

Herpositionering meldingenbureau Luchthaven Eindhoven.

Inleiding

Wettelijke grondslag

De basis van de COVM ligt in artikel 10.25 van de Wet luchtvaart. Artikel 10.23 stelt dat jaarlijks de actuele geluidsbelasting inzichtelijk en openbaar gemaakt moet worden. Het instellingsbesluit van de COVM stelt dat de commissie onder meer tot doel heeft om deze resultaten te evalueren.

De meldingenprocedure, het meldingenbureau en de rapportage geluidshinder vinden geen basis in de Wet geluidshinder of het instellingsbesluit.

Huidige positie en COVM

Het meldingenbureau is momenteel fysiek gehuisvest bij Eindhoven Airport, wordt bemand door 1 FTE van Eindhoven Airport en wordt sinds 2021 volledig gefinancierd door Eindhoven Airport. Voorheen was sprake van een verdeelsleutel van de kosten met gemeente Eindhoven, regionale overheden en de provincie N-Brabant.

Het meldingenbureau registreert, ten behoeve van Defensie, de hindermeldingen voor zowel militaire als civiele vliegbewegingen en een aantal daaraan gerelateerde activiteiten en verwerkt deze in rapportages. De meldingen worden geregistreerd met behulp van het meldingensysteem ANOMS. De licentie van het meldingensysteem is contractueel eigendom van Eindhoven Airport en loopt tot 31 december 2023.

Het meldingenbureau verzorgt op basis van de in ANOMS geregistreerde data de kwartaalrapportages, deze worden gecontroleerd door het NLR. Het NLR verzorgt de jaarrapportage op basis van dezelfde gegevens. In opdracht van Defensie (minister/staatssecretaris) verzorgt het NLR kwartaal- en jaarrapportages over de actuele geluidsbelasting.

Deze rapportages worden momenteel onder verantwoordelijkheid van de commandant vliegbasis Eindhoven aangeboden aan de COVM-Eindhoven. De rapportages helpen de COVM bij haar functie om gevraagd en ongevraagd te adviseren bij de eventuele vervolgstappen richting minister/staatssecretaris.

Advies Opnieuw Verbonden (Pieter van Geel)

In het rapport 'Opnieuw Verbonden' van de heer van Geel staat aangegeven dat het meldingenbureau binnen de nieuwe Permanente structuur fungeert als het loket voor klachten en vragen. Daarnaast bewaakt het meldingenbureau de zorgvuldige afhandeling en aanpak daarvan. Via het meldingenbureau worden klachten en vragen geregistreerd en behandeld. Eén keer per kwartaal wordt een rapportage opgesteld en besproken in de Permanente structuur. Tevens worden jaarrapportages gemaakt waarin patronen, trends en bijzonderheden vermeld staan. Dit meldingenbureau zorgt er ook voor – middels actieve zichtbaarheid en goede, gebruiksvriendelijke informatievoorziening – dat betrokkenen weten waar ze terecht kunnen met klachten en vragen.

Uitgangspunten Ombudsman

De ombudsman stelt de volgende uitgangspunten aan een meldingenbureau/meldingensysteem:

1. burgers moeten duidelijkheid hebben over wat zij van het doen van meldingen mogen verwachten;
2. burgers moeten actief en adequaat worden geïnformeerd door de meldpunten over wat er met hun meldingen en meldingen in het algemeen gebeurt;
3. informatie uit de meldingen moet worden betrokken bij de keuzes rond vliegroutes, vlieghoogtes en vliegtijden. Ook moet deze informatie worden betrokken bij het toezicht en de handhaving.

Interviews/enquête omwonenden

Op verzoek van omwonenden en besproken in de werkgroep is recent via het Meldingenbureau en via de bewoners- en leefbaarheidsnetwerken een enquête uitgezet over het meldingen- en

klachtensysteem. De uitkomsten van deze enquête zullen meegenomen worden in het advies van de werkgroep.

Gewenste positie meldingenbureau

Vanuit de omgeving is de wens uitgesproken om het meldingenbureau onafhankelijk te positioneren, zowel juridisch als financieel.

Het is wenselijk om het meldingenproces inhoudelijk te herpositioneren. Te denken valt aan de scope van het werkgebied van het Meldingenbureau (nu is dat met wat uitzonderingen de CTR van de luchthaven) en ook het type van de meldingen zou uitgebreid kunnen worden, dus naast geluid bijvoorbeeld ook geur en gevaar.

