

Advies kwartiermaker

Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport

Augustus 2018

concept-eindversie

Opgesteld door: Ewald van Vliet

Periode: april tot en met augustus 2018

Inhoudsopgave

1. Aanleiding
2. Speelveld
 - 2.1. Maatschappelijke context
3. Naamgeving
4. Profiel
 - 4.1. Algemeen
 - 4.2. Karaktereigenschappen
 - 4.3. Competenties en kennis
5. Functie en taakomschrijving
 - 5.1. Taken
 - 5.2. Bevoegdheden en verantwoordelijkheden
 - 5.3. Aandachtspunten
 - 5.4. Positionering
 - 5.5. Middelen
6. Aanstelling en evaluatie
 - 6.1. Aanstelling
 - 6.2. Evaluatie
7. Governance
 - 7.1. Financiering
 - 7.2. Verhouding tot de CRO
8. Aanbevelingen
9. Beslispunten
10. Bijlage: lijst gespreksronde

1. Aanleiding

Op basis van het verkenningsproces, dat vanaf de zomer in 2016 tot februari 2017 is uitgevoerd naar het draagvlak voor een nieuw te nemen luchthavenbesluit voor RTHA, heeft de heer Joost Schrijnen het voorstel gedaan “een bemiddelaar in te stellen voor klachten voor geluidhinder rondom RTHA”. Een onafhankelijk tussenpersoon die de communicatieve schakel vormt tussen partijen, actief zijn oor te luister legt in de regio en waar het gaat om klachten voorstellen kan doen om de leefkwaliteit voor omwonenden te verbeteren. De verkenner spreekt in zijn advies van een “bemiddelaar”. Iemand die “de ‘frontoffice’ voor de communicatie over en aanpak van klachten vormt”. De Bestuurlijke Regiegroep Rotterdam The Hague Airport (BRR) heeft de aanbeveling overgenomen en opgenomen in haar advies aan de toenmalige Staatsecretaris over een nieuw te nemen luchthavenbesluit.

Aangezien een dergelijke functie van bemiddelaar geheel nieuw is, is door de BRR besloten eerst een kwartiermaker aan te stellen. Aan de kwartiermaker de opdracht om aan de hand van gesprekken in de regio en met de luchthaven een voorstel te doen aan de BRR over de invulling en voordracht van de functie.

De rol van kwartiermaker heb ik (Ewald van Vliet) van maart tot en met juni 2018 vervuld. Op basis van een rondgang langs alle betrokkenen (zie bijlage voor de lijst van gesprekspartners) is een beeld ontstaan van waar een *Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport* aan moet voldoen, welke kwaliteiten en competenties hij of zij moet hebben, wat de beoogde taakomschrijving en het werkpakket zijn en hoe deze persoon te installeren.

Aan de basis van mijn positieve advies, om aan de slag te gaan met een Omgevingsombudsman, ligt mijn waarneming op grond van gesprekken met belanghebbenden, dat extra inspanningen noodzakelijk zijn op het gebied van omgevingshinder. Feit is dat betrokken partijen door deels strijdige belangen tegenover elkaar staan. Complexe wet- en regelgeving rondom (handhaving) van luchtvaart en de internationale context, vaak buiten invloed van de regio Rotterdam-Den Haag, maken het moeilijk nader tot elkaar te komen. Aangezien men uiteindelijk altijd terugvalt op juridische posities. Een dergelijke nieuwe functionaris biedt een andere invalshoek / dimensie in discussies en communicatie over en weer. Naar mijn mening kan dit positief bijdragen aan samenwerking aan hinderbeperkende maatregelen, die het algemene en gezamenlijke belang dienen. Mijn advies en een toelichting daarop leest u in onderstaande hoofdstukken.

2. Speelveld

Het speelveld van partijen waar de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport mee te maken krijgt, het gesprek mee aan gaat en samenwerkt is divers.



2.1. Maatschappelijke context

Uit de rondgang van de kwartiermaker wordt opvallend duidelijk dat de maatschappelijk context, waarbinnen de luchtvaart en luchthaven zich bevindt, kantelt en zorgt voor een veranderend sentiment in de samenleving. Zaken waar de beoogd Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport rekenschap van moet nemen zijn:

- Verschuiving van focus op de bijdrage van de luchthaven(s) aan de economische kracht van de regio, naar breed gedragen focus op verbetering van leefkwaliteit (lucht, geluid en groen).
- Duurzaamheid en klimaatneutraliteit zijn thema's die in toenemende mate leven onder bewoners en betrokken partijen en daarmee grote invloed hebben op het tolerantieniveau ten aanzien van (commerciële) luchtvaart.
- Toenemende vraag naar mobiliteit, dit geldt niet alleen ten aanzien van luchtvaart maar ten aanzien van alle mobiliteiten. Groei van de marktvraag (ook in de Zuidelijke Randstadregio) naar luchtvaart wordt onder andere veroorzaakt door toenemende welvaart, internationalisering van de samenleving en een gewijzigde vrijetijdsbesteding.

