

## Onderzoek naar motivatie melders

### Inleiding

Uit de rapportages van de DCMR blijkt dat het aantal meldingen vanaf 2015 sterk stijgt, met een onderbreking tijdens de coronajaren 2020 en 2021. Deze stijging lijkt geen verband te houden met de voornaamste veronderstelde bron van hinder: het aantal vluchten grootverkeer. De stijging is ook groter dan de gezondheidsmonitor van de GGD laat zien. Tegelijkertijd is het aantal melders nog altijd veel lager dan het aantal ernstig gehinderden volgens de GGD gezondheidsmonitor.

In de laatste jaarrapportage van de DCMR is te lezen dat de DCMR geen directe reden kan vinden voor de toename van het aantal meldingen. In haar jaarrapportage over het jaar 2021 had DCMR ook geconstateerd dat er een groot verloop is onder melders en dat de grootste groep melders maar één of enkele malen per jaar een melding doen. Het bleek dat van alle melders in de jaren 2016 t/m 2020, 67% slechts in 1 jaar actief was en dat van die groep 86% slechts 1 of 2 meldingen indient. Deze zogenaamde 'incidentele melders' vormen 58% van het totaal aantal melders. Statistisch gezien is dit de grootste groep die bovendien t.a.v. met name veranderende patronen van overlast de belangrijkste bron van informatie is. DCMR vroeg zich echter af of achter het grote verloop redenen zaten die aanleiding voor verbetering van het registratieproces en de bruikbaarheid, analyse en duiding van meldingen zouden kunnen zijn.

Door de voorzitter werd daarom voorgesteld conform de aanbeveling van DCMR, nader onderzoek te laten doen om inzicht te krijgen in de beweegredenen voor het indienen van een melding. Inzicht in wat burgers motiveert om wel of niet te melden, kan richting geven aan mogelijke verbeteringen binnen het proces dat tot doel heeft inzicht in (vermijdbare) geluidhinder door luchtvaart te verkrijgen. De CRO heeft deze aanbeveling overgenomen. Besloten is dat een onderzoeksvoorstel door de werkgroep hinderbeperkende maatregelen in haar planning wordt opgenomen. In de vergadering van 14 maart 2024 is besloten dat de BRR in de CRO-vergadering van 6 juni met een onderzoeksvoorstel komt inzake het vervolgonderzoek naar de motivatie van melders.

De BRR heeft dit opgepakt in samenwerking met RTHA en DCMR. Daarbij heeft de BRR zich *niet* ten doel gesteld zelf een onderzoeksvoorstel op te stellen, maar een uitvraag voor het uitbrengen van offertes voor een onderzoeksvoorstel op te stellen/te verzorgen. Reden is dat een onderzoeksvoorstel gespecialiseerde expertise vereist. In samenhang hiermee kwamen BRR, RTHA en DCMR eveneens tot de conclusie dat dit een onderzoek is met een gedragswetenschappelijk karakter waarvoor een daarop gespecialiseerd adviesbureau de opdracht zou moeten krijgen. Bij het uitwerken van de uitvraag werd duidelijk dat er een aantal opties zijn die verschillen in te verwachten resultaten en kosten. Dit memo heeft als doel de bedoelde opties aan de CRO voor te leggen met de vraag of en hoe de CRO met een eventueel onderzoek naar de motivatie van melders verder wil gaan.

Eerst wordt nog kort stilgestaan bij de vraag waarom meldingen worden geregistreerd, wat het doel is en wat wil de CRO er mee bereiken.

### De beoogde doelen van meldingenregistratie

Onder de oude wet- en regelgeving was de klachtenafhandeling (ten gevolge van vliegtuigbewegingen van en naar de luchthaven) een verantwoordelijkheid van de CMLR, de voorloper van de CRO. Klachtenafhandeling is onder de 'nieuwe' wet- en regelgeving (Wet Luchtvaart, RBLM) niet geborgd. De verantwoordelijkheid hiervoor alsmede de wijze waarop hier invulling aan moet worden gegeven is niet geregeld. De CRO heeft daarom zelf invulling gegeven aan de activiteiten, organisatie en financiering van de registratie van meldingen.

