

Rapportage audit van het proces afhandeling geluidhinder meldingen 2019 en geluidhinderrapportage Luchthaven Eindhoven.

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 '2019 aangepast' 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 geregistreerde 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 2019 aangepast'.
- Volgen en verifiëren of de jaarrapportage voldoet aan de Meldingenprocedure geluidhinder Vliegbasis Eindhoven versie '2019 aangepast'.

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. Verder kunnen meldingen nog telefonisch binnenkomen of via het Informatie en Klachten Systeem van de Koninklijke Luchtmacht. Wanneer wordt voldaan aan de criteria worden deze meldingen in het ANOMS systeem geregistreerd. Melders die hun melding digitaal hebben ingediend 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 2019) dat gebruikt wordt voor de analyse van de Meldingsdata en voor het genereren van de tabellen en figuren die in de Jaarrapportage 2019 zijn opgenomen.

5 VERIFICATIE REGISTRATIE MELDINGEN

Het aantal meldingen in ANOMS over 2019 komt overeen met het aantal meldingen in het jaarverslag 2019. Vastgesteld is dat het meldingenbureau, conform de meldingenprocedure, dubbele meldingen over civiele vliegtuigen verwijdert (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.

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 2019 is het totaal aantal meldingen van 44.986 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 2019 volgens de meldingenprocedure zijn verlopen en dat de informatie in de Jaarrapportage 2019 een juist beeld geeft van de ontvangen meldingen in 2019.

9 AANBEVELINGEN

- De meldingenprocedure versie '2019 aangepast' vermeldt op pagina 2, laatste aandachtspunt dat 'Bedreigingen worden gemeld bij de Koninklijke Marechaussee'. Tijdens de audit bleek dat niet in alle gevallen een bedreiging daadwerkelijk aan de Marechaussee wordt gemeld. Breng daarom de tekst in overeenstemming met de praktijk. Bijvoorbeeld: Bedreigingen kunnen worden gemeld bij de Koninklijke Marechaussee.
- De meldingenprocedure versie '2019 aangepast' vermeldt op pagina 4, paragraaf 6 dat "de inhoud van de analyses en eventuele aanpassingen van deze rapportages worden door het COVM bepaald.
Deze zin zou de suggestie kunnen oproepen dat het COVM bijvoorbeeld ook het aantal gerapporteerde meldingen zou kunnen bepalen. Uit het audit gesprek bleek dat dit zeker niet de intentie was en is. Breng daarom deze zin in overeenstemming met de praktijk. Bijvoorbeeld 'het type analyse wordt door het COVM bepaald'.
- De meldingenprocedure versie '2019 aangepast' verwijst in de slotbepalingen, paragraaf 7, naar de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Deze wet is niet meer van kracht. Verwijs daarom naar de wet die wel van kracht is, de AVG, Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Namens DNV-GL: Jan Kingma,

11-11-2020