- Het hoge kennis- en informatieniveau bij betrokkenen, van zaken die spelen in en rondom de luchtvaart (in Rotterdam), leidt in toenemende mate tot de noodzaak van transparantie en uitwisseling van informatie over de gang van zaken en eventuele bijzonderheden vanuit alle partijen. Het kennisniveau loopt daarentegen sterk uiteen tussen diverse betrokken partijen en organisaties.
- Bewonersorganisaties en initiatieven organiseren zich in toenemende mate op professionele wijze. Ze weten mensen met benodigde kennis en expertise (juridisch, politiek en leefkwaliteit) aan zich te binden en hebben een sterk zelf organiserend vermogen. Denk hierbij aan de realisatie van het bewoners-luchtmeetnet in Rotterdam en de recente oprichting van het Landelijk Bewonersberaad Luchtvaart.
- De vraag naar maatschappelijke vliegtuigbewegingen (met name trauma en politiehelikopters) neemt zowel overdag, maar met name ook 's nachts steeds verder toe. Dit leidt tot een spanning tussen commercieel verkeer en genoemd verkeer. De helikopters die vanwege maatschappelijke redenen vliegen van en naar RTHA, op alle momenten van dag, kunnen rekenen op breed draagvlak vanuit de samenleving. Ondanks het feit het wenselijk is dat ook deze helikopters stiller zijn, bevestigen alle bewonersorganisaties dat het grote probleem van geluidshinder door hen voornamelijk wordt ervaren van de commerciële vluchten. Daar waar draagvlak, ook voor het huidige aantal, commerciële vluchten alleen maar verder lijkt af te nemen, lijkt het draagvlak voor maatschappelijk helikopter verkeer groter te worden, dan wel vrij stevig te zijn.

3. Naamgeving

De benaming van de functie, die eerder is aangeduid in het advies van Joost Schrijnen als bemiddelaar, wordt Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij min of meer vergelijkbare functionarissen in, bijvoorbeeld, de Aircraft Noise Ombudsman uit Australiëⁱ en de FAA Aviation Noise Ombudsman uit de V.S.ⁱⁱ

Termen als bemiddelaar, omgevingsmanager, of omgevingscoördinator dekken volgens het merendeel van de gesprekspartners niet de lading op de juiste manier.

Met omgeving wordt bedoeld het fysieke gebied in directe nabijheid van de luchthaven en de plekken waar RTHA directe invloed op heeft (door onder andere geluidshinder). Daarnaast behoren alle belanghebbende personen en organisaties die dan wel voordeel, nadeel of anderzijds verbondenheid van/met de luchthaven ondervinden, tot de omgeving.

Voornaamste reden om te kiezen voor de benaming Ombudsman is het onpartijdige karakter van de functie te benadrukken.

4. Profiel

4.1 Algemeen

De beoogd Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport gaat 3 dagen in week aan de slag, op flexibele basis. Dat wil zeggen dat hij/zij in totaal 3 dagen in de week besteedt aan de werkzaamheden die worden gevraagd. Dat kan echter zijn op wisselende tijdstippen en momenten gedurende de week en in bepaald periodes intensiever dan gedurende andere periodes. Door gebruik te maken van

communicatieportaal, zoals een app (zie verderop bij 5.5.), is er 24 uur per dag een loket waar belanghebbenden terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen. Hierop reageert de coördinator op die momenten gedurende de week dat hij/zij actief is. Hierover kunnen, indien nodig, afspraken worden gemaakt met alle betrokkenen.

Over het algemeen moet de beoogde Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport geen échte technicus of complete 'alfa' zijn. Het moet iemand zijn die een diverse achtergrond heeft en opgedane kennis en ervaring op verschillende vlakken kan inzetten.

4.2 Karaktereigenschappen

De karaktereigenschappen die iemand in de rol van Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport moet bezitten zijn als volgt:

- een natuurlijk gezag en autoriteit uitstralen;
- gezien de gevoeligheden en politiek bestuurlijke uitdagingen integer zijn en betrouwbaar;
- positief zijn ingesteld en denkend in mogelijkheden of alternatieven voor problemen die ogenschijnlijk onoplosbaar zijn;
- een zekere gunfactor hebben gezien alle betrokken partijen waar hij of zij binnen wil komen en met resultaat naar buiten wil gaan;
- in aanvulling daarop zijn/haar empathisch vermogen kunnen benutten en sensitief zijn, zodat alle sentimenten en gevoeligheden worden gezien en meegewogen;
- een scherp oog voor feitelijkheden;
- een goede communicator zijn;
- stevig in zijn/haar schoenen staan;
- van nature aanjagend zijn en een doe-houding / mentaliteit hebben;
- proactief zijn in benaderingswijze en zijn/haar oor te luister leggen.

4.3 Competenties en kennis

In aanvulling op de karaktereigenschappen komen diverse competenties naar voren die men graag terugziet in de persoon die gaat fungeren als Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport. Hieronder volgt een opsomming:

- Objectiviteit behouden in het krachtenveld rondom de luchthaven
- Verbinden van alle betrokken partijen en belangen, bruggenbouwen
- Standvastig om tot doorbraken en resultaten te komen
- (daad)Krachtig
- Vertrouwen kunnen winnen en opbouwen bij alle betrokkenen
- Politiek bestuurlijk en strategisch inzicht
- Netwerkend ingesteld richting politiek en Rijk / Provincie / gemeenten
- Resultaatgericht
- Analytisch
- Neutraal ten opzichte van luchtvaart
- Kritisch

- Onconventioneel
- 'Brutaal' en met lef naar buiten durven treden
- Bereid tot dienstbaarheid
- Benaderbaar en open
- Digitaal vaardig
- Doorzettingsvermogen
- Oplossingsgericht
- Behept met goede gesprekstechnieken
- Vindingrijk om te komen tot voorstellen

Tot slot zijn **onomstreden** en **onafhankelijk** de belangrijkste kenmerken die worden toegedicht aan de beoogde rol.

