

Meldingen rondom RTHA (bespreekstuk)

Inleiding

De doelstelling van de registratie van meldingen door DCMR is, naast het registreren en behandelen, het verkrijgen van inzichten en aanwijzingen voor veranderende patronen en mogelijke oorzaken van hinder. Dit kan aanleiding zijn om tot maatregelen te komen om hinder te voorkomen. Het aantal meldingen en vragen dat bij de DCMR wordt ingediend omtrent de luchtvaart en de luchthaven RTHA neemt al jaren sterk toe. Dit gaat gepaard met een toename van de inzet van de DCMR en daarmee de kosten die door RTHA en de leden van de BRR gedragen worden. De beschikbare middelen maar ook de inzet vanuit DCMR zijn echter niet onbeperkt. Daarnaast ervaren de gemeenten en provincie met betrekking tot de jaarrapportage onduidelijkheid over de samenhang tussen opdrachtgeverschap, financiering en besluitvorming. Bijvoorbeeld over de opvolging van aanbevelingen uit de jaarrapportage. De luchthaven en de BRR willen daarom in overleg met de DCMR tot een verbeterde en efficiëntere registratie en afhandeling van meldingen komen en ook tot afspraken over de opstelling van de jaarrapportage en de opvolging van adviezen. Uitgangspunt is dat aanpassingen niet ten koste mogen gaan van het verkrijgen van inzichten in mogelijke oorzaken van hinder ten behoeve van mogelijke hinderbeperkende maatregelen.

Het doel is om te komen tot:

1. een verbeterde en efficiëntere registratie en afhandeling van meldingen;
2. een beheersing van de kosten;
3. een heldere besluitvormingsstructuur voor de vaststelling van de jaarrapportage en de opvolging van aanbevelingen, inclusief financiering.
4. Een eventuele bijstelling van de (vaste) onderdelen van de jaarrapportage;

Doel van de aanpassingen is niet het verminderen van het aantal meldingen.

Vraag aan de CRO

RTHA, BRR en DCMR leggen in deze notitie voorstellen neer om efficiënter met meldingen en rapportages om te gaan en waar mogelijk kwaliteitsslagen te maken. Daarbij heeft de BRR ook de jaarrapportage geëvalueerd. Aan de CRO wordt gevraagd deze voorstellen te bespreken en te reageren op de volgende voorstellen:

- a. Te nemen maatregelen t.b.v. efficiëntere registratie en afhandeling van meldingen en beheersing van de kosten
- b. Inhoud jaarrapportage
- c. Besluitvorming jaarrapportage en opvolging aanbevelingen

De uitkomsten van de bespreking t.a.v. punt a. zullen worden meegewogen in het definitief te nemen besluit over de maatregelen. Ten aanzien van de punten b. en c. vragen we de CRO akkoord te gaan met de voorstellen.

Ad a. - Voorstellen te nemen maatregelen t.b.v. efficiëntere registratie en afhandeling van meldingen en beheersing van de kosten

RTHA, BRR en DCMR hebben verschillende maatregelen geïnventariseerd en gekeken naar de meldingssystemen van andere luchthavens. Op basis hiervan zijn mogelijke maatregelen bepaald. De hieruit gekozen maatregelen zijn verdeeld in de categorieën beheer database, communicatie en rapportage.

Beheer database

- **Handmatig koppelen vervalt**
Vluchten die niet automatisch gekoppeld kunnen worden, worden momenteel handmatig gekoppeld. Deze handmatige koppeling komt te vervallen. De meldingen worden wel geregistreerd en als totaal

genoemd in de rapportage. Deze meldingen worden echter niet meer gebruikt in de analyses. Het zal gaan om ca. 5% van de vluchten.

De inzet en kosten die gemoeid zijn met het achteraf handmatig koppelen van meldingen aan vluchten zijn relatief hoog (ca. € 20.000, ca 15%). Gezien het naar verhouding geringe aantal meldingen, zal het afzien hiervan geen afbreuk doen aan de kwaliteit van de analyses. Mogelijk neemt zelfs het aantal onjuiste koppelingen af waardoor de kwaliteit van de database toeneemt. Bij ongekoppelde meldingen kan wel eerst de optie aan de melder worden gegeven om alsnog zelf te koppelen m.b.v. de flighttracker.

