er met hun melding wordt gedaan. Deze geven aan dat er niets met de klachten wordt gedaan. Eindhoven is complexer, omdat het heeft te maken met civiele en militaire luchtvaart. Dat loopt wel eens door elkaar heen. Er is onvrede over het feit dat in de Commissie Overleg & Voorlichting Milieu Vliegbasis Eindhoven (COVM Eindhoven) alleen wordt gepraat over aantallen meldingen, kwalitatief onderzoek ontbreekt. Voor Luchthaven Eindhoven is er nu het LEO. Onder het LEO is een werkgroep Meldingen opgericht om met elkaar te weten wat er speelt. Daar zitten bewoners en Luchthaven Eindhoven in. Een aantal bewoners wilde de feiten systematisch op een rijtje krijgen en heeft een enquête gehouden onder bewoners. Dat werd erg gewaardeerd, de enquête had een goede respons. Op basis van de enquête heeft de werkgroep een advies gemaakt, dat in het LEO is gekomen. Het belangrijkste punt daaruit is dat het meldingenbureau een nieuwe positie moet krijgen.

#### *Rotterdam The Hague Airport*

Een omwonende van Rotterdam The Hague Airport (RTHA) vertelt dat vlieghinder in zijn regio kan worden gemeld bij de milieudienst DCMR. Die weten mensen goed te vinden. Er worden veel meldingen gedaan, maar daar wordt niets mee gedaan. Dat leidt tot frustratie. Een melder verwacht dat de handhavende instantie onmiddellijk in actie komt, maar dat is niet het geval. De melder krijgt een bevestiging van de melding en van welke route het vliegtuig heeft gevlogen. Er is nergens terug te vinden wat met de melding is gedaan. Daarin moet de communicatie echt verbeterd worden. Er komt geen persoonlijk antwoord, want het is allemaal geautomatiseerd.

Uit het publiek zegt een omwonende van RTHA dat voor een melding bij de DCMR 14 handelingen nodig zijn. Zij vraagt DCMR en ILT of de procedure nog steeds zo is, dat maar 4 of 5 meldingen doorgaan naar ILT. Dat is in 2017 aan de orde geweest, toen BTV duidelijk maakte dat meldingen niet doorgaan naar ILT. Het lid van BTV stelt dat DCMR zelf bepaalt welke klachten ernstig genoeg zijn om bij ILT voor te leggen. Het voorstel van de bewonersgroep is om DCMR ertussenuit te halen en ILT te versterken en direct naar de klachten te laten kijken om vervolgens ook te kunnen handhaven. Dat kan DCMR niet.

### *Inspectie*

De vertegenwoordiger van de inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)) hoort een aantal dingen die voor hem nieuw zijn. ILT behandelt allerlei meldingen en klachten, onder meer over geluidsoverlast. Dat zijn relatief kleine aantallen, afgelopen jaar waren er een paar honderd meldingen. Ze worden allemaal nauwkeurig nagelopen en melders krijgen er altijd persoonlijke terugkoppeling over. Een melding kan met een telefoontje of een eenvoudig formulier worden gedaan. De melding wordt doorgezet naar een deskundige, die het zorgvuldig bekijkt. ILT constateert dat in bijna alle gevallen sprake is van een wettelijk toegestane situatie. Als er wel sprake is van een overschrijding, kan ILT een waarschuwing, boete of last onder dwangsom geven. Maar ILT wil ook een moderne toezichthouder zijn door te signaleren én te reflecteren én te agenderen. Dat heeft ILT het afgelopen jaar ook gedaan. Ze doet het ook door bijvoorbeeld een keer per jaar de Staat van Schiphol te publiceren. De bedoeling is dat uit te breiden naar een Staat van de Luchtvaart. ILT vindt het belangrijk te horen wat men eigenlijk verwacht en of het dan in haar macht ligt om daar verandering in te brengen.

De Nationale ombudsman begrijpt goed wat ILT zegt over de wettelijke kaders en de regels en wat rechtmatig en onrechtmatig is. Maar los daarvan moet ook worden gekeken naar het verhaal dat achter de melding zit. Dat is wat de mensen willen die zich tot hem hebben gericht. Dan is een antwoord 'het was een goede vlucht en het was niet te hard' op zichzelf niet onjuist, maar wel erg onbevredigend. Het gaat niet zozeer over de vraag of het rechtmatig of onrechtmatig is of dat er handhaving moet plaatsvinden. Het gaat er vooral om of rekening wordt gehouden met wat in de regio van de omwonenden echt wordt beleefd. Levert de melding een serieus antwoord op van degene die door de burger verantwoordelijk wordt gehouden, onder andere voor toezicht en handhaving? Daar zou ILT een bijdrage aan kunnen leveren.