Om (de schijn van) belangenverstrengeling te voorkomen en om verkeerde profielkenmerken te voorkomen noemden de meeste geïnterviewden:

- Geen verwevenheid met, of belangen in de luchtvaartsector.
- Geen verwevenheid met regionaal bestuur of bewoners- of milieuorganisaties.
- Niet primair juridisch ingesteld.
- Niet soft of afwachtend wat betreft houding.

Kennis

Ten eerste is het nodig dat degene die de rol gaat vervullen affiniteit heeft met verbetering van de omgevingskwaliteit, communicatie met omwonenden, overheden en de luchtvaartsector, snel leert en bereid is zich specifieke materie eigen te maken. Het is zeer wenselijk dat deze persoon enige kennis heeft van luchtvaart, luchtverkeersleiding en milieuregels. Diegene moet op hoofdlijnen kunnen volgen waar het over gaat en wat de (on)mogelijkheden zijn: technisch, juridisch of anderszins.

Ook is kennis (en ervaring) benodigd ten aanzien omgevingsmanagement, of iets vergelijkbaars als mediation of bemiddeling. De persoon in kwestie moet kennis hebben van hoe in een complexe maatschappelijke en sociale constellatie zoals rondom RTHA om te gaan met de belangen, emoties en de context (incl. historie daarvan).

Tot slot is kennis van politieke besluitvorming, het politieke speelveld en het omgaan met politiek gevoelige kwesties een must voor het effectief kunnen vervullen van de rol.

5 Functie en taakomschrijving

De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport gaat vanuit onafhankelijke positie gevraagd en ongevraagd in overleg met alle betrokken partijen over gesignaleerde problematiek, primair gericht op (verbetering van communicatie over) hinder zoals geluid, fijnstof en toxische stoffen. Dat kan zijn met burgers/bewoners, DCMR, overheden, RTHA, LVNL, etc. Iedere partij kan een beroep doen op de Omgevingsombudsman in geval van vragen, problemen en verzoeken die te maken hebben met zaken die op dit vlak spelen rondom de luchthaven.

5.1 Taken

De omschrijving van het takenpakket van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport is niet uitputtend. Voorop staat dat het een dynamische rol is, dit betekent dat het takenpakket afhankelijk is van de échte behoefte die bij betrokkenen leeft. Om te weten te komen wat er leeft, speelt en waar de daadwerkelijke knelpunten zitten is het allereerst van belang dat:

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport **in gesprek gaat** met alle betrokken partijen. Van bewoners, luchthaven, milieuorganisaties, maatschappelijke organisaties, overheden tot bedrijfsleven. Zowel bij mensen 'thuis' als op de (wisselende) plek waar de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport kantoor houdt (de gemeente Schiedam biedt werkruimte aan).*

Gedurende de periode dat hij / zij actief is voortdurend mogelijkheid tot contact heeft.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport functioneert als **aanspreekpunt of loket / 'front office'** voor iedereen met vragen over de gang van zaken of achtergrond van zaken die spelen op en direct rondom de luchthaven ten aanzien van (geluid)hinder of bijzonderheden (dus niet zijnde vragen ten aanzien van de dagelijkse operatie op RTHA zoals incheck-of vluchttijden). Hiervoor richt hij / zij een duidelijk contactpunt in. Telefonisch en via een (nog te ontwikkelen) app. Via de app kan op regelmatige basis (nieuwe) informatie of nieuws worden verstrekt. Daarnaast kunnen berichten worden verstuurd naar de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport door bijvoorbeeld de bewoners(organisaties).*

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat de nieuwe rol leidt tot een tweede klachtenmeldpunt, daar is DCMR immers voor bedoeld. Uitvoering geven aan opvolging, op zoek naar een oplossing voor prangende klachten, behoort wel tot de werkzaamheden van de Omgevingsombudsman.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport heeft als taak om **doorbraken te forceren**. Daar waar men tegen muren oploopt, of grenzen van eigen invloed en netwerk ervaart. Op deze manier moeten er antwoorden komen op langlopende vragen (bijvoorbeeld over de achtergrond van afwijkingen van vliegroutes en juridische (on)mogelijkheden).*

Dit vraagt dat de persoon in functie alle deuren kan openen, op alle niveaus, en met iedereen in gesprek kan gaan, met resultaat tot gevolg.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport wordt geacht de betrokken partijen te **herinneren, wijzen op en aanzetten tot uitvoering van afgesproken acties**. Het is de rol van deze persoon om het patroon van het niet of te langzaam nakomen van afspraken te doorbreken. Oprechte betrokkenheid en welwillendheid bij het nakomen van gemaakte afspraken en bereidheid van partijen om die afspraken na te komen en in concrete acties om te zetten is hierbij onontbeerlijk, wil de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport effect kunnen hebben.*