- **Alleen met account melden**

Momenteel kan met en zonder account een melding worden gedaan. Voor het stellen van een vraag of doen van een melding is voortaan een account nodig. Dit is bijvoorbeeld ook het geval bij de luchthavens Schiphol en Lelystad Airport. Het melden zonder account komt te vervallen. Dit zijn ca. 10% van de meldingen (en 25% van het aantal melder).

Meerdere ingangen leiden tot 'vervuiling' van de database. Het opschonen van de database kost relatief veel tijd. Het in stand houden van twee ingangen (registratiesystemen) is relatief kostbaar (€12.000, ca. 9%).

- **Tot max 72 uur na vliegbeweging registratie van meldingen**

Uitsluitend meldingen die binnen 72 uur na de betreffende vliegbeweging zijn gemaakt, worden geregistreerd. Op dit moment is deze termijn twee weken. Momenteel wordt ca. 3% van de meldingen na 72 uur ingediend (en moeten veelal handmatig gekoppeld worden). De kwartaal en jaarrapportages zijn eerder beschikbaar bij toepassing van deze maatregel.

Communicatie

- **Verbetering en uitbreiding FAQ.**

Er is reeds een FAQ. Deze wordt uitgebreid en verbeterd (inhoud, positionering, vindbaarheid en beschikbaarheid). Bijvoorbeeld met aanvullende uitleg over luchtvaart gerelateerde kwesties, relevante organisaties, publicaties en rapportages op de website van de DCMR, CRO en RTHA, waaronder de jaarrapportages. Of Nader te overwegen is bijvoorbeeld ook om na het intoetsen van de vraag door het systeem eerste mogelijke antwoorden uit de FAQ te laten presenteren. Daardoor wordt mogelijk in een groot aantal gevallen de vraag niet meer ingediend. Naast betere informatievoorziening zal in meer gevallen ook de snelheid van beantwoording toenemen. Besparing ca. € 10.000 (ca. 8%) per jaar.

- **Beantwoording van vragen door kennishouders.**

In het geval vragen niet direct door DCMR beantwoord kunnen worden, zal gebruik worden gemaakt van 'kennishouders' zoals LVNL, RTHA. DCMR blijft voor de vragensteller wel het eerste aanspreekpunt en voorziet de vragensteller van het antwoord. DCMR wordt hierdoor minder belast en beantwoording kan wellicht op kortere termijn.

- **Reglement meldingen en vragen**

Er komt een openbaar toegankelijk document waarin staat hoe wordt omgegaan met de meldingen en het beantwoorden van vragen. Bijvoorbeeld wanneer een melding of vraag wel of niet wordt geregistreerd of behandeld met de criteria die hiervoor gelden. Of aan het hanteren en communiceren van een 'fair use policy'.

De tijdsbesparing is significant maar nog niet precies bekend en afhankelijk van de verdere inhoudelijke uitwerking van het reglement. Er wordt bijvoorbeeld gestreefd naar tijdsbesparingen

bij melders die uitzonderlijk veel vragen stellen die geen vragen zijn of veel gelijksoortige en/of herhalende vragen indienen.

- **Handleiding registratiesysteem meldingen en vragen**

Er komt een beknopte openbaar toegankelijke handleiding van het registratiesysteem. Deze handleiding is gericht op het gebruik van het meldingenportaal. Dit vergt een éénmalige investering die zich naar verwachting terugverdient doordat hier minder vragen over komen. Daarnaast zal de kwaliteit van meldingen door afname van het aantal foutieve meldingen, afnemen.

Ad b. en c. - Voorstellen Jaarrapportage

- **Procedure jaarrapportage en opvolging**

De inhoud van de jaarrapportage blijft in hoofdlijnen gelijk. DCMR brengt in de jaarrapportage verslag van de feitelijke situatie van het afgelopen jaar met waarnemingen, (opmerkelijke) bevindingen en zaken die opvallen met een bondig préadvies voor nader onderzoek of analyse. Uitgebreide analyses, zoals die tot nu toe wel in de jaarrapportages voorkwamen, zullen in de jaarrapportage vervallen. Hierover wordt in het vervolg eerst besloten door de CRO. De CRO besluit over opvolging op basis van hiertoe opgestelde voorstellen met een opdrachtschrijving, kosten en financieringsvoorstel en benodigde capaciteit van DCMR en eventuele CRO-leden. De uitkomsten van eventuele onderzoeken worden besproken en vastgesteld in de CRO. Op basis van uitkomsten van het onderzoek met eventue(e)l(e) advies maatregel(en) en advies van de WHBM, beslist de CRO over de invoering van de maatregel en/of uitvoer van de onderzoeksresultaten.