Daarnaast bestaat de wens om van feitelijke/cijfermatige rapportages naar meer kwalitatieve rapportages en analyses over te gaan. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:

- analyses van meldingen van hinder op een bepaald punt van een route die de basis zou kunnen vormen voor route-optimalisatie enerzijds of gerichte informatievoorziening aan de melders en hun omgeving anderzijds
- meldingen m.b.t. een vliegmaatschappij die regelmatig voorkomen, die de basis kan vormen voor overleg met die maatschappij.

Akkoord COVM

Op 16 september 2021 is door het COVM ingestemd met de verdere uitwerking van de gewenste positionering door de werkgroep Klachten & Meldingen.

Verdere uitwerking

Aan de hand van het 7S model van McKinsey is de gewenste positionering verder uitgewerkt.

Ambitie/ Strategie

De strategie betreft de doelstellingen van een organisatie en de wegen waarlangs de organisatie deze tracht te bereiken.

- Een onafhankelijke en objectieve organisatie waar mensen hun vraag/melding/klacht over Luchthaven Eindhoven kunnen melden.
- Het is één loket voor het doen van hindermeldingen en het stellen van vragen over civiel en militair vliegverkeer en direct daaraan gerelateerde activiteiten, en de registratie en verwerking hiervan.
- In oplossingsgerichte rapportages zullen cijfermatige analyses en opvallende kwalitatieve trends vermeld staan. Over het format worden nog nadere afspraken gemaakt (in een parallel spoor). Deze analyses kunnen gebruikt worden door het COVM als basis voor adviezen over mogelijke verbeteringen voor een gezonde leefomgeving.
- De communicatie naar individuele bewoners, de omgeving en de COVM zal proactief, zorgvuldig en transparant plaats vinden in samenwerking met de werkgroep communicatie. Denk daarbij aan het logisch vindbaar maken van de website en het gemakkelijk vindbaar maken van relevante informatie. Het is ook van belang om snel te communiceren over afwijkingen, waar mogelijk vooraf en anders in ieder geval achteraf.

Structuur

De structuur van een organisatie betreft de verdeling en groepering van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden in een afgestemde ordening van uitvoerende activiteiten en functies.

- De structuur en positionering van het meldingenbureau moeten nog vastgesteld worden op basis van eisen die nader gespecificeerd worden. Het meldingenbureau hoeft niet in de regio gepositioneerd te zijn, maar moet wel in de regionale structuur ingebed zijn.
- Te denken valt aan organisaties zoals:
 - SLLE
 - Zoals vliegveld Rotterdam (DCMR); ODZOB in onze regio
 - Een Gemeente
 - Provincie
 - Defensie
 - COVM

- BAS Schiphol
- Nog op te richten nationale geluidsombudsman
- Binnen Luchthaven Eindhoven
- De organisatie waar bewoners hun vraag/melding/klacht kunnen melden moet onafhankelijk zijn. De taak omvat het zorgvuldig registreren van vragen/meldingen/klachten.
- Met betrekking tot de kwalitatieve analyses kunnen belanghebbenden de COVM verzoeken om naar aanleiding hiervan een onderzoek te initiëren. Dit is aanvullend aan (in parallelle spoor nog nader af te stemmen) reguliere analyses die al belegd zijn via het meldingenbureau.
- Analyses vanuit het meldingenbureau kunnen bijdragen aan aanbevelingen rondom bijvoorbeeld gezonde leefomgeving.

Staf

Het personeel (de staf) verwijst naar een aantal zaken. Enerzijds zijn dat zaken als afwezigheid, verzuim en het opleidingsniveau. Anderzijds betreft het abstractere zaken zoals motivatie en flexibiliteit van de medewerkers.

- Bij het bepalen van de fysieke huisvesting en bemensing van het meldingenbureau moet naast praktische zaken, ook rekening gehouden worden met de onafhankelijke positie van het meldingenbureau.
- Het meldingenbureau moet voldoende slagkracht hebben om actief en flexibel te reageren.
- Het functieprofiel van de gewenste bezetting moet nader gedefinieerd worden naar aanleiding van de structuur, inclusief de gewenste capaciteit.
- Op basis van het functieprofiel zal de selectie plaatsvinden.
- De continuïteit moet gewaarborgd worden, bijvoorbeeld vervanging tijdens vakantie, ziekte.

Systeem

De systemen omvatten alle formele en informele werkwijzen, procedures, voorschriften en afspraken. Essentieel is de uitvoering te vergelijken met de vastgestelde standaards en vervolgens de verschillen te identificeren.