Door met alle partijen regelmatig in gesprek te zijn heeft de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport bovendien de belangrijke taak om tijdig te signaleren.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport heeft een **signaleringsfunctie**. Het tijdig aankaarten van belangrijke besluiten of acties, die vereist zijn vanuit de betrokken overheden, behoort tot het takenpakket. Hieronder valt ook de signalerende functie ten aanzien van, in de ogen van onder andere omwonenden, tekortkomingen van de wettelijke kaders ten aanzien van hinderbeperking, richting het Rijk.*

Wanneer conflicten (dreigen te) ontstaan is een onafhankelijke rol van grote meerwaarde.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport treedt in geval van conflict op als **bemiddelaar of mediator** tussen partijen. Met als doel om te de-escaleren en het gesprek tussen personen of partijen te faciliteren, begeleiden en op gang te houden.*

Tot op heden lijkt een eenduidig, duidelijk en, zoals enkele betrokkenen het noemen, eerlijk verhaal te ontbreken rondom RTHA.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport wordt geacht het **gemeenschappelijke kennisniveau** te verbeteren. Waarbij de kennis over (on)mogelijkheden en (hinderbeperkende) maatregelen beter verspreid wordt onder de betrokkenen, omdat verschil in kennisniveau nu groot is. De profilering van luchthaven als 'zakelijk' is hierbij een groot discussiepunt, dat in gezamenlijkheid moet worden beslecht, onder aanvoering van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport. Tot slot valt onder deze taak ook het duiden en uitleggen van rollen en verantwoordelijkheden van alle partijen aan diegenen die dat niet helder is.*

Ter verbetering van het gemeenschappelijke kennisniveau kan het ook nodig zijn dat de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport zelf een en ander uitzoekt.

*Waar nodig zoekt de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport zelf het antwoord op **onderzoeksvragen**, binnen de beschikbare tijd. In aanvulling voert hij/zij acties uit om te komen tot verheldering van (de achtergrond) van een bepaalde kwestie binnen diverse thema's, zoals juridisch, klimaat, emissies etc.*

Behoud en verbetering van leefklimaat enerzijds en een gezonde bedrijfsvoering anderzijds vraagt daadwerkelijke actie de komende jaren. Des te meer omdat het sentiment in de samenleving voor een gezonder en duurzamer leefklimaat de economische argumenten lijkt te gaan overstemmen, waarbij draagvlak voor overlast van luchtverkeer afneemt.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport heeft als taak **uitvoering** van een (toekomstig) programma hinderbeperkende **maatregelen te stimuleren** en daar waar nodig zijn / haar positie boven de partijen zo optimaal mogelijk te benutten met als doel aantoonbare/zichtbare voortgang ten behoeve van het leefklimaat in de regio rondom RTHA.*

Een optie waar vaak in het kader van hinderbeperking over gesproken wordt, is het inrichten van een leefbaarheidsfonds. Uit een dergelijk fonds kunnen initiatieven worden gefinancierd die het gezamenlijk belang dienen en haalbaar zijn. Hoe dit te organiseren en wie inbreng levert aan zo'n fonds is nog niet nader besproken. Het kan een thema zijn waar de Omgevingsombudsman zich voor inzet. Een voorbeeld van een initiatief om in te investeren, dat vermoedelijk op steun kan rekenen, is het inrichten van meer overeenstemming tussen handhavings- en meetpunten van geluid rondom RTHA.

*De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport kan **gevraagd en ongevraagd advies** geven aan de betrokken instituties zoals de CRO en BRR. Dit kunnen aanbevelingen zijn voor te ondernemen acties, kritische bespiegeling op procesgang of functioneren en operationele uitvoering van maatregelen rondom de luchthaven.*

Publiek rapporteren

Jaarlijks stelt de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport een beknopt jaarplan op met de beoogde activiteiten op hoofdlijnen. Aan het einde van het jaar wordt een beknopt jaarrapport opgeleverd met daarin vooral aandacht voor de behaalde resultaten. Beide documenten worden aangeboden aan de CRO en zijn openbaar.

Resultaat

Het resultaat van de uitvoering van bovenstaande taken en werkzaamheden is een constructieve sfeer waarin alle partijen aan tafel (blijven) om gezamenlijke verbetering van de leefkwaliteit in de omgeving van Rotterdam The Hague Airport na te streven. Daarbij is het van belang dat er concrete voortgang komt in langlopende processen, zoals hinderbeperkende maatregelen.

5.2 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

De *Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport* beweegt zich binnen bestaande wettelijke kaders. Dit impliceert dat oplossingen voor gesignaleerde problemen moeten worden gevonden binnen deze wettelijke kaders en dat de Omgevingsombudsman in belangrijke mate een beroep moet kunnen doen op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van partijen om tot aanvaardbare oplossingen te komen. De Omgevingsombudsman doet hierbij een beroep op de bereidheid van partijen om hiertoe inspanningen te leveren, ook als daartoe niet direct de wettelijke plicht bestaat. Uiteraard spelen hierbij ook de politieke kaders en besluiten van de betrokken overheden een belangrijke en bepalende rol.

