

## Missie, Visie en Strategie 2025 van RTHA

### Inbreng Thea v.d. Coevering

Na het lezen van de dit stuk ben ik **niet enthousiast**. Geluiden van bew.vertegenwoordigers en bestuurders komen niet duidelijk uit de verf. Het stuk heeft een **hoog "hoera-gehalte"** over de respondenten van de VNO-NCW enquête, maar over het tegengeluid lees je nauwelijks iets.

Het stuk staat **vol holle marketingtermen** als b.v. "ultieme passagiersbeleving". Echte knelpunten raken "ondergesneeuwd".

Teleurstellend **weinig echte handreikingen naar omwonenden**, behalve dat men wil inzetten op hinderbeperkende maatregelen. Dat "goede" voornemen was er in de afgelopen jaren vaker, maar heeft nauwelijks iets opgeleverd.

**Duurzaamheid is geen randvoorwaarde**. Het is tegenwoordig vanzelfsprekend om in je missie duurzaamheid op te nemen. Dus niet alleen kijken naar CO2 neutrale gebouwen maar naar het totaal plaatje. De haven van Rotterdam heeft opgenomen dat er alleen nog boten met bepaalde brandstof welkom zijn. Vliegen heeft impact op CO2 uitstoot, geluidtoename e.d. en **RTHA kan in haar missie op zijn minst opnemen dat ze er iets mee willen doen**.

Grote bedrijven vinden het opnemen van duurzaamheid in hun missie vanzelfsprekend en een morele/ethische verplichting omdat ze midden in de samenleving willen blijven staan, dit zou ook de luchthaven sieren.

Het in de sessie aangegeven **standpunt van bewonersvertegenwoordigers betr. een kleine zakenluchthaven** met aangepaste openingstijden komt niet uit de verf.

Ook niet het aangekaarte vraagstuk voor de **positie van RTHA op langere termijn bij een verdergaande verstedelijking**. Ook is er geen specifieke **ambitie m.b.t. het zakelijk karakter** terug te vinden.

Dus een **niet veelzeggende visie, eenzijdig belicht**, waarvan men hoopt dat er "voor ieder wat wils" in zit. De echte problemen worden weer vooruit geschoven naar de besluitvorming over het luchthavenbesluit.

### Kijkend naar het aangehaalde onderzoek van VNO-NCW waaraan RTHA refereert (pag. 19):

Hieruit zou blijken dat ruim 70 % van de omwonenden vóór verdere ontwikkeling van de luchthaven is.

Dit onderzoek is van sept./okt. 2016, de "MeMo-2 Insightscan VNO-NCW-West –Omwonenden RTHA".

Bevraagden zijn deels uit een eigen panelbestand van MeMo-2 en verder via facebook en Linked-in opgespoord en hebben via internet een vragenlijst ontvangen. In de uitleg van MeMo-2 over het doel van de enquête stond als enige toelichting dat RTHA al geruime tijd bezig is met de aanvraag van een nieuw luchthavenbesluit en het huidige luchthavenbesluit wil uitbreiden door 10 tot 15 nieuwe bestemmingen toe te voegen. **Geen nadere toelichting over de redenen, effecten of voor- en nadelen van de beoogde uitbreiding**.

De "omwonenden" omvat het gebied binnen een straal van 25 km vanaf RTHA. De vraag: "Mag volgens u het aantal vluchten van en naar RTHA worden uitgebreid?" is met "ja" beantwoord door 79% door alle "omwonenden" binnen deze straal. Dan de vraag of men bekend is met de plannen van RTHA: de interpretatie hiervan door MeMo-2 is verrassend en vervalsend: Slechts 13% blijkt bekend met de uitbreiding van RTHA en wat dat inhoudt. **Totaal aantal respondenten "omwonenden" 513** binnen een gebied met alleen al in de grotere steden ten minste 2,1 miljoen inwoners. Mag er op grond van deze verhoudingen gesproken worden van representativiteit?