ILT geeft aan dit te begrijpen. Als moderne toezichthouder wil ILT niet alleen kijken of een binnengekomen melding wettelijk of niet wettelijk is en dan de casus sluiten. Ze wil een stap extra zetten en gaat daarom in gesprek met bewoners en bewonersgroepen.

### 2. Burgers worden actief en adequaat geïnformeerd over wat er met hun melding en meldingen in het algemeen gebeurt

De volgende vragen zijn hierbij belangrijk:

- 1) Wanneer behandelt een meldpunt een melding goed?
- 2) Wat gaat goed en wat kan beter?

### *Maastricht Aachen Airport*

Een omwonende Maastricht Aachen Airport zegt dat er in het Zuid-Limburgse Heuvelland per jaar duizenden meldingen zijn over slaapstoring door nachtvluchten. Inwoners en bestuurders in het Heuvelland hebben al lang sterk het gevoel dat dit dossier geen prioriteit heeft bij het ministerie. Ze ervaren geen feedback over wat er gebeurt. Eind 2019 is er een expertgroep opgericht met Belgen en Nederlanders om het niveau van overlast terug te brengen naar het niveau van voor 2013. Hij is zelf lid van die groep vanwege zijn luchtvaartachtergrond. De expertgroep heeft niet gebracht was er door de omwonende van werd verwacht. Het ministerie moet het probleem de prioriteit geven die het verdient. Het probleem kan worden opgelost, want het is goed mogelijk om de nachtvluchten uitsluitend te laten plaatsvinden over Belgisch grondgebied. Het is niet nodig ook voor een deel over Nederlands grondgebied te vliegen. De voorzitter reageert dat dan de Belgen ermee zitten. De heer Van der Wilt zegt dat ze dan hun werkwijze moeten aanpassen.

### *Schiphol*

Secretaris van de Omgevingsraad Schiphol (ORS Schiphol) vindt dat onderzocht moet worden wat met alle meldingen kan worden gedaan. Is daar een bepaalde trend uit te halen, zodat proactief op bepaalde ontwikkelingen kan worden gereageerd? De binnengekomen meldingen moeten meer worden gestructureerd.

Een omwonende ORS geeft aan dat het kabinet het aantal vliegbewegingen op Schiphol wil verminderen. Maar dan gaat het nog wel om de vraag wat voor hinder de mensen ervaren die dan nog wel hinder ondervinden. De grens is bereikt van wat bewoners aankunnen. Ook qua gezondheid en woongenot.

Er wordt door een deelnemer aangegeven uit omgeving Schiphol dat ILT vaak een beroep doet op de veiligheidsprocedures die vooral door de LVNL worden gehanteerd. Er zijn veel uitzonderingen op de regelgeving. Dus als een klacht wordt ingediend, valt deze vaak onder een uitzondering. Het is hierdoor voor omwonenden onduidelijk wanneer ze een terechte klacht hebben.

LVNL geeft hierop aan dat LVNL er inderdaad verantwoordelijk voor is om vliegtuigen veilig af te handelen. Er kan altijd een klacht worden ingediend en LVNL antwoordt dan altijd zo uitgebreid mogelijk.

#### *Groningen Airport Eelde*

Voorzitter van de Commissie regionaal overleg luchthaven (CRO) Groningen Eelde benoemt dat er sprake is van een goede afhandeling als je doet wat je belooft, binnen de beperkte middelen die je hebt. Volgens de omwonenden heeft CRO met haar klachtenmeldpunt een goede afhandeling van klachten en meldingen. Voor de vraag waar de verbetering in zou zitten, maakt het niet uit of het om Schiphol of Groningen gaat. Als de minister en de Nationale ombudsman verbetering willen, moeten we met z'n allen tot een nieuw systeem komen. Er zijn tijd en middelen nodig om bij melders op bezoek te gaan. Maar dat is wel waar we naar moeten streven, op maat voor elke luchthaven. De CRO GAE heeft nu niet de middelen om meer te kunnen doen dan alleen een klachtenmelding te registreren en overleg te hebben met de mensen die de overlast veroorzaken. Maar het wil meer kunnen doen dan alleen zeggen dat het binnen de contouren past. Echt met mensen kijken wat er gedaan kan worden. Daar is capaciteit voor nodig en dat geldt voor elke luchthaven. CRO doet dat voor een deel al. Het nodigt mensen uit op het vliegveld. Dat persoonlijk contact doet al heel veel goed.