In bovenstaande methodiek valt te overwegen om tussentijdse bijzonderheden die mogelijk van waarde zijn om te analyseren in de CRO te brengen, vooruitlopend op de jaarrapportage door DCMR. Dit versnelt de doorlooptijd.

Met bovenstaande methodiek wordt het duidelijker wie beslist over welke zaken nader worden onderzocht en door wie deze worden gefinancierd. Dit bevordert sturing door en transparantie voor de CRO. Daarnaast wordt het tijdpad van de jaarrapportage losgekoppeld van die van de opvolgende acties (analyses, onderzoeken, adviezen).

- **Opdrachtgeverschap en financiering jaarrapportage**

De CRO is opdrachtgever van de jaarrapportage. Provincie Zuid-Holland en de gemeenten Lansingerland, Rotterdam en Schiedam stellen hiervoor aan DCMR jaarlijks een van tevoren vastgesteld budget beschikbaar op basis van afspraken over de jaarlijks terugkerende inhoud en werkzaamheden (standaard onderdelen) voor de jaarrapportage. Dit budget zal niet stijgen met uitzondering van eventuele jaarlijkse indexatie. Voor werkzaamheden (zoals de opvolging van de jaarrapportage, bijvoorbeeld nadere analyses) die hierbuiten vallen, worden nadere afspraken gemaakt in de CRO. Dit kan dus betekenen dat voor bepaalde onderzoeken leden van de CRO een (extra) bijdrage ter beschikking stellen.

- **Kwartaalrapportage wordt vervangen door een 'dashboard'**

De kwartaalrapportage wordt op termijn vervangen door een 'dashboard' met actuele presentatie (live) van informatie met mogelijkheden voor selectie en filtering etc. van gewenste informatie. Gebruikers kunnen deze zelf generen d.m.v. extra functionaliteiten in het meldingenportaal. Op de website van DCMR is hier al een begin mee gemaakt. Er zijn nog afspraken met RTHA nodig voor gebruik van bepaalde gegevens.

Dit geeft een aanzienlijke tijdsbesparing, actuelere gegevens/ informatie en meer transparantie. Besparing ca. € 10.000 per jaar (ca. 8%).

Bijlagen

1. Toelichtingen
2. Meldingenregistratie andere luchthavens

BIJLAGE 1 - Toelichtingen

Aanpak

Om tot voorstellen te komen hebben RTHA en BRR, in overleg met DCMR:

1. algemene uitgangspunten en randvoorwaarden opgesteld;
2. het proces geanalyseerd, dat wil zeggen een overzicht opgesteld van de verschillende activiteiten bij de afhandeling van meldingen en vragen, en de hieraan verbonden kosten;
3. de behandelingswijze van meldingen en vragen bij andere luchthavens in kaart gebracht;
4. de jaarrapportage geëvalueerd vanuit de vraag aan welke inzichten en duidingen behoefte bestaat;
5. op basis van de uitkomsten van 2, 3 en 4 een aantal voorstellen opgesteld voor aanpassingen in de wijze van afhandeling van meldingen en vragen, en de (vaste) onderdelen in de jaarrapportage;
6. een aantal voorstellen opgesteld voor een besluitvormingsstructuur rondom de jaarrapportage en de opvolging van aanbevelingen.

Doel, uitgangspunten en randvoorwaarden

Het doel van de verbeteringsmaatregelen is een efficiëntere behandeling van meldingen om de inzet van capaciteit en de kosten te beheersen. Het geheel aan meldingen kan aanwijzingen opleveren over mogelijke oorzaken van hinder. Dit kan aanleiding zijn voor aanbevelingen om hinder te verminderen. De verbeteringsmaatregelen dienen niet ten koste hiervan te gaan. Verschillende opties om de registratie efficiënter te maken, moeten worden afgezet tegen de effecten - de kwaliteit van de informatie en inzichten. Daarnaast is het streven gericht op transparantie over de afhandeling van meldingen en het beantwoorden van vragen en betere openbare informatievoorziening over hinder, meldingen en vliegverkeer.