**Vergelijkt men het onderzoek van MeMo-2/ VNO-NCW met onderzoeken onder bewoners van Hillegersberg-Schiebroek door DUO en voor Overschie door I&O Research**, dan ziet men een veel hogere respons, duidelijkere vraagstelling en een volstrekt ander resultaat. **DUO/ Hillegersberg/Schiebroek: 1393** respondenten over 43.500 inwoners. Hiervan staat 57 % positief tegenover de huidige situatie. 54% staat (zeer) negatief tegenover een mogelijke uitbreiding van RTHA en inwoners van Schiebroek zijn significant vaker (zeer) negatief over een mogelijke uitbreiding. 56% is tegen uitbreiding van commercieel luchtverkeer en 26% is voor krimp hiervan, 40% wil het huidige aantal handhaven. 53% van de respondenten is voorstander van politie- en traumahelikopters. 65% maakt zich zorgen over effecten van een uitbreiding van RTHA op gezondheid, waardeontwikkeling woning en leefbaarheid. **I&O Research/ Overschie: 762** respondenten over 19.000 inwoners. 68% van de bewoners is bekend met de beoogde uitbreidingsplannen van RTHA. Ruim de helft van de respondenten staat positief tegenover de huidige situatie, maar 53% staat (zeer) negatief tegenover uitbreidingsplannen. Ruim de helft van de respondenten is tegen een uitbreiding van de 'commerciële' vluchten, maar voor het uitbreiden van "maatschappelijke vluchten". Bewoners maken zich zorgen over milieu, gezondheid en parkeergelegenheid in de wijk.

**Ook het draagvlakonderzoek van de heer Schrijnen weerspreekt het resultaat van het MeMo-2 onderzoek en het gestelde door RTHA in het rapport "Missie, visie en strategie 2025".**

**Conclusie:** de onderzoeken door DUO en I&O Research hebben een aanmerkelijk hogere respons en resultaten zijn daardoor betrouwbaarder dan van MeMo-2.

**Omwonenden hebben zich in grote meerderheid uitgesproken tegen uitplaatsing van het Maatschappelijk vliegverkeer en de uitruil van dit verkeer voor uitbreiding van commerciële vliegverkeer.** Omwonenden hebben zich ook hiermee uitgesproken over het advies van Schrijnen: "De kern van mijn advies is dat ik draagvlak zie voor het versterken van het zakelijk profiel van de luchthaven binnen de vergunde geluidsruimte".

## Missie, Visie en Strategie 2025 - pagina voor pagina

**Pag.4:** “Groeï kan een toename in milieubelasting betekenen, wat weerstand in de omgeving kan oproepen”.

Er is al veel overlast, dit is geen weerstand maar een constatering dat er geen draagvlak is voor uitbreiding.

### **Pag. 6: Over dit document:**

“Voornaamste doel: richting geven aan de verdere ontwikkeling van RTHA. Dit is nauwelijks mogelijk gegeven de vele perspectieven voor de luchthaven, de onderzoeken en de afhankelijkheid van regionale, nationale en Europese besluitvorming. Vanwege deze complexiteit heeft de organisatie behoefte aan een duidelijke richting voor verdere ontwikkeling en dit document biedt dat”.

- Wat heeft RTHA meer aan duidelijkheid nodig als het rapport van Joost Schrijnen waarin de onderzoeksvraag: is er draagvlak voor uitbreiding? Dat duidelijk wordt beantwoord met NEE.
- Aan welke tegenstrijdige onderzoeken wordt hieraan gerefereerd?

Voor de visie zijn er vier workshops georganiseerd, waar een grote groep interne en externe stakeholders (>110) aan heeft deelgenomen.

- Welke stakeholders (>110) hebben aan de vier workshops deelgenomen? Een lijstje met namen zou interessant geweest zijn. Waarom geen exact aantal vermelden?
- Hoe staan die stakeholders in verhouding tot de duizenden huishoudens die elke dag last hebben van het al momenteel overlast gevende vliegveld?

### **Pag. 10 : Missie**

“RTHA ontleent haar bestaansrecht aan haar bijdrage aan de ontwikkeling van de regio. Deze bijdrage gaat verder dan het faciliteren van luchtvaart, omdat RTHA ook een rol vervult als werkgever, opleider, innovator, verbinder, vestigingsklimaatfactor, business partner en visitekaartje van de regio”.

