

1 INLEIDING

De stichting Leefbaarheid Luchthaven Eindhoven heeft, naast het financieren van projecten uit het leefbaarheidsfonds, de taak te zorgen dat meldingen over vliegtuiggeluid onafhankelijk worden behandeld. M.b.t. deze laatste taak heeft de Stichting Leefbaarheid Luchthaven Eindhoven DNV GL gevraagd deze onafhankelijkheid aantoonbaar te borgen.

2 ACHTERGROND

Het meldingenbureau van Vliegbasis Eindhoven en Eindhoven Airport is belast met de registratie en afhandeling van alle meldingen over lucht- en grondgebonden geluidhinder van de luchthaven binnen de controlezone¹ van Eindhoven. Het meldingenbureau werkt samen met sectie communicatie vliegbasis Eindhoven, de luchtverkeersleiding en Bureau Geluidhinder, Zonering en Rapportering (BGZR) van de Koninklijke Luchtmacht. BGZR handelt alle meldingen af betreffende militaire vliegbewegingen buiten de controlezone van Eindhoven.

Meldingen die voldoen aan de genoemde criteria in de Meldingenprocedure geluidhinder Vliegbasis Eindhoven versie 2018 worden geregistreerd in het Airport Noise and Operations Management System (ANOMS). Dit systeem maakt het mogelijk om de route en identiteit van vluchten in de regio Eindhoven op te vragen. Zo kan worden onderzocht wat zich in de lucht heeft afgespeeld ten tijde van de melding. Meldingen kunnen zowel digitaal als telefonisch worden ingediend. Digitale meldingen komen direct in ANOMS terecht. Telefonische meldingen worden handmatig in het systeem gezet. De meldingen worden indien mogelijk automatisch door het systeem gekoppeld aan vliegbewegingen. Per kwartaal worden vervolgens alle ingediende meldingen verwerkt in een rapportage die wordt verstuurd aan de COVM. Tevens wordt ieder jaar een jaarrapportage opgesteld die ook diverse analyses bevat.

3 AUDITPROCES

Het auditproces bestaat uit de volgende stappen:

- Volgen en verifiëren of de registratie en afhandeling van meldingen vanaf de inkomende melding tot en met de terugkoppeling naar melders voldoet aan de Meldingenprocedure geluidhinder Vliegbasis Eindhoven versie 2018.
- Volgen en verifiëren of de jaarrapportage voldoet aan de Meldingenprocedure geluidhinder Vliegbasis Eindhoven versie 2018.

¹ Controlezone: Plaatselijk luchtverkeersleidingsgebied

4 MELDINGEN EN RAPPORTAGE PROCES

Onderstaande figuur presenteert schematisch het meldingen- en rapportageproces.



Meldingen komen via verschillende kanalen binnen. De meeste meldingen worden via de website: www.samenopdehoogte.nl ingediend (99%). Verder kunnen meldingen nog telefonisch binnenkomen of via het Informatie en Klachten Systeem van de Koninklijke Luchtmacht. Al deze meldingen worden in het ANOMS systeem geregistreerd. Melders ontvangen een mail ter bevestiging van de registratie van de melding. Het meldingenbureau ontvangt een kopie. Meldingen worden vervolgens (automatisch) gekoppeld aan vliegbewegingen (militair, civiel of transitio = overvliegend verkeer). Daar waar dit niet mogelijk is omdat er op dat moment geen vliegbewegingen in de omgeving van de melder waren, worden meldingen geregistreerd als 'onbekend'. Wanneer een melder een melding doet over bijvoorbeeld overlast gedurende een gedeelte van de dag wordt de melding geregistreerd als 'Algemeen'.

Om de jaarrapportage samen te stellen worden de benodigde Meldingsdata² in ANOMS geselecteerd en geëxporteerd, waardoor ze beschikbaar komen voor analyse. Deze Meldingsdata worden vervolgens geïmporteerd in een analysebestand (Analyse data 2018) dat gebruikt wordt voor de analyse van de Meldingsdata en voor het genereren van de tabellen en figuren die in de Jaarrapportage 2018 zijn opgenomen.

5 VERIFICATIE REGISTRATIE MELDINGEN

Het aantal meldingen in ANOMS over 2018 komt overeen met het aantal meldingen in het jaarverslag 2018. Vastgesteld is dat het meldingenbureau, conform de meldingenprocedure, meldingen verwijdert die dubbel zijn (hetzelfde huisadres, hetzelfde tijdstip van overlast), meldingen verwijdert die na 7 dagen zijn ingediend en meldingen verwijdert waarin een melder scheldt, bedreigt of anderszins grove uitspraken doet. Ook worden meldingen over militaire vliegbewegingen buiten de horizontale contouren van de CTR Eindhoven uit ANOMS verwijderd en overgedragen naar het Informatie en Klachten Systeem van de Koninklijke Luchtmacht.

6 VERIFICATIE AFHANDELING MELDINGEN

Indien de melder heeft aangegeven terugkoppeling te willen krijgen over een specifieke melding ontvangt de melder een e-mail van het meldingenbureau met daarin alle relevante

² Alle compleet geregistreerde meldingen

gegevens over de melding. Wanneer een melder alsnog telefonisch contact wenst kan de melder dat aangegeven. Melders die meerdere meldingen per maand indienen ontvangen in één mail de terugkoppeling van de gebundelde meldingen van die maand. Niet in alle gevallen waarin, door melders die meerdere meldingen per maand indienen, om contact is verzocht wordt ook daadwerkelijk contact opgenomen. Het Meldingenbureau hanteert hierbij twee werkwijzen die niet zijn vermeld in de meldingenprocedure.

1. Het meldingenbureau probeert een melder drie maal telefonisch te benaderen. Wanneer dit niet lukt, staakt het meldingenbureau de poging tot telefonisch contact.
2. Melders die iedere keer dezelfde melding doen waarop eenzelfde emailterugkoppeling plaatsvindt ontvangen drie keer deze emailterugkoppeling. Daarna wordt geen emailterugkoppeling meer gegeven wanneer het om eenzelfde terugkoppeling gaat.

7 VERIFICATIE RAPPORTAGE

Vastgesteld is dat de feiten vermeld in de jaarrapportage overeenkomen met de feiten die uit de Meldingendata en de analyses naar voren komen. In de Analysedata 2018 is het totaal aantal meldingen van 44718 nader geanalyseerd naar postcode, aantal melders, gemiddeld aantal meldingen per melder enzovoort. De gebruikte gegevens en de berekeningen zijn door ons geverifieerd. Daarbij zijn geen fouten of afwijkingen aan het licht gekomen.

8 CONCLUSIE

Op grond van de bevindingen tijdens deze audit hebben wij het vertrouwen dat de registratie, afhandeling en rapportage van de meldingen in 2018, behoudens de twee opmerkingen bij de afhandeling, volgens de meldingenprocedure zijn verlopen en dat de informatie in de Jaarrapportage 2018 een juist beeld geeft van de ontvangen meldingen in 2018.

9 AANBEVELINGEN

- Richt het meldingenproces zo in dat mutaties in ANOMS traceerbaar zijn en de oorspronkelijke set meldingen in stand blijft.
- Pas de meldingenprocedure aan de feitelijk gevolgde werkwijze aan.

Namens DNV-GL: Jan Kingma,