Om verantwoordelijkheid te bekrachtigen is het advies om een meerderheid van partijen die betrokken is, zoals bewonersorganisaties, de luchthaven, luchtverkeersleiding en betrokken overheden te vragen een toezegging te doen ten aanzien van hun bereidheid en welwillendheid om in gesprek te gaan en via constructieve dialoog te komen tot concrete oplossingen en maatregelen. Zij bevestigen hiermee dat ze (in) samen(werking) met de *Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport* streven naar oplossingen en maatregelen die tegemoet komen aan de verschillende belangen van leefklimaat, omgeving en economie op en rondom de luchthaven. Waarbij partijen ook toezeggen hun best zullen doen, om met een open blik te kijken naar de mogelijkheden zonder direct te vervallen in de eenzijdige benadering die uitsluitend oplossingen toetst op basis van wet en regelgeving.

5.3 Aandachtspunten

De kwartiermaker signaleert naar aanleiding van de gespreksronde dat de volgende thema's belangrijke aandacht vragen.

- **'Het eerlijke verhaal'**: er bestaat een breed gedragen en dringende behoefte bij de betrokken partijen om samen met de luchthaven de profilering van 'zakelijke' luchthaven, die door velen wordt genoemd als een doorn in het oog (vanwege het gebrek aan mogelijkheden om hier op te sturen), eenduidig vast te stellen of af te wijzen. Hierover wil men graag een duidelijk en eerlijk verhaal naar buiten hebben. Daarnaast valt onder het eerlijke verhaal, volgens anderen ook de tegenstrijdige berichtgeving vanuit verschillende hoeken. Dit leidt tot verwarring en onzekerheid over hoe de vork feitelijk in de steel zit.

- **Bevestiging van bereidheid van een ruime meerderheid van de partijen** om in gesprek te gaan, op basis daarvan afspraken te maken en zich daar aan te houden. Hiervoor is nodig dat er voor alle partijen ook echt iets te bereiken is, zodat men intrinsiek gemotiveerd is om stappen te zetten.
- **Leefklimaat:** de regio rondom Rotterdam The Hague Airport kent niet alleen geluidshinder, vervuiling door fijnstof, toxische stoffen (waaronder NO2) en omgevingshinder (parkeerproblematiek en congestie) vanwege de luchtvaart, maar ook door de aanwezigheid en toekomstige aanleg van nieuwe rijkswegen (A13-A16) in hetzelfde gebied. Mensen maken zich zorgen over de cumulatie van negatieve effecten voor gezondheid en in brede zin leefklimaat.
- **Luchthavenbesluit, Luchtruimherziening en Luchtvaartnota:** alle drie zaken die op nationaal niveau spelen, dan wel vanaf het rijksniveau worden aangestuurd. Net als de grote behoefte die leeft onder de BRR/ decentrale overheden om aangehaakt te zijn op deze processen/procedures, leeft deze behoefte net zo goed bij de luchthaven, bewoners en belangenbehartigende partijen. De komende jaren neemt de aandacht hiervoor toe en liggen ontwikkelingen onder een vergrootglas.

De omgevingsombudsman heeft geen directe of beslissingsbevoegde invloed op de zaken die spelen binnen bovenstaande thema's. In het geval van het vierde punt geldt zelfs dat de Omgevingsombudsman geen rol mag hebben in het proces en alleen inhoudelijk ondersteuning kan bieden.

Voor veel zaken geldt: de omgevingsombudsman gaat er formeel niet over. Dat hoeft ook niet aangezien de functie onafhankelijk is en juist door het openbare en onafhankelijke karakter de ombudsman zaken kan agenderen, er over kan informeren, signaleren en betrokken partijen kan aansporen tot concrete resultaten. Het effectief inzetten van (sociale) media kan daarbij een belangrijk middel zijn.

5.4 Positionering

De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport is onafhankelijk en heeft een vrije rol ten opzichte van alle partijen, zoals geschetst bij 2 (speelveld). De functie is niet meer van de één dan van de ander. Kortom er zal met iedereen evenveel rekening moeten worden gehouden. Dit betekent dat concessies nodig zijn en een eerlijke, transparante en gelijke behandeling gehanteerd wordt.

Aangezien aanstelling en financiering van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport goed geregeld moeten zijn, heeft deze persoon wel een formele opdrachtgever. Dat is de overheid, de BRR. Evaluatie behoort tot de taak van de opdrachtgever. Wenselijk is dat evaluatie gezamenlijk met de andere betrokken partijen uit het speelveld wordt ingericht. Hierover meer bij 7.2.

5.5 Middelen

Het is raadzaam de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport te ondersteunen met enkele middelen, zoals een app ter ondersteuning van de communicatie, extra organiserend vermogen op bepaalde momenten en extra externe expertise. Mogelijk blijken ook andere middelen behulpzaam om het werk goed uit te kunnen voeren.