- Waar is de conclusie op gebaseerd dat dit vliegveld het visitekaartje van de regio is ?
- In hoeverre draagt RTHA daadwerkelijk bij aan de ontwikkeling van de regio? Volgens experts is de kosten/baten analyse veel te rooskleurig voorgesteld en is er geen winst te behalen met uitbreiding.
- Wat zijn de huidige verdiensten van dit vliegveld in euro's en hoe komen die ten goede aan de ontwikkeling van de Regio?
- RTHA klopt zich op de borst als “opleider”. Zijn stagiaires geen goedkope arbeidskrachten? “Ze worden verzekerd van een baan”. Zoveel koks en serveersters zijn er ook weer niet nodig ieder jaar weer. De leerlingkok kan ook prima elders worden opgeleid, een baan elders is geen verdienste van RTHA.

**Pag. 11: Figuur 3** : passagiers: “wij verbinden de regio met bestemmingen, en geven veilige , snelle en gemakkelijke service”.

**Verbinder?** Wordt hiermee bedoeld de verbinder met de regio? We hebben ook HSL en Intercity's en vanaf Schiphol zijn er ook hele snelle verbindingen.

“wij zijn een **partner om mee te innoveren** en de regio te verduurzamen”. Hoezo? Met tonnen extra uitstoot: Co2 en ultrafijnstof en herrie: waar zit de verduurzaming voor de direct omwonenden? Louwerse gaf eerder in een interview aan dat hij de direct omwonenden afkoopt met gratis stroom in de toekomst.

**“Wij verbinden winstgevende exploitatie met vernieuwende innovatie”.** Zijn er cijfers openbaar over de winstgevende exploitatie?

**“Wij verbinden capaciteit aan de vraag en verbeteren de bereikbaarheid”.**

De vraag wordt gevoed door de lage ticketprijs en het niet hoeven betalen van belasting op kerosine. Er is sprake van een Exces Demand (overdreven vraag mede als gevolg van het niet heffen van belastingen). RTHA is een echte vakantievluchthaven geworden: hoe groot is de vraag naar zakelijke bestemmingen? RTHA zou zich toch juist hier op richten?

**“Verbeteren van de bereikbaarheid”**, bedoelt RTHA hiermee de bereikbaarheid van de regio of de bereikbaarheid van vakantiebestemmingen?

**Pag. 12: Trends:** Stijging in passagiersvluchten laat zich b.v. in percentages of absolute getallen uitdrukken, terwijl individualisering een ontwikkeling is die zich alleen in **kwalitatieve zin** laat omschrijven.

Wat bedoelt RTHA met : laat zich alleen in kwalitatieve zin omschrijven?

**Pag. 14: Trend 2: Passagierservaring staat centraal:** Hoe groter de vluchthaven / hoe meer passagiers. Hoe langer de tijd is vanaf een parkeerplaats, de incheck, bagageafhandeling etc.

**Pag. 15 : Trend 3: groei van de marktvraag :** “De ontwikkeling van de luchtvaartbehoefte wordt bepaald door het welvaartsniveau, de economische groei, de ticketprijs, beleid en externe omstandigheden. Op dit moment zien we een economische groei en dalende ticketprijzen (door de toename van low-cost carriers). Dat resulteert in een toenemende marktvraag”.

**Waar blijft de ambitie om te komen tot een vooral zakelijke vluchthaven?**

Waarom stuurt RTHA niet op hogere ticketprijzen en meer zakelijke bestemmingen. Ze laten nu zakenmensen meeliften op de goedkope low cost carriers. Dit houdt juist in stand wat (met de mond beleden door RTHA) niet wenselijk wordt geacht.

**Pag.16 Trend 4: duurzaamheid blijft relevant.** “Binnen Europa geldt een regeling waarbij elk land een bepaalde hoeveelheid CO2 per jaar mag uitstoten. Deze toegestane hoeveelheid neemt per jaar af. (Het doorvoeren van) innovaties in vliegtuigen is een langzaam proces en het is onwaarschijnlijk dat er in de komende tien jaar gevlogen wordt zonder schadelijke uitstoot”.

In hoeverre draagt het inzetten van grotere vliegtuigen bij aan die duurzaamheid? De Boeiing 747-800 vliegt nu vaak i.p.v. de 747-700. De 747-800 maakt meer lawaai en gebruikt meer brandstof en geeft meer uitstoot.

