



Rapport

Datum: 16 juli 2007

Rapportnummer: 2007/153

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS) niet voldoende mogelijkheden heeft geboden om klachten in te dienen bij het Klachten- en Informatiecentrum Geluidhinder Schiphol van CROS over geluidhinder door vliegverkeer van de luchthaven Schiphol.

Beoordeling

Algemeen

De Wet Luchtvaart (zie Achtergrond, onder 1.) regelt de instelling van de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS). De CROS is een orgaan van de Staat en is daarmee bestuursorgaan als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 2.). De CROS is een overlegorgaan van bestuurders van de provincies en gemeenten in de regio Schiphol, hun bewoners en de luchtvaartsector over geluidhinder, geur, lokale luchtverontreiniging en externe veiligheid. De wettelijke taak van de CROS is om het gebruik van de luchthaven Schiphol te bevorderen zodanig, dat zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan de belangen van de betrokkenen. In de Regeling CROS (zie Achtergrond, onder 3.) is verder onder meer geregeld dat de CROS tevens tot taak heeft informatie te verstrekken over het dagelijkse gebruik van de luchthaven Schiphol in relatie tot de omgeving en klachten te behandelen met betrekking tot het luchtverkeer op, naar en vanaf de luchthaven Schiphol. De CROS moet dit volgens de regeling doen door middel van het onder de CROS ressorterende Informatie- en klachtenbureau Hinder Vliegverkeer Schiphol. Daartoe heeft de CROS de Stichting Informatie- en Klachtenbureau Hinder Vliegverkeer Schiphol (IKB) in het leven geroepen.

I. Bevindingen

Op 1 april 2006 nam het IKB een nieuw systeem in gebruik voor de verwerking van klachten. Verzoeker klaagt erover dat hem daardoor niet voldoende mogelijkheden worden geboden voor het indienen van klachten. Zo kan hij niet meer klachten indienen door middel van een eigen excel-bestand en is voor het indienen van een klacht via internet een breedbandinternetaansluiting nodig. Verzoeker ziet dan ook geen andere mogelijkheid dan zijn vele klachten over geluidhinder via de telefoon in te dienen. Dit betekent echter lange wacht- en beltijden. Door deze gang van zaken heeft verzoeker al een half jaar niet meer over geluidhinder geklaagd en dat zou de CROS goed uitkomen omdat 'veelklagers' onwenselijk zijn, aldus verzoeker.

In reactie op de klacht liet de CROS onder meer het volgende weten.

De CROS hecht grote waarde aan goede klachtenbehandeling. Het verbeteren van klachtbehandeling vormde dan ook een belangrijk onderdeel van de verbetervoorstellen

die de CROS heeft ingediend bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat in het kader van de evaluatie van de Wet luchtvaart. De CROS wil meer inzicht kunnen bieden in hoe er met klachten wordt omgegaan en omwonenden hierover beter te informeren. Diverse onderzoeken hebben uitgewezen dat er vanuit de omgeving behoefte bestaat aan transparante klachtenregistratie- en verwerking.

De manier van klagen via de oude website van de CROS bleek aan de gestelde doelen niet te kunnen voldoen. Het IKB ontving dagelijks vele klachten via e-mail die in uiteenlopende formaten werden aangeleverd, van excel-bestanden tot ingescande notitieblokken. Dit zorgde voor structurele problemen bij de verwerking ervan en bij het maken van statistische analyses. Klachten werden opgestuurd zonder dat de verwerking ervan verifieerbaar was voor de indiener. Een veelgehoord kritiekpunt was dan ook dat klagen weinig zin zou hebben, men zag er immers nooit iets van terug. Gelet op de grote hoeveelheid klachten - meer dan 1.400.000 - die het IKB in twee jaar te verwerken kreeg, is de wens ontstaan hiervoor een uniform indiensysteem te laten ontwikkelen om klachten beter zichtbaar te krijgen en een meer efficiënte verwerking ervan te kunnen garanderen.

Bij de totstandkoming van het systeem waren vertegenwoordigers betrokken van alle bij de CROS betrokken partijen: omwonenden, (lokale) bestuurders en de luchtvaartsector.