Naast het registreren en behandelen van "klachten over vliegtuigbewegingen" (CRO verslag 8 november 2013) was het doel van de jaarrapportage om sturingsinformatie te genereren. Als er meer achtergrondinformatie bekend is met betrekking tot de reden van het indienen van een melding, kan hier mogelijk in het operationele proces op worden gestuurd, om zodoende vermijdbare hinder te voorkomen (Jaarrapportage DCMR 2013).

## Doel en afbakening onderzoek motivatie van melders

De vraag is of met het geconstateerde verloop van (incidentele) melders de wijze van registreren en behandelen van meldingen, de gewenste inzichten en sturingsinformatie geeft over vermijdbare hinder. Het verloop zou er op kunnen wijzen dat er voor burgers redenen of overwegingen zijn voor het wel of niet doen van een melding waarbij het verband met ervaren hinder niet inzichtelijk is. Aan de ene kant is er de eerder genoemde ontwikkeling van stijging van meldingen in relatie tot het gelijkblijvend groothandelsverkeer over de jaren heen, of bijvoorbeeld de constatering dat op ver van vliegroutes af gelegen locaties soms zeer veel meldingen worden gedaan. Aan de andere kant komen sommige (veranderende) patronen wel aan het licht. Zo kon er bijvoorbeeld een koppeling worden gemaakt tussen een toename van het aantal meldingen in een bepaald gebied en veel voorkomende route(afwijkingen) of veranderende vlieghoogten. Ook de patronen over de dag bijvoorbeeld geven inzichten over hinderbeleving over de dag heen.

Doel van het onderzoek is inzichten te verwerven in de motivatie voor het wel of niet doen van een melding, die gebruikt kunnen worden om de registratie en bruikbaarheid meldingen te verbeteren ten behoeve van maatregelen om vermijdbare hinder te voorkomen. Het onderzoek moet o.a. inzichtelijk maken in hoeverre meldingen te koppelen zijn aan concreet beleefde hinder. De hoofdvraag is daarom:

*Welke redenen geven burgers aan om wel of geen melding te doen bij DCMR over RTHA en het vliegverkeer van en naar RTHA?*

Met dit onderzoek willen we inzicht verkrijgen in de doelen en verwachtingen die burgers hebben met het indienen van meldingen, en of burgers (vinden dat zij) met het melden hun doelen bereiken en dat aan hun verwachtingen wordt voldaan. Het onderzoek zal geen antwoord geven op de vraag waarom het verloop onder de incidentele melders groot was. Het onderzoek zal wel informatie moeten geven voor de vraag of en zo ja hoe het huidige proces rondom melden aangepast moet worden.

Het gaat dus in dit onderzoek om de verklaring zoals die door burgers zelf gegeven wordt. Geen onderdeel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in of het vinden van verbanden tussen (het aantal) meldingen en externe factoren die van invloed zijn op het meldgedrag. Dat kunnen de voor de hand liggende de factoren zijn die de bron van hinder beïnvloeden, zoals tijdstip van overlast, afstand tot vliegroute, weersomstandigheden, frequentie van vluchten etc. Maar daarnaast ook factoren als:

- Invloed van de coronaperiode waarin er minder is gevlogen.
- Opvolgende periode waarin meer wordt thuisgewerkt.
- Inwoners zijn zich meer bewust van de invloed van de luchthaven op hun gezondheid en leefomgeving door toenemende maatschappelijke aandacht.
- Inwoners weten de route om te melden (nu ook mogelijk via een account) makkelijker te vinden en te gebruiken.
- Invloed van de (social) media en media aandacht in relatie tot momenten van politieke besluitvorming en actiegroepen.

Naast het vinden van verbanden op basis van data, kunnen deze ook door respondenten zelf worden aangegeven. Dat laatste behoort wél tot het onderzoek.

Het onderzoek kan suggesties voor (nader onderzoek naar) verbetering in de systematiek rondom het melden van vliegtuighinder opleveren, of inzicht in de ontwikkeling van meldingen. Daarvoor kunnen de volgende vragen relevant zijn:

- Welke redenen of verwachtingen die gegeven worden, zijn te beïnvloeden?
- Welke redenen of verwachtingen leveren sturingsinformatie op?
- Kunnen de redenen de jaarlijkse toename van het aantal meldingen over RTHA verklaren?
- Is er verband te zien met de locatie van melders en met de geluidsbelasting uitgedrukt in  $L_{den}$  en  $L_{night}$ ?
- Is er een verband te zien met de uitkomsten van de GGD onderzoeken naar ernstige hinder?