**Hoe verhoudt zich dat per passagier?**

**Hoe kan RTHA het verantwoorden dat ze meer CO2 wil gaan uitstoten i.p.v. minder, zoals van alle andere bedrijfstakken wordt gevraagd?**

In de MER lezen we dat met het toenemen van het aantal vliegbewegingen de hoeveelheid **emissie voor alle stoffen** toeneemt. Bij vergelijking van alternatief 1 en 3d treedt de grootste toename op bij CO2 en NOx. Deze toename bedraagt dan respectievelijk 21,6 kton en 90,8 ton hetgeen overeenkomt met een toename van 61% en 54%.! Op het gebied van emissie hebben groeiscenario's tot gevolg dat er een toename ontstaat van alle onderzochte stoffen, met name die van CO2 is aanzienlijk en in strijd met het beleid om de CO2-uitstoot te reduceren.

**Pag. 16 : “Gezondheidsklachten** als gevolg van ernstige geluidshinder en slaapverstoring moeten voorkomen worden, maar kunnen toenemen bij een groei van luchtverkeer. Er wordt vanuit de regio dan ook aangestuurd op investeringen die de geluidshinder verder terugdringen”. Dit is een wat **“holle frase”**, als we zien dat in de MER en het MKBA het gezondheidseffect op 0 wordt gezet. De gevolgen van ernstige geluidshinder en slaapverstoring dienen hierin toch zeker te worden meegenomen.

Hoe gaat RTHA de **geluidsoverlast terugdringen?** Met een vol luchtruim, interferentie met het Schipholverkeer en 60 procent routeafwijkingen, waardoor de overlast zich verspreid en steeds groter wordt.

“Hoewel groei een negatieve impact heeft op het milieu draagt het wel bij aan de (lokale) economie en levert het banen op. In tijden van economische onzekerheid kan daardoor duurzame bedrijfsvoering onder druk komen te staan”.

Als je weet dat **groei een negatieve impact op het milieu** heeft en **regionaal slechts 1290 banen in 25 jaar** oplevert (die ook grotendeels elders ingevuld kunnen worden op bedrijfsterreinen/horeca), waarom dan duurzaamheid niet laten prevaleren? **Het woongenot en de leefbaarheid van de omwonenden neemt af met gezondheidsrisico's.** Waarom wil RTHA deze gezondheidsrisico's nemen? Waarom niet gemeten m.b.t. geluid en emissies maar berekend en gemiddeld?

**Pag 17 :Trend 5: Positionering luchtvaartmaatschappijen** verandert: Low-cost carriers zorgen voor veel passagiers, maar stellen wel andere eisen aan luchthavens. Zij leggen de nadruk op kosten en efficiëntie. Hierdoor zullen luchthavens moeten kiezen om daarin mee te gaan of toch te blijven sturen op passagiersbeleving. Een **“enorm lage prijs voor een ticket kan echter ook een ultieme passagiersbeleving zijn”**.

Dit geeft weer meer vakantievluchten op, wat zou moeten zijn, een zakenvliegveld. Sturing in deze door RTHA blijkt onmogelijk. Wat bedoelt RTHA hier eigenlijk met: een enorme lage prijs voor een ticket kan echter ook een ultieme passagiersbeleving zijn? **RTHA wil toch juist het zakensegment bedienen**, dat kan dan toch alleen met als enige sturing hogere start- en landingskosten?

**Pag. 18: Luchthavensbesluit:** Een nieuwe aanvraag is wettelijk verplicht, maar maakt RTHA zich niet groter dan ze is? In de brief van de Minister aan de 2<sup>e</sup> Kamer wordt RTHA nauwelijks genoemd. RTHA heeft geen landelijke prioriteit (alleen Schiphol, Lelystad en Eindhoven) en is ook niet van nationaal belang, slechts van regionaal belang.

**Pag. 19: Belangen van de Omwonenden.** Luchtverkeer de eventuele toename ervan heeft impact op omwonenden vanwege geluidsbelasting en luchtkwaliteit. De stem van omwonenden weegt zwaar in de besluitvorming. Hier wordt het onderzoek van VNO-NCW West weer aangehaald. **Zie mijn commentaar op het onderzoek van VNO/NCW op pag.1)** VNO-NCW pleit voor groei in het belang van de economische ontwikkeling van de regio. De BRR zegt echter dat er **géén bestuurlijk draagvlak** is voor verdere groei.