Applicatie

Communicatie wordt door alle betrokken partijen genoemd als kernzaak voor het goed functioneren van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport. Bevestigd wordt dat een app hiervoor een

geschikt middel is. Bedoeld om informatie te kunnen ontsluiten en bij elkaar te brengen. Bijvoorbeeld, vanuit RTHA, LVNL of de overheden over zaken die spelen op en rondom het vliegveld en daarnaast bedoeld als loket om vragen en opmerkingen naar toe te versturen. Overigens niet bedoeld voor het melden klachten, daarvoor blijft DCMR de aangewezen instantie. De precieze invulling en functie van de app kan door de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport zelf worden onderzocht en vastgesteld. In samenwerking met een bureau, RTHA en/of een van de overheden kan die vervolgens ontwikkeld worden. Rekening moet worden met de werkzaamheden die nodig zijn voor het up to date houden van de app en het onderhoud en hosting van een dergelijke app. Daarnaast moeten mogelijk koppelingen worden gemaakt met reeds bestaande systemen en applicaties, waarvan het wenselijk is die te verbinden met deze nieuwe app.

Extra organiserend vermogen

Op specifieke momenten kan het wenselijk zijn extra organiserend vermogen in te kunnen zetten. Bijvoorbeeld wanneer een sessie of bijeenkomst moet worden georganiseerd om partijen bijeen te brengen. Dit is uiteraard volledig afhankelijk van hoe het de komende jaren verloopt of en in welke vorm dit nodig is.

Ambtelijke ondersteuning

Onder andere voor extra organiserend vermogen, maar ook voor ondersteuning op andere terreinen luidt het advies dat de Omgevingsbudsman een beroep moet kunnen doen op ambtelijke ondersteuning. In overleg met de provincie Zuid-Holland zou iemand redelijk flexibel benaderbaar moeten zijn voor dergelijke ondersteuning, voor enkele uren per week. Dit zou met gesloten beurzen geregeld moeten kunnen worden.

Inzet van externe expertise

Duidelijk is dat een persoon met verstand van zaken en de nodige kennis deze rol gaat vervullen. Aangezien niet verwacht kan worden dat deze persoon in korte tijd alle benodigde kennis in huis heeft moet hij of zij de mogelijkheid hebben om die expertise uit te kunnen vragen bij een deskundige en gespecialiseerde partij.

Om onder andere het bovenstaande te kunnen regelen is het noodzakelijk dat de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport een jaarlijks budget tot zijn/haar beschikking heeft. Richtlijn, ongeveer 40 tot 60.000 euro per jaar.

6 Aanstelling en evaluatie

6.1 Aanstelling

Periode

Het advies is om de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport voor een periode van drie jaar, op projectbasis, aan te stellen. Selectie voorafgaand aan de aanstelling gebeurt door een benoemingscommissie samengesteld door de BRR en met ten minste vertegenwoordiging vanuit bewoners en luchthaven. Eventueel kunnen daar DCMR en LVNL aan worden toegevoegd. Met een

evaluatiemoment in het derde jaar. Voorzien wordt dat het eerste jaar nodig is om alle partijen en betrokken personen te leren kennen, de materie eigen te maken en inzicht te krijgen in ontwikkelingen in het heden en verleden. Wanneer de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport aan het einde van het tweede jaar op volle toeren draait kan naar verwachting een goed beeld worden gevormd van effect van de nieuwe functie en of hij/zij in die hoedanigheid aan alle verwachtingen voldoet. Op basis van deze evaluatie in het derde jaar kan worden bepaald of en, zo ja, onder welke condities de functie van Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport wordt voortgezet. De BRR is degene die aanstelt, evalueert en indien nodig de omgevingsombudsman ontslaat uit zijn/haar functie.

Aantal dagen per week

De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport gaat drie dagen in de week, op project- en flexibele basis aan de slag.

Werving

Vanwege de gevraagde competenties en persoonlijkheidskenmerken, het beoogde kaliber van de functie en de gevraagde kennis en kunde is het advies om werving te starten via een extern zoekbureau en via advertenties. De Provincie Zuid-Holland is de aangewezen partij om dit te organiseren, bekostigen en in gang te zetten.

Proces en planning

De conceptversie van dit advies lag op 7 juni voor in de CRO en BRR. Deze twee organen hebben de mogelijkheid gekregen om hun visie en feedback te geven. De kwartiermaker heeft de terugkoppeling tot zich genomen en heeft op 2 juli een concept-eindadvies opgeleverd aan de BRR. De leden van de BRR hebben enkele aanbevelingen tot voorbehoud ter harte genomen. Het voorbehoud heeft betrekking op de schriftelijke toezegging van een meerderheid van betrokken partijen, waarin zij bevestigt bereid te zijn constructief in gesprek te gaan met de Ombudsman en gezamenlijk te willen meewerken, op basis van onderlinge afspraken, aan oplossingen en maatregelen (zie ook 5.2.en 8). Een tweede voorbehoud heeft betrekking op de financieringsafspraken die gemaakt moeten worden.

De kwartiermaker is gevraagd zijn advies te presenteren in de Provinciale Staten van de Provincie Zuid-Holland.

Indien wordt overgegaan tot aanstelling van een Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport vindt werving in september, oktober en november plaats. Geadviseerd streven om deze persoon te laten starten, is uiterlijk 1 januari 2019.