- ANOMS (huidig registratiesysteem) en geluidmeetpalen: Eindhoven Airport
 - Licentie huidige meldingensysteem loopt af per 31 december 2023. Er moet onderzocht worden welk systeem gewenst is en welke eisen daarvoor gesteld worden (Dit is uitgewerkt in bijlage 2). Het meldingenbureau kan daarbij adviseren.
 - Wat is de relatie met het regionaal meetnet geluid?
 - Op korte termijn moet er een leverancier geselecteerd worden.
 - Sinds 2021 wordt ANOMS volledig gefinancierd door Eindhoven Airport. Voorheen was sprake van een verdeelsleutel van de kosten met gemeente Eindhoven, regionale overheden en de provincie N-Brabant. Er moet een duidelijke afspraak komen over de financiering van het Meldingenbureau voor de toekomst
- Op basis van Berekenen, meten en beleven worden hoge betrouwbaarheidseisen aan het systeem gesteld. Het is wenselijk dat er zo veel mogelijk open data komt. Metingen moeten in een dashboard zichtbaar zijn.
- Voor kwalitatieve analyses in de rapportages kunnen in een later stadium parameters vastgesteld worden.
- De meldingenprocedure moet gereviewd worden, en indien nodig tijdig worden bijgesteld.
- Het Auditproces en de auditor moet gereviewd worden.
- Geluidhinderrapportages zijn t.b.v. COVM en ontsluiting [samenopdehoogte.nl](https://www.samenopdehoogte.nl); het opnemen van kwartaal- en jaarrapportages op [samenopdehoogte.nl](https://www.samenopdehoogte.nl) kan in overleg met de werkgroep communicatie.

Significante waarden

Het onderling verbindende centrum van McKinsey's 7S-model zijn de 'gedeelde waarden'. Dit is de centrale overtuiging en houding waar de onderneming voor staat en in gelooft.

- Open en transparant
- Betrokken en respectvol
- Onbevooroordeeld, neutraal
- Oplossingen en verbeteringen moeten gericht zijn op een gezonde leefomgeving
- De eisen t.a.v. privacy worden strikt gehandhaafd

Stijl van Management

Met de factor 'stijl van management' wordt niet bedoeld de persoonlijkheden van het (top)management, maar wel de manier waarop handelen en gedrag van de managers op de medewerkers in de organisatie overkomen.

- Open en transparante cultuur in de organisatie en naar stakeholders en de omgeving
- Vertrouwen van de omgeving is een belangrijk aspect
- Frequent, actief en open communiceren
- Gericht op verbetering, niet op verdediging

Sleutelvaardigheden

Sleutelvaardigheden (of 'Skills') gaan over de vraag: Wat doet de eigen onderneming schitteren? Waarin is de onderneming goed?

- Kwalitatieve en cijfermatige rapportages
- Frequente feedback naar alle stakeholders
- Analyseren en adviseren
- Verbinden
- Vak kennis
- Objectief en oplossingsgericht
- Helder informeren/communiceren

Aan de hand van bovengenoemde aspecten en onderstaande factoren kan de onderstaande scoringlijst worden ingevuld (score 1-5, waarbij 1 de minste score en 5 de hoogste score).

Factoren	EA	SLLE	Omgevingsdienst	Gemeente	Provincie	Defensie	BAS	COVM
Strategie								
Structuur								
Staf								
Systemen								
Significante waarden								
Stijl van management								
Sleutelvaardigheden								
Continuïteit van de operatie waarborgen								
Onafhankelijk (management, juridisch, financieel)								
Regionaal								
Kosten								
Conclusie:								

Fasering

Er is haast geboden met het herpositioneren van het meldingenbureau, zowel organisatorisch (prio1) als inhoudelijk (prio2). De wens is op de COVM vergadering van 16 december 2021 een principe besluit te krijgen om op basis van deze uitwerking (eisen en wensen) te onderzoeken welke positionering de voorkeur heeft, inclusief inzicht in de (juridisch en financiële) consequenties die dit met zich mee zou brengen. Op basis daarvan zou in de 1^e COVM vergadering van 2022 besluitvorming kunnen plaatsvinden waarna zo snel als mogelijk gestart wordt (uiterlijk 1 april 2022) met de uitwerking van dat besluit en uiteindelijke overdracht en inrichting van het meldingenbureau (uiterlijk 1 januari 2023).