Waarom dit onderzoek blijven aanhalen en presenteren als de waarheid? Het was een zeer beperkt onderzoek met een zeer lage respons. RTHA zou hier beter naar het onderzoek van de hr. Schrijnen kunnen verwijzen.

**Het zou RTHA sieren als ook een krimpscenario was onderzocht** en eventueel de gevolgen van opheffen van RTHA en de hoogwaardige locatie gebruiken voor bebouwing en innovatieve bedrijven.

RTHA is voor 100% eigendom van de Schipholgroep, waarvan Amsterdam voor 20% aandeelhouder is, de luchthaven van Parijs voor 8% , dus **Amsterdam en Parijs maken voor 28% de dienst uit op RTHA!!**

**Pag. 20: RTHA kan dan ook gezien worden als onderdeel van een portfolio, met een primaire**

**verantwoordelijkheid naar de moederorganisatie.** De Schiphol Group verwacht dat RTHA een zelfstandige gezonde exploitatie voert en jaarlijks aan haar financiële verplichtingen richting de groep voldoet. “Wanneer RTHA groeit

heeft dat naar verwachting een positief effect op de Royal Schiphol Group, omdat andere luchthavens in de portfolio ook al aan hun geluidslimiet zitten". Welke zijn de **financiële verplichtingen aan Schiphol Group?**

**Zegt RTHA hier impliciet dat ze dus wel willen en moeten groeien omdat andere luchthavens aan hun geluidslimiet zitten?** Is RTHA dan toch, ondanks eerdere ontkenning een **overloop voor de vakantievluchten van Schiphol?**

### **Pag. 23 Teleurstellingen**

1. "Het onvoldoende pro-actief betrekken van stakeholders. In het verleden zijn partners onvoldoende proactief betrokken geweest bij besluitvorming en verandering"

2. "Overschatten van het economisch belang. De economische impact wordt overschat: geringe groei werkgelegenheid, beloofde zakelijke component is niet behaald".

Omwonenden krijgen een soort **bemiddelaar** om klachten en meldingen van overlast mee te bespreken. Vindt RTHA dat voldoende **proactief betrekken van deze stakeholder?**

Wordt het **economische belang** niet gigantisch overschat? RTHA geeft zelf aan dat ze niet kunnen sturen op de beloofde zakelijke component, en het aantal banen is desastreus laag, zoals eerder genoemd. Waarom erkent RTHA deze feiten niet en schrijft ze het weg onder de noemer teleurstellingen?

### **Pag. 23: Nachtmerries**

1. De grootste nachtmerrie van de deelnemers is **sluiting van de luchthaven**, bijvoorbeeld door faillissement of gebrek aan investeringen.

RTHA heeft een **voorschot genomen op uitbreiding door een gloednieuwe terminal te bouwen, een standplaats voor grotere vliegtuigen en een grotere ontvangsthal**. De parkeerplaatsen zijn uitgebreid.

Waarom heeft RTHA deze ontwikkeling ingezet als er niet duidelijk is of ze wel mogen uitbreiden? Er is in de directe omgeving, bewoners en bestuurlijk, geen draagvlak voor uitbreiding.

2. Relevantie verlies, een **shift van zaken-luchthaven naar een leisure-luchthaven**, verkleint mogelijk het bestaansrecht.

RTHA is al een echte Leisure-luchthaven, 70 procent van Transavia vertrekt naar vakantiebestemmingen en die bestemmingen nemen toe. **Heeft RTHA in het verleden al niet voldoende tijd gehad om zich te profileren als zakenluchthaven zoals afgesproken met de gemeente en beloofd aan omwonenden?**

3. **Teveel groei kan leiden tot identiteitsverlies en het verlies van de kleinschaligheid.**

Wat is kleinschaligheid? **RTHA zet in op:**

**"Extra milieucapaciteit voor een beheerst en gefaseerd groeipad"** (conform alternatief 3c) in de komende 10 jaar naar circa 39.000 vliegtuigbewegingen en 2,9 miljoen passagiers per jaar voor commercieel verkeer (ten opzichte van circa 22.000 vliegtuigbewegingen en 1,7 miljoen passagiers in 2015).

