

Aan de leden van de CRO Teuge
oktober 2021

Naar een effectieve klachtenafhandeling voor de luchthaven Teuge

In de vergadering van de CRO Teuge d.d. 23 maart 2021 is de jaarlijkse rapportage van de Provincie Gelderland aan de orde geweest m.b.t. de klachten over het vliegverkeer in relatie tot de luchthaven Teuge.

Dit jaarlijkse overzicht bezorgt zowel degenen die klachten melden, als de betrokkenen bij de luchthaven Teuge meer frustratie dan duidelijkheid. Immers, de rapportage biedt geen inzicht in de wijze van afhandeling en of er sprake was van een feitelijke overtreding door de betreffende piloot of slechts door klager (subjectief) ervaren hinder terwijl de piloot feitelijk correct vloog.

Uit veelvuldige contacten met omwonenden komt naar voren dat er op het merendeel van de klachten - ook als deze zijn voorzien van controleerbare gegevens zoals datum, locatie, tijdstip en registratie van het toestel – niet of niet inhoudelijk wordt gereageerd.

Dat kan meerdere oorzaken hebben:

- De melding komt niet binnen bij het provinciale loket, maar b.v. bij de gemeente Voorst, het Platform Vlieg hinder Teuge, de luchthaven of anderszins. In dat geval hangt beantwoording af van de goede wil van de toevallige ontvanger van de klacht of van degene waarnaar wordt doorverwezen.
- De melding wordt door de Provincie doorgegeven aan de KLPD. Als er voldoende concrete gegevens over het betrokken vliegtuig bekend zijn (datum, tijdstip, locatie en registratie) kan de KLPD de radargegevens opvragen en beoordelen of de klacht terecht was of niet. Doorgaans ontvangt de klager na enige tijd een korte, niet inhoudelijk toegelichte, mededeling dat de klacht gegrond was of niet.

Deze werkwijze leidt tot grote frustratie bij de klagers en gebrek aan vertrouwen van omwonenden. Het is voor hen niet duidelijk wie er verantwoordelijk voor is om inhoudelijk onderzoek te (doen) verrichten naar de juistheid van hun klacht en waar nodig concrete stappen te ondernemen om verdere hinder te voorkomen.

Men voelt zich als burger niet serieus genomen, men krijgt het gevoel dat er met klachten weinig of niets gebeurt en stopt vervolgens met het indienen van klachten.

Zo laten de jaarlijkse rapportages stevast een relatief bescheiden aantal klachten zien, terwijl de werkelijk ervaren overlast veel omvangrijker is.

Er wordt over deze materie al jarenlang gesproken. De huidige procedure wordt als niet werkbaar ervaren. Er is behoefte aan een procedure die duidelijkheid biedt aan zowel de klager als de piloot, resp. de luchthaven, en die voldoende houvast biedt om al dan niet op te treden. Mogelijk is intussen de techniek beschikbaar om in de meeste gevallen de gewenste opheldering te verkrijgen en vast te stellen of er daadwerkelijk een overtreding heeft plaatsgevonden.

Op 14 december 2015 is het advies over de toekomstige ontwikkeling van de Luchthaven Teuge, opgesteld door de Stuurgroep Toekomstvisie Luchthaven Teuge aangeboden aan de leden van de CRO Teuge. Gedeputeerde Josan Meijers van de Provincie Gelderland gaf aan dat zij de aanpak van hinder, zoals dat werd voorgesteld in het rapport “Minder hinder van Teuge” van Blekenbrink Advies (6 juli 2015) van groot belang vond.

Zij gaf daarbij aan dat de Provincie zich mede verantwoordelijk achtte voor de effectuering van de in dit rapport opgenomen aanbevelingen in de aanloop naar een nieuw Luchthavenbesluit.

Op dit moment ligt er een ontwerp Luchthavenbesluit ter inzage. Gedeputeerde Staten geven in de Statenbrief, die als toelichting op het ontwerp-luchthavenbesluit is opgesteld, aan dat zij graag mee willen werken aan de verbetering van de afhandeling van klachten.

Reden voor ondergetekenden om in gesprek te gaan over een oplossingsrichting op korte termijn.

Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Vaststellen van de rol en verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen
- Uitwerken van een werkbare procedure die eenvoudig toegankelijk is voor klagers, helderheid biedt aan betrokkenen en leidt tot een goed gedocumenteerde rapportage
- Vertaling van de procedure naar operationele aspecten, zoals menskracht, technische en financiële middelen
- Op basis van het bovenstaande opstellen van een begroting en een financieel dekkingsplan.

Ik stel daarom voor dat de CRO Teuge de Provincie Gelderland verzoekt een werkgroep in te stellen die bovenbedoelde procedure gaat uitwerken.

Ik hoop van harte dat u aan mijn voorstel tegemoet wilt komen en zie uw reactie graag op korte termijn tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Carel Braakman, CRO-lid omwonenden

Aan dit voorstel hebben meegewerkt:

Matthijs de Haan, directeur Luchthaven Teuge

Carla Nikkels, beleidsmedewerker Luchtvaart Provincie Gelderland.