Het huidige proces

Er zijn geen wettelijke verplichtingen over het registreren van meldingen. Voor de afhandeling van meldingen worden (samengevat) door de DCMR de volgende werkzaamheden verricht:

- het registreren en behandelen van meldingen;
- het beantwoorden van vragen van burgers;
- het analyseren van meldingen, uitvoeren van onderzoek;
- controle van de database meldingen;
- het opstellen van kwartaalrapportages (overzicht aantallen meldingen);
- het opstellen van het jaarrapport geluid en meldingenanalyse RTHA.

Melders kunnen naast het gebruikelijke formulier waarbij geen account vereist is, ook gebruik maken van een portal waarbij een account vereist is. Zij hoeven dan slechts eenmaal hun gegevens in te vullen en niet bij iedere melding, zoals bij het gebruikelijke formulier.

Het Rotterdam Airport NOise MONitoring System van de firma Casper B.V. (RANOMOS) vormt de basis voor het uitvoeren van alle backofficetaken, waaronder het opstellen van het jaarrapport. De geluidsmeeetposten maken hier onderdeel van uit. Meldingen worden toegeschreven aan RTHA als RANOMOS een melding koppelt aan een vlucht die start of landt bij RTHA of als er geen vlucht kon worden gevonden. Het koppelen van een melding gebeurt op basis van een koppeling van de locatie en het tijdstip van de melding en de beschikbare vluchtinformatie (radardata). Niet alle meldingen kunnen via dit systeem aan een vliegtuig gekoppeld worden. Wanneer dit niet lukt wordt geprobeerd een handmatige koppeling te maken.

De vragen en opmerkingen van burgers hebben betrekking op diverse onderwerpen, zoals het nachtregime, verdeling van vluchten over het jaar, vlieggedrag, wetgeving, handhaving en het nieuwe portaal. Binnengekomen vragen en opmerkingen worden per mail of telefonisch beantwoord. Eventuele door melders opvallende situaties worden nader geanalyseerd en indien nodig voorgelegd aan de handhavende instantie, de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).

Huidige kosten en financiering

Voor klachtenafhandeling wordt binnen DCMR onderscheid gemaakt in de volgende onderdelen:

- Beheer (koppelen meldingen)
- Communicatie en onderzoek melders (waaronder beantwoorden vragen)
- Rapportage (kwartaal- en jaarrapporten)

De bestede uren zijn afgelopen jaren, afgezien van indexatie, vooral voor de jaarrapportage en het beheer van de database toegenomen. Dit laatste lijkt enigszins verband te houden met het aantal meldingen.

Uren RTHA Klachtenafhandeling	2020	2021	2022	2023
Beheer database	93	138	173	294
Communicatie meldingen	273	241	243	289
Rapportage (jaarrapport en kwartalen)	295	273	196	566
Totaal gerealiseerd	661	652	612	1.140

Kosten afhandeling meldingen, vragen, jaar- en kwartaalrapportages

Jaar	Aantal meldingen RTHA	Aantal uren	Kosten
2020	30.563	661	€ 71.570,74
2021	37.842	652	€ 76.791,15
2022	98.712	612	€ 74.925,01
2023	155.879	1140	€ 134.413,00

De jaarlijkse kosten voor het beheer van het RANOMOS systeem bedragen (afgerond) € 74.000 (2023).

Hierin zitten volgende onderdelen:

1. Exploitatiekosten Casper B.V. € 24.000
2. Overige exploitatiekosten € 8.000
3. Personeelskosten (dagelijks beheer) € 42.000

De beheerkosten worden gedragen door RTHA, provincie Zuid-Holland en de gemeente, Rotterdam. De flighttracker wordt bekostigd door de CRO met subsidie van de provincie Zuid-Holland. De kosten hiervan bedragen ca. €11.000,- per jaar (2024). De jaarrapportage wordt gefinancierd door de provincie Zuid-Holland en de gemeenten Lansingerland, Rotterdam en Schiedam.

Opdrachtgeverschap

Voor de afhandeling van meldingen en vragen, de kwartaalrapportages en jaarrapportage zijn afspraken tussen partijen gemaakt over de onderlinge verdeling van kosten.