**Aparte en grotere geluidsruimte voor maatschappelijk relevant verkeer** (geen kannibalisatie in toekomst op commercieel verkeer). RTHA wil de zo gecreëerde ruimte benutten voor nog meer grote vakantiecharters/ low cost carriers. Vreemde beslissing om een duur onderzoek te gaan doen naar andere standplaatsen voor helikopters, ze bleken in het verleden ook niet verplaatsbaar en worden "als maatschappelijk relevant" geaccepteerd en veroorzaken minder geluidsoverlast dan invulling van die geluidsruimte met grote Boeings.

Het **vliegveld is momenteel het op 2 na grootste vliegveld van Nederland**, na Schiphol en Eindhoven. Een vliegveld ligt nergens anders zo dicht op de bebouwing (600 meter) en van kleinschaligheid is geen sprake meer.

4. **Overlast** De negatieve impact op de omgeving neemt toe: geluidsoverlast, gezondheidsklachten, milieuoverlast. Hoe gaat RTHA ervoor zorgen dat omwonenden weer rustig kunnen slapen en in hun tuin zitten in de zomer?

**De winterslots worden overgeheveld naar de zomerperiode!**

5. **Negatieve impact op de gezondheid**

Hoe gaat RTHA deze klachten laten verminderen als het wil verdubbelen in het grote vliegverkeer?

In de MER staat een schrikbarende stijging van emissies op dit gebied. Uit MER : *Het PM 10 resultaat ten gevolge van alleen vliegverkeer kan tevens als PM 2,5 gelezen worden, gelet op het uitgangspunt ( vaste verhouding PM2,5 / PM10=1). betreft 3c: voorkeurs groeivariant RTHA*

CO : van 194,9 ton naar 235,3 ton NOx : van 168,3 ton naar 241,4 ton

VOS: van 15,1 ton naar 18,9 ton SO2: van 4,5 ton naar 6,7 ton

PM10 van 5,9 ton naar 8,2 ton Benzeen: van 0,1 ton naar 0,2 ton

Co2 van 35,2 kiloton naar 52,5 kiloton EC (roet): van 1,1 ton naar 1,5 ton

6. **Afhankelijkheid** De afhankelijkheid van anderen, zoals de politiek, Schiphol of een dominante airline, zorgt voor ongemak. **Hoe kan RTHA beweren niet reeds afhankelijk te zijn van een dominante airline** (Transavia).

**Hoe wil RTHA nu en in de toekomst sturen op zakelijke vluchten?**

7. **Onveiligheid** Ongelukken, een aanslag of cybercrime zou een enorme klap voor de luchthaven kunnen zijn. Het percentage afwijkingen van de vastgestelde vertrekpaden neemt schrikbarend toe ( 60%).

**Hoe wil RTHA dan de veiligheid voor omwonenden garanderen?**

## **Pag. 27: Scenario 1**

- Geen tot minimale groei mogelijk (groei kan pas bij stillere vliegtuigen);
- Passagiersbeleving verbetert door mogelijke investeringen in faciliteiten en innovatie, met name aan de landzijde;
- Relatie omwonenden beter door financiële ruimte voor mitigerende maatregelen;
- Relatie met Schiphol Group komt onder druk door gebrek aan groei en afname van bijdrage.

### **Als er geen draagvlak is in de regio, waarom kiest RTHA dan niet voor dit scenario?**

Geen groei is beter voor omwonenden, nog beter om te krimpen en naar de beoogde kleinschaligheid toe te werken.

### **In relatie met de Schiphol Group: welke afspraken zijn er die RTHA moet nakomen als het gaat om het overnemen van vakantievluchten en staat dat niet haaks op ideeën betr. specialisatie en waarde als klein zakenvliegveld?**

Stillere vliegtuigen zullen waarschijnlijk de komende 20/30 jaar niet worden gemaakt en zeer waarschijnlijk niet veel stiller worden ontworpen. **Waarom blijft RTHA volhouden dat groei kan plaatsvinden bij “ stillere vliegtuigen”?**

**Pag. 30:** Uit de visie en de scenario's blijkt dat **RTHA sterk afhankelijk is van de Schiphol Group** voor het krijgen van de benodigde financiële ruimte.