#### *Eindhoven Airport*

Het lid van het LEO zegt dat respondenten op de enquête wilden dat er wordt gekeken naar meer kwalitatieve oplossingen. Dat gaat LEO proberen te doen. Als in een bepaalde plaats veel melders zijn, wordt gekeken of ter plekke iets kan worden gedaan. Bijvoorbeeld met de luchtmacht kijken of de route verlegd kan worden. Melders vinden het heel belangrijk dat ze serieus worden genomen. Dat is ook heel belangrijk in de acceptatie. Een melding moet ook onafhankelijk zijn. Na registratie van de melding moet analyse volgen, en dan worden gekeken naar kwalitatieve oplossingen. En ook handhaven en daarover publiceren. Er moet ook worden gekeken naar lange termijn oplossingen en aandacht zijn voor communicatie over de verbeteringen. Daarbij gaat het niet alleen om geluid, ook om luchtverontreiniging, geur en veiligheid. Als de luchtmacht bij een oefening bijna de schoorsteen van de huizen afvliegt, geeft dat mensen een onveilig gevoel, ook fysiek.

De vertegenwoordiger van de Militaire Luchtvaart Autoriteit (MLA) zegt dat de MLA meldingen proactief benadert en melders de gelegenheid biedt om in gesprek te gaan. De vliegactiviteiten zijn wezenlijk anders dan airlines die in een vast schema van A naar B vliegen. MLA heeft meer diversiteit. Onlangs is er een grote oefening geweest met veel helikopters. Dat heeft MLA goed gecommuniceerd aan de voorkant. Dat leidt ertoe dat er minder klachten waren. Aan mensen die toch een klacht over geluid meldden, heeft MLA uitgelegd wat die helikopter daar deed. Schade die aantoonbaar door de militaire luchtvaart vluchten is ontstaan, wordt vergoed. Proactief is voor MLA key.

#### *Lelystad Airport*

Een lid van de CRO luchthaven Lelystad zegt dat het aannemen van de klachten goed gaat. Een melding doen is wel een beetje omslachtig. De bereidheid van luchthaven Lelystad om er wat mee te doen is er ook wel. Er is ook goed overleg met elkaar. Maar de uitvoerende instanties LVNL en ILT stellen zich enorm star op. De grondhouding daar moet veranderen. Het streven moet zijn om continu te verbeteren. Wat niet goed gaat, moet gewoon verbeterd worden. Melders vinden het lastig dat de ILT zegt dat bijna alles binnen de wet valt, dit punt is eerder in het gesprek ook benoemt.

De voorzitter vraagt wat ILT in de praktijk ziet als het gaat om wat in de brief van de Nationale ombudsman staat over het feit dat de normen worden overschreden en niet wordt ingegrepen. De ILT schrikt van de opmerkingen van de bewoner rondom LA. Hij herkent niet dat ILT zo reageert. Meldingen worden goed genoteerd. Hij beaamt wel dat de contouren zeer ruim zijn. De wetgever geeft ook aan, dat er afwijkmogelijkheden zijn. In de praktijk gaat het om zaken die aan ILT worden voorgelegd. Daarvan is maar in een enkel geval (minder dan vijf per jaar) sprake van buiten de contouren. Daarop grijpt ILT in. Zij wil een stap verder. Ze geeft ook signalen door aan LVNL, waardoor ook eventueel routes worden aangepast. Dat zal misschien niet heel vaak gebeuren, maar er worden daadwerkelijk stappen gezet.

