

## Eisen aan nieuw meldingenbureau en meldingensysteem

### *Meldingenbureau (organisatie)*

- Het meldingenbureau is een onafhankelijke en objectieve organisatie waar mensen hun vraag/melding/klacht over Luchthaven Eindhoven terecht kunnen.
- Het meldingenbureau moet juridisch en financieel onafhankelijk kunnen functioneren van Eindhoven Airport, Defensie en andere aandeelhouders (Schiphol, Provincie en Eindhoven). Invloed op bedrijfsvoering moet hiermee vermeden worden. De onafhankelijke positie van het meldingenbureau kan leiden tot de noodzaak om te beschikken over een eigen informatiesysteem. Dat heeft een grote financiële impact. Mogelijkheden om financiële impact te beperken en onafhankelijkheid te waarborgen moeten nader onderzocht worden.
- Het is gewenst om het specifiek op Eindhoven Airport en vliegbasis Eindhoven gerichte werkproces bij een eventuele overgang naar een nieuw meldingenbureau zoveel mogelijk te handhaven. Dit met het oog op de continuïteit van het proces.

Aansluiten bij bestaande organisatie (bijv. BAS Schiphol) kan daarbij een optie zijn, echter met lokale vestiging -> moet van "ons" zijn met het oog op draagvlak onder gebruikers.

- Het meldingenbureau (incl. management) moet ervaring hebben met (vergelijkbare) complexe werkprocessen en complexe klantcontacten.
- Het meldingenbureau moet in staat zijn, al dan niet met externe hulp, rapportages en onderzoeken voor diverse stakeholders te analyseren.
- Het meldingenbureau moet in staat zijn externe partijen (zoals NLR) aan te sturen. Het meldingenbureau moet qua kennis en omvang in staat zijn om de continuïteit te waarborgen. (opgaan in een organisatie van "Geluids ombudsman" is een mogelijke toekomstoptie)

### *Systeem*

#### **Algemene eisen**

- Data van huidige systeem moet bruikbaar blijven/overzetbaar zijn
- Kwalificaties van het systeem moet passen bij de ambitie die we als regio hebben
- Balans ambitie/kosten

#### **Functionele eisen**

- Eén digitaal loket voor alle informatie, vragen, alsmede voor alle klachten/meldingen m.b.t. de Luchthaven Eindhoven
- Laagdrempelig en overzichtelijk, Nederlands
- 'real time' registratie en z.s.m. (automatische) respons meldingen
- Flexibel, gericht op doorontwikkeling en verbetering
- Informatievoorziening dat voldoet aan de functionaliteiten:
  1. Uitleg/informatie
  2. Rapportages/Publicaties
  3. Vraag/melding indienen
  4. Contact

#### **Technische eisen**

- Een centraal systeem waarop de gegevens worden verwerkt, geanalyseerd en gekoppeld aan radar- en vluchtgegevens
- Tenminste benodigde data input (koppelbaar aan elkaar):
  - a. LVL data (gevlogen vliegpaden)
  - b. Aanvullende operationele informatie (luchthaven specifiek)
  - c. *Geluidmeetpalen of misschien koppeling met landelijk meetnet/database?*
- Tenminste benodigde (onderliggende) afbeelden/mappen:
  - a. Vliegroutes (AIP) van en naar luchthaven Eindhoven
  - b. Gates/Corridors Luchthaven Eindhoven
  - c. Diverse mappen (w.o. Google maps, geluidcontouren)

d. Terugkijkoptyes/historische data

e. signaalfuncties

- Mogelijkheid opzoeken adressen melders
- Flexibele meldingenmodule op maat
- Mogelijkheid voor standaard formulieren en automatische beantwoording
- Het kunnen maken van allerlei koppelingen/ doorsneden van de verzamelde gegevens via geschikte programma-tuur
- Mogelijkheden tot rapportages/signaalfuncties
- Chatmodule?
- Een ontsluiting via een web-applicatie (2D/3D?)
- Inbedding van dit alles in een algemeen informatiesysteem voor de omgeving
- Geluidmeetpalen met eventueel voorbewerking van de meetgegevens en een "on-line" verbinding naar een centrale computer. *Zie opmerking hiervoor.*

### **Eindbeeld**

- Er is een robuust integraal klacht- en informatiesysteem gebouwd, waarbij meldingen grotendeels (80-90%) automatisch en snel (near 'real time') kunnen worden beantwoord;
- Het systeem kan afhankelijk van de keuze snel operationeel worden gemaakt;
- Beschikbaarstelling van data (radartracks en aanvullende operationele gegevens (daadwerkelijk gevlogen routes en daarbij behorende hoogtes, grondafstanden)
- Het systeem is schaalbaar en flexibel;
- Ontzorging door leverancier m.b.t. back ups/functionering/onderhoud systeem met 24/7 back office
- Het technisch onderhoud aan het systeem op locatie is minimaal
- Het systeem wordt bij voorkeur actief doorontwikkeld door de leverancier. Relevante wijzigingen/ontwikkelingen worden pro-actief door de leverancier in het systeem verwerkt;
- Meerwaarde van de voorziening
  - a. niet meer noodzakelijk "handwerk"
  - b. de beschikbaarheid van een tool waarmee de effecten van het luchtverkeer rondom de luchthaven efficiënter en effectiever kan worden gemonitord

### *Noot*

- Het lopend contract eindigt per 31-12-2023.
- Het bestaande, door het meldingenbureau gehanteerde geluidmeetsysteem (lees geluidmeetpalen), is bijna 20 jaar oud.
- Het ANOMS systeem zelf krijgt regelmatige updates.