## **Reikwijdte en diepgang van het onderzoek**

De reikwijdte en diepgang bepalen de kwaliteit van de uitkomsten en inzichten, maar ook de kosten van het onderzoek. Grofweg zijn er de volgende opties:

### *Uitgebreid:*

- Een representatieve steekproef van de populatie, waarmee bedoeld wordt dat ook burgers die niet (meer) melden, deel uitmaken van de onderzoekspopulatie.
- Een uitgebreide vragenlijst
- Naast een kwantitatieve informatievergaring d.m.v. een enquête ook (diepte)interviews en/of focusgroepen.

In dit geval moet al gauw gedacht worden aan enkele duizenden respondenten. De vragenlijst wordt opgesteld aan de hand van een literatuuronderzoek of bureauonderzoek naar mogelijke redenen om wel of niet te melden. De vragenlijst zal dan snel enkele tientallen vragen omvatten en opgesteld worden door de extern adviseur (met gedragswetenschappelijke kennis). Daarnaast wordt ook uitgegaan van (half) open vragen die een intensievere verwerking vragen, 2 à 3 discussiegroepen en 15 à 20 interviews.

De kosten van zo'n onderzoek met rapportage kunnen oplopen tot € 40.000 à € 50.000.

### *Beperkt*

- Een representatieve steekproef van de populatie maar van beperktere omvang, waarmee bedoeld wordt dat ook burgers die niet (meer) melden, deel uitmaken van de onderzoekspopulatie.
- Een minder uitgebreide vragenlijst

Ook in dit geval moet al gauw gedacht worden aan enkele duizenden respondenten. De vragenlijst wordt opgesteld aan de hand van een literatuuronderzoek of bureauonderzoek naar mogelijke redenen om wel of niet te melden. De vragenlijst zal dan snel enkele tientallen vragen omvatten en opgesteld worden door de extern adviseur (met gedragswetenschappelijke kennis). Geen open vragen. Geen interviews of discussiegroepen.

De kosten van zo'n onderzoek met rapportage kunnen oplopen tot ca. € 15.000 à € 20.000.

### *Minimaal*

Er loopt een vragenlijst mee met de registratie van meldingen. Er worden dus geen mensen bevraagd die geen of nooit een melding doen waardoor geen inzicht in de niet-melders wordt verkregen en de redenen waarom zij niet melden. De vragenlijst kan waarschijnlijk minder vragen bevatten maar wel opgesteld worden door de extern adviseur (met gedragswetenschappelijke kennis).

De kosten van zo'n onderzoek met rapportage kan oplopen tot ca. € 12.000.

In alle gevallen exclusief kosten DCMR, schatting 125 uur.

## **Uitgangspunten**

- Een duidelijke geografische afbakening vooraf
- Voldoen aan privacywetgeving. Er wordt zekerheidshalve van uitgegaan dat geen melders op basis van oude meldingen benaderd kunnen worden.

## **Uitvoering en organisatie**

- Opdrachtgever en aanbestedende partij is de CRO. Voorgesteld wordt de begeleiding van het onderzoek onder te brengen bij de werkgroep hinderbeperkende maatregelen.
- Financiering door de CRO (eventueel mede gefinancierd door leden van de CRO).

- Het onderzoek wordt uitgevoerd (opdrachtnemer) door een adviseur of onderzoeksbureau dat over kennis en deskundigheid van gedragswetenschappelijk onderzoek beschikt. Onderzoek waarin de ervaringen en meningen van respondenten in kaart wordt gebracht.
- Deze partij betreft hierbij de DCMR, waarbij DCMR in brede zin adviseert en gegevens t.b.v. het onderzoek zo mogelijk verstrekt. DCMR krijgt ook de beschikking over de volledige onderzoeksresultaten.
- Oplevering conceptrapportage 6 maanden na opdrachtverstrekking

### **Aanbieding**

In de aanbidding dient het volgende aan bod te komen:

- Onderzoeksaanpak en onderzoeksinstrumenten;
- Achtereenvolgende werkzaamheden in de tijd uitgezet
- Te betrekken partijen (aanvullende expertise hinder, GGD)
- Gespecificeerde kostenopgave
- Betrokken medewerkers en organisatie van het onderzoek