### **Wat wordt hier bedoeld met krijgen van financiële ruimte van de Schiphol Group? Kan RTHA zijn eigen financiering niet rond krijgen, Is RTHA dan toch verliesgevend zonder steun van de Schiphol Group?**

Door de Hr. Louwerse en de Hr. Schrijnen is altijd gesteld dat RTHA onafhankelijk is van Schiphol.

### **Pag. 32: Realiseren van de ultieme passagiersbeleving**

“Per persona moet worden onderzocht wat de relevante Touch points in de customer journey zijn en de bijbehorende verwachtingen en wensen”.

“Per Persona”, “Touchpoints” en “customer journey “? **Wil RTHA nu gaan voor een ultieme passagiersbeleving voor zakenmensen?** Wat zijn de Touch points, en wat is een customer journey?

**Pag. 34: Om de verduurzamingsdoelstelling te bereiken** zal RTHA de komende jaren haar huidige gemotoriseerde wagenpark vervangen door ecologisch verantwoorde transportmiddelen. Alle nieuwe gebouwen zullen energie- en CO2-neutraal worden gebouwd en bestaande faciliteiten, zoals de Brandweerkazerne zullen CO2-neutraal gemaakt worden. Hoewel RTHA, net als alle andere luchthavens van de Schiphol Group, al gebruik maakt van 100% groene stroom, probeert RTHA de komende jaren de consumptie van energie zoveel mogelijk te reduceren en een groot deel daarvan zelf te produceren. Maar...**hoe denkt RTHA de CO2-uitstoot van de niet grondgebonden activiteiten terug te dringen?**

**Pag. 36: Ten aanzien van de belasting van de omgeving** zal RTHA in de dialoog met omwonenden naast de objectieve maatstaven als geluidsruimte en de benutting daarvan de subjectievere maatstaf hinderbeleving als factor erkennen. “De subjectievere **maatstaf hinderbeleving** als factor erkennen “. Hoe?

RTHA veroorzaakt hinder, die is niet subjectief. Het gaat om decibellen die meetbaar zijn, het gaat om emissies die meetbaar zijn en het gaat om slaapverstoring die meetbaar is. **Waarom berekend RTHA deze zaken en meet ze niet?** Dit is echt **een bizarre woordspeling en nietszeggende frase:** Noem hinder een beleving, maak het subjectief en spreek niet meer van overlast.

Hiertoe stelt RTHA een nieuw communicatieplan op. **Op welke termijn, met welk doel en met welke middelen gaat RTHA een “nieuw” communicatieplan opstellen?**

“ Opnieuw nadenken over de **beste manier om continue in dialoog te zijn met haar omgeving**” . Wat is de toegevoegde waarde van deze continue dialoog volgens RTHA?

RTHA benoemt zelf telkens dat de overlast gaat toenemen bij uitbreiding. **Waarover gaat deze dialoog dan inhoudelijk?** Hoe gaat RTHA om met de overlast voor omwonenden?

Krijgen we adviezen om huizen te isoleren (op eigen kosten!) en in de zomer binnen te blijven en alert te zijn voor laag overvliegende vliegtuigen?

**MISSIE VISIE STRATEGIE Een vrij nietszeggend boekje, een “zoethoudertje” voor de omgeving!**

Thea van de Coevering – van Heesewijck

**Inbreng John Poot:**

Mbt actiepoint 9 (het gesprek met RTHA over missie/visie/strategie), zou ik naar voren willen brengen dat het er op lijkt dat RTHA uit deze sessies naar voren heeft gehaald wat voor hen het beste uitkomst. Zo wel aangegeven dat 70% van de respondenten van de VNO-NCW enquête positief staat tegenover groei, maar weinig tot niets over de uitkomsten van de enquêtes gehouden door Overschie en HiS. Het in deze sessie aangegeven standpunt van bewoners over RTHA als kleine zakenluchthaven met aangepaste openingstijden komt niet uit de verf. Ook niet het aangekaarte vraagstuk voor de positie van RTHA op langere termijn (zeg over 20 jaar bij een verder gaande verstedelijking – grenzen aan de groei).