Kosten

De kosten voor het aanstellen van een Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport wordt geschat op een jaarlijks bedrag van €61.000 tot €96.000 euro bruto. Uitgaande van een aanstelling op salarisschaal 15/16 niveau (basis is 36-urige werkweek, bedragen exclusief keuzebudget, vakantiegeld en eindejaarsuitkering). Voor drie jaar betekent dat een kostenpost van €183.000 – €288.000 euro (bron: salarisgebouw provincies per 1 januari 2018).

Totaal kosten zijn tussen	€303.000 – €468.000
Aanstelling	€183.000 – €288.000 euro
Middelen	€120.000 - €180.000 euro
Onderzoeksbudget	P.M.

6.2 Evaluatie

De aangestelde Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport maakt jaarlijks een werkplan, denk hierbij aan een beknopt, actiegericht document van enkele A-viertjes. Hierin schrijft hij/zij op wat voorzien wordt op gebied van (niet uitputtend) planning, proces, focuswerkzaamheden, te ondernemen of organiseren activiteiten, werkwijze en benodigd budget, risico's en afhankelijkheden. Aan het einde van elk jaar volgt een rapportage die reflecteert op dit jaarplan en de behaalde resultaten.

De opdrachtgever en de betrokken partijen (die daarvoor open staan) evalueren het functioneren van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport jaarlijks. Net als ten aanzien van de selectie kan voor de evaluatie een vergelijkbare commissie in het leven worden geroepen. Het betreft een kwalitatieve evaluatie waarbij uitkomst inzicht biedt in een beslissing over:

- Voortzetting van de rol/functie van Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport;
- Uitvoering van deze functie door de geselecteerde persoon gedurende de verdere looptijd;
- Bijstelling van de aard of omvang van het werk- en takenpakket.

7 Governance

De persoon die de rol van Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport vervult moet worden aangesteld vanuit de Provincie Zuid-Holland of gezamenlijk door de samenwerkende overheden in de BRR. Belangrijke reden hiervoor is de onafhankelijke positie die deze persoon moet kunnen waarborgen.

7.1 Financiering

Twee scenario's:

Eén

De direct betrokken overheden betalen de aanstelling van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport. Dat wil zeggen: Provincie Zuid-Holland, Gemeenten Rotterdam, Schiedam en Lansingerland. Dit heeft als voordeel dat snel geschakeld kan worden. Nadeel is dat een eenzijdig deel van de belanghebbenden opdraait voor de (hoge) kosten.

Twee

De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport moet door alle betrokkenen, in georganiseerd verband, gefinancierd worden. Op basis van de totale kosten van zowel de aanstelling en het budget dat ter beschikking wordt gesteld voor benodigde middelen moet een verdeelsleutel worden overeengekomen.

Voordeel is dat alle belanghebbenden bijdragen en daarmee de schijn van bevoordeling van standpunten of inzichten verwijt kan worden. Nadeel is dat vermoedelijk een langer proces doorlopen moet worden

om financiering rond te krijgen. Bijvoorbeeld bewoners zullen bijvoorbeeld via crowdfunding in actie moeten komen.

Gegeven het feit dat ervaren wordt dat zeer beperkt concreet actie wordt ondernomen rondom hinderbeperking en aanverwante onderwerpen in de afgelopen jaren, wordt geadviseerd te starten met optie 1: financiering door overheden. Met als reden verdere vertraging te voorkomen en daadkracht te tonen. Daar waar het, naast de economische belangen van de luchthaven, gaat om belangen als duurzaamheid, leefbaarheid en gezondheid.

Bijdragen in natura

De luchthaven RTHA geeft aan, om onafhankelijkheid te waarborgen, alleen in natura een bijdrage te doen aan de (ondersteuning van de) Omgevingsombudsman. Het gaat dan om personele inzet of communicatiemiddelen ter ondersteuning van het proces.

Zowel de gemeenten Schiedam en Lansingerland hebben aangeboden werkruimte ter beschikking te willen stellen, waarbij zij de kosten voor eigen rekening nemen.

7.2 Verhouding tot de CRO

De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport wordt geen lid van de CRO, maar is als toehoorder bij iedere vergadering aanwezig. In het CRO-overleg doet hij/zij niet actief mee en levert alleen desgewenst vanuit een van de leden input, advies of achtergrondinformatie over lopende zaken. Het is noodzakelijk dat de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport bij alle vergaderingen aanwezig is, zodat hij/zij altijd uit eerste hand op de hoogte is van wat er speelt. Op die manier kan de coördinator ook als verlengstuk van wat er is besproken verder werken aan actuele zaken die spelen.

BRR

Voor de BRR geldt dat zij de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport desgewenst kunnen uitnodigen bij een van hun vergaderingen. Bijvoorbeeld als zij toelichting wensen op een vraagstuk of wanneer zij advies willen.

8 Aanbevelingen

Om de functie van Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport kans van slagen te geven zijn de onderstaande zaken doorslaggevend.