De vertegenwoordiger van Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) vindt het vervelend om te horen dat het lid van de CRO Lelystad de Luchtverkeersleiding Nederland als star ervaart. LVNL heeft wettelijke kaders om haar operatie uit te voeren. Maar daarnaast zet zij zich ook in om de leefomgeving te verbeteren. Zo heeft zij de afgelopen periode samen met Schiphol het programma Minder hinder Schiphol opgesteld. In het programma zijn verschillende maatregelen opgenomen om aan hinderbeperking te werken. Inmiddels zijn 8 daarvan gerealiseerd. Dat doet LVNL niet alleen, ze doet dat met bewoners die in die gebieden wonen, want dat is heel erg belangrijk. Dat is niet altijd makkelijk, want wat voor de ene bewoner een verbetering is, hoeft niet automatisch voor de andere bewoner een verbetering te zijn. Voor dat programma is BAS een belangrijk instrument. LVNL kijkt hoe meldingen uit BAS kunnen worden verwerkt in het programma. LVNL ziet een verantwoordelijkheid en een rol om het gesprek met omwonenden aan de verschillende tafels te voeren. Dat doet LVNL ook proactief, daar heeft zij de afgelopen jaren veel geïnvesteerd. Wat LVNL nog minder heeft gehoord in het gesprek is hoe informatievoorziening ook burgers verder kan helpen voordat er een klacht of melding komt. LVNL heeft daar de afgelopen jaren stappen in gezet. En ook als het gaat om de vraag wat daar beter in zou kunnen.

### 3. De informatie uit de meldingen wordt betrokken bij de keuzes rond vliegroutes, hoogtes en tijden en bij het toezicht en de handhaving

In de brief van de Nationale ombudsman staat dat omwonenden aangeven dat bestaande normen worden overschreden zonder dat wordt ingegrepen. Wat ziet de inspectie in de praktijk?

#### *Eindhoven Airport*

De MLA zegt dat als er sprake is van een overschrijding de MLA daar op reageert. En als dat het jaar daarop weer gebeurt, mag er minder gevlogen worden. Dat gebeurt altijd achteraf. MLA brengt de frequentie omhoog, zodat het er niet pas na een jaar achter komt dat het weer niet gelukt is. Maar als de airport keurig binnen de lijntjes blijft, zijn er nog steeds klachten. Want het is gevoel, het is ervaring, het is beleving.

Een lid van het LEO geeft aan dat er meer gemeten moet worden om de berekeningen te verbeteren, uit het rapport Meten, berekenen en beleven van vliegtuiggeluid (2019). Als dat op een goede manier gebeurt, wordt het beleven ook anders. Het moet dus gaan om berekenen, meten en beleven.

Volgens de MLA is hinderbeleving subjectief. Hij kan met iemand anders in een weiland staan als er een helikopter overvliegt. Hijzelf vindt dat dan geweldig, dat is zijn beroepsdeformatie. De ander vindt het vreselijk.

#### *Schiphol*

Volgens een omwonende van Schiphol worden de aantallen als maatstaf genomen. Maar het moet breder worden gemaakt door informatie over om welk vliegtuig het gaat, op welk moment, op welke hoogte, wat voor soort geluid. Dan ontstaat een objectiveerbare norm. Waarom zouden andere instanties moeten handhaven, laat burgers zelf handhaven.

Een slachtoffer van de Aalsmeerbaan zegt dat er door ILT heel vaak een beroep wordt gedaan op de veiligheidsprocedures die vooral door de LVNL worden gehanteerd. Maar het boek met de 'er zijn veel uitzonderingen is twee keer zo dik als het boek met de regelgeving'. Dus als een klacht wordt ingediend, komt altijd de reactie 'ja, maar'. Dan was het iets te donker, of hing er een wolkje boven Rijsenhout, en daarom is die ene baan maar open gegooid', valt deze vaak onder een uitzondering. Het is volstrekt onduidelijk voor omwonenden wanneer ze een terechte klacht hebben. Omdat LVNL altijd kan zeggen dat ze wel moest vanwege de veiligheid om die en die reden. Hij heeft het idee dat daar wel eens misbruik van wordt gemaakt.

De vertegenwoordiger van LVNL bevestigt dat LVNL er verantwoordelijk voor is om vliegtuigen veilig af te handelen. Er kan altijd een klacht worden ingediend en LVNL antwoordt dan altijd zo uitgebreid mogelijk. Ze herkent niet het beeld dat LVNL de veiligheidskaart te pas en te onpas trekt.