Rondom de jaarrapportage is in de loop der tijd een gebruik van besluitvorming gegroeid dat niet formeel is vastgelegd. De jaarrapportage wordt ter vaststelling aangeboden aan de CRO. De CRO besluit ook over het opvolgen van de adviezen van DCMR.

Voor het dagelijks beheer en de exploitatie van RANOMOS en de flighttracker zijn de afspraken tussen de partijen onderling vastgelegd in een convenant voor het beheer van RANOMOS. Deze afspraken blijven ongemoeid en vallen buiten dit initiatief voor verbetervoorstellen.

BIJLAGE 2 - Meldingregistratie bij andere luchthavens

Meldingen bij andere luchthavens (op basis van deskresearch)

Amsterdam Airport Schiphol

- Melding doen of vraag stellen via <https://meldingen-bezoekbas.nl/>
- Om een melding te doen of vraag te stellen, heeft de melder een account nodig.
- BAS verzamelt alle meldingen van omwonenden die binnenkomen via hun systeem.
- BAS maakt kwartaal- en jaarrapportages en geeft advies aan betrokken partijen.
- Handleiding van het registratiesysteem is openbaar (op de website te vinden).
- Op de registratiepagina maakt de melder een account aan door bepaalde NAW gegevens op te geven.
- Met het opgegeven adres kan BAS een automatische koppeling maken met de vlucht(en) die op de locatie (binnen de opgegeven tijdstip) van de melder mogelijk de overlast hebben veroorzaakt.
- Er bestaat een reglement voor meldingen en informatieverzoeken. Deze is openbaar toegankelijk. Hierin staat o.a.:
 - De manager van BAS is bevoegd te besluiten informatieverzoeken en/of hindermeldingen niet te registreren en/of te behandelen, wanneer er bijvoorbeeld sprake is van ongewenste uitingen.
 - De manager van BAS is bevoegd te besluiten vragen en/of informatieverzoeken niet te behandelen, als de vragensteller vragen met eenzelfde strekking al meerdere malen (meer dan 10 keer) heeft gesteld en daarop iedere keer antwoord heeft gekregen.
 - De manager van BAS is bevoegd te besluiten om speciaal beheersmaatregelen toe te passen indien de vragensteller in zeer korte tijd veel informatieverzoeken tot BAS richt.
 - Wanneer een melding wel en niet wordt geregistreerd.
 - Wanneer een informatieverzoek in behandeling wordt genomen en wanneer deze wordt afgewezen.
 - Er staat een uitgebreide 'veelgestelde vragen lijst' met antwoorden, aanvullende uitleg over luchtvaart gerelateerde kwesties, relevante publicaties en rapportages, en inzicht meldingen op de website.

Eindhoven Airport

- Meldingen doen of informatie inwinnen kan via: samenopdehoogte.nl
- Geluidshinder kan gemeld worden via een online meldingsformulier. Geen account nodig.
- Er staat een 'FAQ' met antwoorden, aanvullende uitleg over luchtvaart gerelateerde kwesties, en relevante publicaties en rapportages op de website.
- Vliegbewegingen zijn 'near' real time te volgen.
- Er is een meldingen procedure document op de website, waarin staat hoe wordt omgegaan met de meldingen:
 - Meldingen over vliegbewegingen binnen de CTR Eindhoven worden geregistreerd tot een hoogte van 5.000 meter.
 - Meldingen worden per huisadres (postcode en huisnummer) geregistreerd.
 - Per huisadres wordt één melding van start, landing of overvliegen van eenzelfde vliegtuig geregistreerd.
 - Per meldingsformulier wordt maximaal één melding geregistreerd.
 - Uitsluitend meldingen die binnen zeven dagen na de vliegbeweging waarover wordt gemeld zijn gemaakt, worden geregistreerd.
 - Algemene meldingen over reguliere vliegbewegingen worden gebundeld en daarna gebundeld verwezen naar de website.
 - In het geval van terugkerende algemene melding(en) stuurt het RIC drie keer een email met algemene informatie. Na de derde email met dezelfde algemene

informatie staakt het meldingenbureau met het sturen van e-mails aan de betreffende melder; dit laatste wordt duidelijk in de derde e-mail vermeld.

- Meldingen rapportages: Per kwartaal en per jaar. Worden besproken in het LEO.