Kader van afspraken en betrokkenheid

De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport heeft een duidelijk kader nodig van gemaakte afspraken tussen betrokken en verantwoordelijke partijen. Die afspraken moeten door de desbetreffende partijen en overige betrokken partijen herkend, erkend en gedragen worden. Kortom er is duidelijk uitgesproken basis van bereidheid en welwillendheid tot samenwerking en betrokkenheid bij gemaakte afspraken nodig op basis waarvan de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport zijn rol kan vervullen om mensen en partijen aan te spreken op aangegane verantwoordelijkheden. Geadviseerd wordt dit expliciet voor te leggen en een bevestigende reactie te vragen van betrokken partijen. Indien een meerderheid van de partijen deze bevestiging afgeeft is dit een belangrijke basis en vertrekpunt voor

de start van de Omgevingsombudsman. De ombudsman kan het beschouwen als een toezegging van partijen om binnen grenzen van redelijkheid en billijkheid medewerking te verlenen aan de Omgevingsombudsman.

Procesregie vanuit overheid

Uit gesprekken met betrokkenen is gebleken dat consequente, heldere en transparante procesregie op hinderbeperkende maatregelen rondom Rotterdam The Hague Airport noodzakelijk is en dat communicatie over bereikte resultaten, maar ook de onmogelijkheden van bepaalde maatregelen, eerlijk, duidelijk en transparant moeten worden vormgegeven.

Mogelijkheid tot budget en extra investeringsbronnen

De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport heeft ruimte / bewegingsvrijheid nodig om zelfstandig aan de slag te gaan en snel te kunnen handelen. Hiervoor is het eerdergenoemde budget noodzakelijk. Daarnaast moeten er duidelijke ingangen / mogelijkheden zijn om aanvullende financiering te regelen voor problematiek die daadkrachtige aanpak vraagt.

Klachtenmelding DCMR

Een praktische aanbeveling is om in het klachtenformulier op de webpagina van DCMR een standaard veld toe te voegen. In dit veld moet worden ingevuld of er contact mag worden gelegd met of opgenomen door de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport. Dit alles uiteraard in lijn met de AVG en met als doel om tot klachtenopvolging te kunnen komen.

9 Beslispunten

1. Uiterlijk per 1-1-2019 wordt voortsnog voor een periode van drie jaar een Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport aangesteld.
2. De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport wordt middels een projectbenoeming aangesteld voor een periode van drie jaar, op basis van gemiddeld drie dagen per week in salarisschaal 15/16 (via de BRR) bij de provincie Zuid-Holland, in een onafhankelijke rol.
3. De jaarlijkse kosten voor aanstelling van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport, worden geraamd op €61.000 tot €96.000, aangevuld met werkplekkosten komen ten laste van de BRR-partners in een nader vast te stellen verdeelsleutel.
4. Jaarlijkse kosten die vallen onder de post middelen (a €40.000-60.000) worden door BRR / Provincie Zuid-Holland, ter beschikking gesteld.
5. De BRR maakt afspraken met RTHA over een bijdrage in natura voor personele inzet en/of communicatiemiddelen.
6. De gemeenten Schiedam en Lansingerland stellen een werkplek voor de Omgevingsombudsman ter beschikking. De BRR beslist of van een of van beide aanbiedingen gebruik gaat worden gemaakt.
7. De werving van de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport wordt z.s.m. door Provincie Zuid-Holland via een extern searchbureau opgestart.
8. Er wordt een mail opgesteld, op basis waarvan een ruime meerderheid van de, in de bijlage genoemde, partijen verklaart naar redelijkheid en billijkheid, medewerking te willen verlenen aan

- en in bereid zijn in gesprek te gaan met de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport, om te kunnen komen tot concrete acties en maatregelen.
9. Jaarlijks stelt de Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport een beknopt werkplan op en aan het einde van ieder jaar wordt een beknopt jaarrapport opgesteld met behaalde resultaten.
 10. De Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport maakt geen deel uit van de CRO, maar is wel bij de vergaderingen van de CRO aanwezig. Op uitnodiging kan de Omgevingsombudsman aanwezig zijn bij vergaderingen van de BRR.
 11. In het derde jaar wordt de functie van Omgevingsombudsman Rotterdam The Hague Airport geëvalueerd, waarna wordt bepaald door de BRR of en, zo ja, onder welke condities de functie wordt voortgezet na het derde jaar.

ⁱ <http://ano.gov.au/>

ⁱⁱ https://www.faa.gov/about/office_org/headquarters_offices/apl/noise_emissions/airport_aircraft_noise_issues/noise/

10 Bijlage: lijst gespreksronde

- BRR
- Secretaris CRO
- Voorzitter CRO
- Bewonersdelegaties CRO
- Auteur 'Advies draagvlak luchthavenbesluit Rotterdam The Hague Airport'
- VNO NCW West
- Rotterdam The Hague Airport
- Luchtverkeerleiding Nederland
- Vertegenwoordiger Kleine Luchtvaart Rotterdam The Hague Airport
- Provincie Zuid-Holland
- Gemeente Lansingerland
- Gemeente Schiedam
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Den Haag
- Bewonersorganisatie Lansingerland
- Bewonersorganisatie inHillegersberg
- Bewonersorganisatie 110-Morgen
- Schiedams Overleg Bewonersorganisaties
- Bewonersorganisatie Rotterdam
- Bewonersorganisatie Leven in Schiebroek
- Vereniging Bewoners Tegen Vliegtuigoverlast
- To70
- DCMR
- MRDH