Laagdrempeligheid en gebruikersgemak vormen een belangrijke doelstelling van het klachtenregistratiesysteem via de website van de CROS. Bij de ontwikkeling is gekeken naar technieken die de gebruikerservaring zo optimaal mogelijk maken, waarbij eenvoud en dagelijks gebruik voorop staat. Het is niet noodzakelijk over een breedbandinternet te beschikken om het klachtenregistratiesysteem te kunnen gebruiken. In de uitgangspunten en gebruikerstesten is altijd uitgegaan van de minimale systeemeisen voor gebruik, dat wil zeggen een internetverbinding over het huidige telefoonnetwerk of hogere snelheden.

Na eenmalige registratie kan de gebruiker al meteen overgaan tot het indienen van de klacht. Adresgegevens, contactvoorkeuren en wachtwoorden worden door het systeem onthouden waardoor inloggen en het indienen van klachten zeer eenvoudig is. Het indienen van een klacht is versimpeld tot drie stappen, allereerst de contactgegevens controleren, vervolgens de tijdstippen invullen en als laatste de methode van terugkoppeling aangeven. De klachten die via de website worden ingediend worden direct in het back-office systeem van de CROS weggeschreven. Er is voor de klager en het IKB dus geen tussenvorm meer noodzakelijk, zoals bijvoorbeeld een e-mail, notitieblok of een excel-bestand. Een groot voordeel hiervan is dat de foutgevoeligheid drastisch is verlaagd en dat dubbele meldingen worden voorkomen. Daarnaast is de CROS nu in staat om snel en efficiënt de gegevens over de klachtenadministratie naar buiten te brengen, om de klager direct te informeren over de ingediende klachten. In persoonlijke overzichten kan worden bijgehouden welke ingediende klachten nog in behandeling zijn, of hierop eventuele bijzonderheden van toepassing zijn, en welke klachten zijn afgehandeld. Zonder tussenkomst van het IKB is de gebruiker in staat uitgebreide klachtenoverzichten samen te

stellen en kan hij via de klachtenkaart de actuele stand van zaken bekijken over het aantal ingediende klachten per postcodegebied. Omwonenden krijgen daardoor via het systeem alle middelen aangereikt om klagen over vliegverkeer inzichtelijk te maken, ongeacht welk besturingssysteem en internetverbinding men thuis gebruikt.

De praktijk van een halfjaar gebruik van het nieuwe systeem heeft geleerd dat er geen daling is te constateren van het aantal klagers en klachten door de nieuwe wijze van indienen. Na de hectische introductieweken in april en mei 2006 waarin gebruikers zich massaal registreerden, kan geconcludeerd worden dat het systeem goed werkt. Het IKB ontvangt wekelijks nieuwe aanmeldingen. Veel gebruikers zijn erg te spreken over de mogelijkheden die het nieuwe klachtenregistratiesysteem hen biedt. Van het totaal aantal binnengekomen klachten is 77% via de website gemeld, 10% per telefoon en 6% per post. De CROS is op dit moment dan ook niet voornemens het klachtenregistratiesysteem te wijzigen. Indien gebruikers problemen ondervinden met het nieuwe systeem dan kunnen medewerkers van het IKB hen hierbij te assisteren.

Het IKB beschikt over vier telefoonlijnen die dagelijks van negen uur 's ochtends tot vijf uur 's middags permanent worden bemand. Het keuzemenu geeft de mogelijkheid om de klachten geautomatiseerd in te spreken of met een medewerker verbonden te worden. Afhankelijk van het baangebruik en de daaruit voortkomende drukte, kan er een wachttijd ontstaan. Het voicemailstelsel geeft hiervan een indicatie en wijst alsnog op de mogelijkheden om informatie aan te vragen en klachten in te dienen via de website. Indien er gekozen wordt om automatisch in te spreken, wordt tevens de mogelijkheid geboden een telefoonnummer achter te laten. Een medewerker van het IKB belt dan op een later tijdstip terug.