Groningen Airport Eelde

- Klachten, meldingen, overlast en informatie inwinnen kan via: <https://www.tmaeelde.nl/>
- Er staat een 'FAQ' met antwoorden, aanvullende uitleg over luchtvaart gerelateerde kwesties, en relevante publicaties en rapportages op de website.
- Er wordt duidelijk aangegeven welke type meldingen waar moeten worden gemeld. Meldingen over militair vliegverkeer, drone vluchten en proefdraaien moeten elders worden gedaan.
- Melden kan via een online formulier.
- Het Meldingenloket vliegverkeer GAE is van een onafhankelijke partij en dus geen onderdeel van Groningen Airport Eelde.
- Een reglement van meldingen is te vinden via het formulier. Hierin staat hoe wordt omgegaan met de meldingen.
 - Per meldingsformulier wordt maximaal één melding geregistreerd.
 - Uitsluitend meldingen die binnen zeven dagen na de vliegbeweging waarover wordt gemeld zijn gemaakt, worden geregistreerd.
 - Uitsluitend meldingen die via www.tmaeelde.nl of schriftelijk bij het loket worden ingediend, worden geregistreerd. Meldingen die bij andere instanties zijn ingediend worden niet opgenomen in het registratiesysteem van het loket.
 - Na 50 meldingen van 1 melder in een jaar worden meldingen wel geregistreerd maar niet meer geanalyseerd (Reglement, hfst. 4, 2^e bullit).
 - Indien een melder niet beschikt over een internetverbinding is er een mogelijkheid de melding schriftelijk in te dienen bij een loket.
- Meldingen rapportages: Per maand, per kwartaal en per jaar. Worden besproken in CRO.

Maastricht Aachen Airport

- Meldingen of klachten kunnen ingediend worden via: <https://www.kicl.nl/>
- Het Klachten Informatie Centrum Luchtverkeer (KICL) is een onafhankelijke stichting die zorg draagt voor de registratie, analyse en rapportage van klachten over vliegverkeer in Limburg.
- Bij het ondervinden van hinder door vliegverkeer, kan gebeld worden met het KICL.
- Het KICL hanteert een 5-dagen termijn. Klachten kunnen 5 dagen worden opgespaard en dan worden doorgebeld.
- Er kan ook via een klachtenformulier gemeld worden. Geen account vereist.
- Omwonenden kunnen bij KICL ook (uitsluitend telefonisch) terecht voor vragen en informatie over regelgeving over vliegverkeer en milieu en gezondheid.
- 'Ingediende klachten zijn vaak het eerste signaal bij afwijkingen of bijzonderheden in vliegroutes of andere omstandigheden. Het KICL probeert in dat geval bij de luchthavens of de Luchtverkeerleiding te achterhalen wat er aan de hand was. Het KICL bundelt de klachten en beschrijft eventuele patronen of andere opmerkelijke zaken, en rapporteert die vervolgens aan de CRO, CAL of Luchtverkeerscommissie. Het is vervolgens aan die instanties om daar hun adviezen over hinderbeperking op te formuleren.' (website kicl)
- Meldingen rapportages: Zeer beperkt jaarrapport. Accent van de bespreking in CRO ligt op Q rapportages.

Lelystad Airport

- Meldingen kunnen gedaan worden via <https://meldpunt.lelystadairport.nl/>
- Er staat een 'FAQ' met antwoorden, aanvullende uitleg over luchtvaart gerelateerde kwesties, en relevante publicaties en rapportages op de website. Vliegverkeer kan live worden gevolgd.
- Er is een account nodig voor het stellen van een vraag of doen van een melding.
- Er is ook een gebruikershandleiding van het registratiesysteem (Handleiding: melding maken) te vinden op de website.
- Meldpunt Lelystad Airport maakt op basis van binnengekomen meldingen o.a. analyses en kwartaal- en jaarrapportages. Deze worden gepubliceerd op hun website.
 - FAQ: Wat gebeurt er met mijn melding? 'Wanneer een melding wordt gemaakt van overlast, wordt deze door het Meldpunt Lelystad Airport geregistreerd. Alle geregistreerde meldingen worden verwerkt in een jaarrapportage.'
- Meldingen rapportages: Zeer beperkt jaarrapport. Is samenvoeging Q rapportages.