### **5. Rondvraag**

Deelnemers wordt gevraagd om in maximaal drie woorden eventuele suggesties te geven voor het regionale vervolg. Er worden onder meer de volgende woorden genoemd:

Omwonende LA: continu leren, bereid zijn om te verbeteren, continu bewegen en aanpassen  
Secretaris MRS: implementeren MRS (Maatschappelijke Raad Schiphol)

Omwonende Schiphol: structurele herziening  
Omwonende Schiphol: lokale hindernorm, fijnmazige geluidsmetingen, individuele rechtsbescherming  
Omwonende RTHA: minder vliegen  
Omwonende RTHA: hinderbeperking -> minder vliegen  
MNH: WHO voor gezondheid  
Voorzitter CRO GAE: financiën, meldingenloket, omwonenden  
Omwonende RTHA: kwalitatieve analyse van het geheel van meldingen per luchthaven  
Omwonende MAA: maatschappelijke verantwoordelijkheid, luchthaven, luchtverkeersleiding

## **6. Terug naar ombudsman en minister**

Hoe gaan we verder na vandaag?

De minister bedankt de Nationale ombudsman voor dit rondetafelgesprek. Het geeft hem details en inzicht in hoe het in de praktijk werkt. Hij heeft delen van wat werd gezegd de afgelopen tijd ook in overleg met bewoners gehoord. Maar dit gesprek geeft een veel beter beeld. Er zijn veel suggesties langsgesproken om quick-wins te bereiken in de manier van melden en de manier en snelheid waarmee daarop gereageerd kan worden. Het eindigt niet vandaag, het begint. De regionale overlegorganen rond iedere luchthaven zullen een regionaal vervolg geven aan dit gesprek met omwonenden. Op bijna ieder regionale luchthaven lopen projecten om tot luchthavenbesluiten te komen. Dat is werk voor de komende 2 jaar. Hij pakt het verslag van dit rondetafelgesprek erbij om te kijken wat straks bij de individuele besluiten verder kan worden verbeterd. De minister zal met betrokken rijkspartijen bezien wat kan worden opgepakt om uiteindelijk het leven voor de omwonenden te verbeteren. Er zullen omwonenden zijn die misschien niet zullen rusten tot alle hinder weg is. Dat is de meest complexe puzzel van Nederland. Want in Nederland zitten veel mensen en activiteiten op een kluitje. Nederland zonder overlast ziet de minister niet voor zich. In de meeste gevallen gebeurt het vliegen volgens de wettelijke afspraken zonder enige overschrijding van een norm. Meest frustrerende voor omwonenden is dat meldingen over geluidsoverlast niet 1-2-3- opgelost kunnen worden, dit maakt een zorgvuldige behandeling van meldingen nog belangrijker en daarin verduidelijken opdat verwachtingen vooraf helder zijn.

De minister blijft in gesprek met de Nationale ombudsman en bevestigt een vervolg op dit gesprek voor het volgende jaar. De voorzitter vraagt de minister ook of hij volgend jaar terugkomt voor nog zo'n gesprek als dit. Ook daarop antwoordt hij bevestigend.

De Nationale ombudsman geeft aan dat hij met zijn onderzoeken en het voeren van deze gesprekken wil bereiken dat mensen in staat zijn te vertellen wat er aan de hand is tegen degene die uiteindelijk belangrijke besluiten neemt. Dat kan alleen in een setting zoals deze. Daar wil hij graag aan blijven bijdragen. De eerste stap is wat kan worden gedaan om meldingen serieus te nemen. De volgende stap is: wat staat er dan in die meldingen. In dit rondetafelgesprek zijn gezondheidsnormen genoemd. Dan moeten die erbij worden betrokken. Er komen nieuwe besluiten de komende twee jaar. Kan nu al worden doorgerekend wat daarvan de gevolgen zijn voor de verschillende luchthavens? Zodat de verwachtingen duidelijker kunnen zijn over waarover wel en niet kan worden gesproken. Dat is ongelooflijk belangrijk en dat lukt alleen maar als regelmatig met elkaar wordt gesproken.

## **7. Afsluiting voorzitter**

Alle deelnemers worden hartelijk bedankt voor hun deelname en inzet. Er heeft een constructieve uitwisseling van informatie plaats gevonden. Het initiatief voor het vervolg ligt regionaal bij de Maatschappelijke Raad Schiphol, het Luchthaven Eindhoven Overleg en de Commissies Regionaal Overleg van GAE, LA, RTHA en MAA.