II. Beoordeling

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. In dit geval betekent dit dat het IKB van de CROS voldoende bereikbaar moet zijn voor burgers die een klacht willen indienen over geluidhinder door vliegverkeer van de luchthaven Schiphol.

De Nationale ombudsman overweegt dat de CROS op grond van de wet onder meer een taak heeft een meldpunt voor klachten over vliegverkeer op te richten en in stand te houden. De CROS heeft ingezien dat het oude systeem van klachtenregistratie niet goed voldeed aan de doelstellingen van transparantie en efficiënte verwerking. Bij de opzet van het nieuwe systeem zijn alle partijen betrokken, waaronder de bewoners in de regio Schiphol, de groep voor wie het meldpunt in eerste instantie is bedoeld. In het nieuwe systeem is het gemak voor de gebruiker gepaard aan een efficiënte verwerking van de klacht door het IKB. Van drempels voor het indienen van een klacht in de vorm van een breedbandverbinding is geen sprake en ook is voldoende voorzien in de mogelijkheden om

via de telefoon of de post een klacht in te dienen. Verder is niet gebleken dat de telefonische bereikbaarheid te wensen overlaat of dat de CROS veelklagers niet wenselijk acht. Al met al is de Nationale ombudsman van oordeel dat de inrichting van de klachtenregistratie en de dienstverlening door het IKB in overeenstemming zijn met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Commissie regionaal overleg luchthaven Schiphol te Luchthaven Schiphol is niet gegrond.

Onderzoek

Op 29 juni 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Uithoorn, met een klacht over een gedraging van de Commissie regionaal overleg luchthaven Schiphol te Luchthaven Schiphol.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Commissie regionaal overleg luchthaven Schiphol, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Commissie regionaal overleg luchthaven Schiphol verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren, hij maakte daarvan geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

De CROS gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Brief van verzoeker aan de voorzitter van de Commissie regionaal overleg luchthaven Schiphol te Luchthaven Schiphol (CROS) van 18 oktober 2005;
2. E-mailbericht van de CROS aan verzoeker van 16 juni 2006;

3. E-mailberichten van verzoeker aan de Nationale ombudsman van 29 juni en 10 augustus 2006;

4. Brief van de CROS aan de Nationale ombudsman van 30 oktober 2006.

Bevindingen

Zie onder beoordeling

Achtergrond

Wet luchtvaart (Wet van 18 juni 1992, houdende algemene regeling met betrekking tot het luchtverkeer, Stb. 368)

Artikel 8.34:

- "1. Er is een commissie regionaal overleg luchthaven Schiphol.
2. De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en vertegenwoordigers van:
 - a. de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht;
 - b. gemeenten in de in onderdeel a genoemde provincies;
 - c. de exploitant van de luchthaven;
 - d. de verlener van luchtverkeersdienstverlening;
 - e. luchtvaartmaatschappijen die geregeld van de luchthaven gebruik maken."

Artikel 8.35:

"De commissie heeft tot taak om door overleg tussen de in artikel 8.34 bedoelde betrokkenen een gebruik van de luchthaven te bevorderen dat zoveel mogelijk recht doet aan de belangen van die betrokkenen."

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 1:1, eerste lid:

"Onder bestuursorgaan wordt verstaan:

- a. een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld (...)"

Regeling CROS (Regeling van 7 maart 2005, Stcrt. 50)

Artikel 2:

"De commissie heeft, in het kader van, respectievelijk naast, de in artikel 8.35 van de wet bedoelde taak, tevens tot taak:

- a. erop toe te zien dat aan de belangen van de organen en organisaties die in de commissie zijn vertegenwoordigd, zo veel mogelijk recht wordt gedaan, met inachtneming van de bij of krachtens de wet gestelde voorschriften,
- b. door middel van het Informatie- en klachtenbureau Hinder Vliegverkeer Schiphol informatie te verstrekken over het dagelijkse gebruik van de luchthaven Schiphol in relatie tot de omgeving,
- c. klachten te behandelen met betrekking tot het luchthavenluchtverkeer op, naar en vanaf de luchthaven Schiphol, (...)"