

Notitie: Toezichthouder op de meldingsprocedure Regionaal Informatie Centrum – 'Samen op de hoogte' 2023

Feiten en wat voorafging

- ✓ Per 1 januari 2023 is het Regionaal Informatie Centrum (RIC) opgericht door vliegbasis Eindhoven en Eindhoven Airport NV met als doel om te fungeren als (proactief) informatiepunt voor de regio rondom alle facetten op- en rond de Luchthaven Eindhoven
- ✓ 'Samen op de Hoogte' vervult de toezichthoudende rol voor het RIC
- ✓ 'Samen op de Hoogte' rapporteert jaarlijks over het toezichthoudende rapport aan het Luchthaven Eindhoven Overleg
- ✓ 'Samen op de Hoogte' vervult haar taak via gesprekken met het RIC en wordt bijgestaan door een klankbordgroep (vroeger de werkgroep meldingenbureau)
- ✓ De klankbordgroep bestaat uit de volgende personen; Door de Beus, Cees Beemer, Dick Veenstra (omwonenden) en Marjan van de Hoogenhoff (gemeente Veldhoven)
- ✓ 'Samen op de Hoogte' en klankbordgroep zijn op de hoogte gebracht van de (on)mogelijkheden van de huidige techniek om data te verzamelen, de wijze waarop informatie ook anderszins wordt verzameld, de houding en inzet van het RIC naar melders, de procedures rondom een melding, de wijze waarop via kennisbijeenkomsten en bezoeken met omwonenden contact wordt gemaakt.
- ✓ 'Samen op de hoogte' ontvangt regelmatig berichten van momenten waarop het door technische redenen niet mogelijk is te melden, wij blijven stimuleren dat technische toegankelijkheid van het huidige systeem tot het laatste moment moet worden verbeterd en dat de implementatie van een nieuw systeem/ nieuwe versie vanaf 2025 door ons wordt toegejuicht
- ✓ In februari 2024 heeft het RIC een eerste jaarrapportage geproduceerd (bijgevoegd)

RIC Jaarrapportage 2023: een helder rapport

Binnen één jaar is het RIC erin geslaagd om op heldere wijze rol, procedure en houding in een compacte rapportage bijeen te zetten. Dat verdient een compliment en belooft veel goeds voor de toekomst. Sterker nog; ten opzichte van het verleden zijn "geen meters maar kilometers gemaakt" aldus de klankbordgroep. Het RIC staat. Niet alleen in de techniek (die ook weer wordt verbeterd), maar vooral ook in de houding naar omwonenden. Melders worden desgewenst terug gerapporteerd, er kan weer gebeld worden (een kundige RIC-er staat je te woord), er zijn kennissessies en rondleidingen. Het RIC staat niet achter een anonieme muur, maar heeft binnen het jaar ook gezicht gekregen. De routepilot is daarbij een 'geluk bij een ongeluk' geweest: daar was de bereikbaarheid en functie vanuit het RIC van cruciaal belang.

Gewenste verbeteringen/discussies voor komend jaar

In de laatste bijeenkomst met de klankbordgroep zijn ook voorstellen gemaakt voor verbetering en zijn er discussiepunten voor de nabije toekomst op tafel gekomen. Dit alles onder het gezamenlijk motto: de rol versterken, de inhoud verbeteren, het proces van melden duidelijker/strakker maken en heldere procedures. In enigszins willekeurige volgorde:

Afbakening van de rol van het RIC/inhoud verbeteren:

- Voor de afbakening van de rol van het RIC en het verbeteren van de inhoud is het belangrijk om te overwegen of de functie zich beperkt tot het presenteren van feiten met enige analyse, of dat er ook een eigen signaleringstaak wordt vervuld.
- Om een kwalitatieve verbetering te bewerkstelligen, kan het RIC zich richten op specifieke aspecten zoals vluchten na 23.00 uur of meldingen per gebied, alsook op analyses van gegevens die op verschillende tijdstippen, zoals 's ochtends of in het weekend, zijn verzameld.
- Het zou bevorderlijk zijn om vaker te rapporteren, bijvoorbeeld door maandelijkse updates te verstrekken, en deze informatie openbaar toegankelijk te maken via websites.
- Op de lange termijn kan het RIC overwegen om te werken met een dashboard om gegevens overzichtelijk te presenteren en trends gemakkelijker te identificeren.
- Het RIC zou binnen het LEO-systeem een eigen identiteit moeten hebben, met de mogelijkheid om zelf rapportages te presenteren tijdens LEO-vergaderingen en vast agendapunt bij de mededelingen te zijn.
- Het is van belang dat het RIC zich onthoudt van het doen van aanbevelingen, aangezien dit niet binnen de rol valt; de focus ligt op het signaleren van ontwikkelingen.
- Verder dient het RIC zijn proactieve rol uit te werken om effectief te kunnen anticiperen op toekomstige uitdagingen en ontwikkelingen.

Proces van melden

- Het is van essentieel belang om de meldingsprocedure up-to-date te houden om een effectieve en efficiënte afhandeling van meldingen te garanderen.
- Een link voor het melden van geluidshinder moet ook beschikbaar zijn op de website van Eindhoven Airport om de toegang tot het meldingssysteem te vergemakkelijken.
- Bij het indienen van een melding moet het e-mailadres worden gevraagd als verplicht veld om de communicatie met de melder te vergemakkelijken en op te volgen.
- Het is noodzakelijk om 'Samen op de hoogte' op de hoogte te stellen wanneer een melder wordt geblokkeerd om transparantie te waarborgen en mogelijke consequenties te bespreken.
- Veelmelders moeten worden uitgenodigd om hun ervaringen en feedback te delen om een beter inzicht te krijgen in de frequentie en aard van de meldingen en om eventuele problemen aan te pakken.

Heldere procedures

- Voor mogelijke nieuwe pilots is het belangrijk om een draaiboek te ontwikkelen waarin duidelijk wordt beschreven wat ieders rol binnen het project is en op welke wijze wie communiceert met de betrokken partijen.
- Zorg ervoor dat anderen, met name de LEO-leden, op de hoogte zijn van de procedures die worden gevolgd binnen de pilots om een soepele samenwerking en uniformiteit te waarborgen.
- Blijf open en transparant in je communicatie en geef duidelijk aan wat je grenzen zijn, zodat er een helder kader is waarbinnen gewerkt kan worden.

Losse punten

- Naast geluid is het ook belangrijk om te rapporteren over andere aspecten zoals geur, fijnstof en andere milieufactoren om een volledig beeld te krijgen van de omgevingsimpact van activiteiten zoals die van Eindhoven Airport.
- Het is van waarde om verbanden te leggen tussen de bevindingen van lopende belevingsonderzoeken en de gerapporteerde gegevens, zodat er een inzicht ontstaat in de ervaringen en percepties van de betrokken gemeenschappen.
- Consequenter gebruik maken van de communicatiekanalen van 'Samen op de hoogte'.



Jeroen Weekers
Directeur – Bestuurder Samen op de hoogte