

Hoofddorp, maart 2013

Geachte lezer,

Voor u ligt het gebundelde *Hinderbelevingsonderzoek* van de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS). Dit onderzoek is uitgevoerd door marktonderzoekbureau *Team Vier*. Dit onderzoek heeft tot doel de hinderbeleving in het CROS-gebied inzichtelijk te maken.

Het onderzoek bestaat uit twee delen: een kwalitatief deel en een kwantitatief deel. Het kwalitatieve onderdeel, bestaande uit enkele focusgroepen, diende als input voor het kwantitatief, representatieve onderzoek. Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd in 2012 en het kwantitatieve onderzoek in het voorjaar van 2013.

- 1. Verslag focusgroepen hinderbeleving 2012 (kwalitatief)**
- 2. Verslag focusgroep milde melders 2012 (kwalitatief)**
- 3. Rapportage hinderbelevingsonderzoek CROS 2013 (kwantitatief)**

Het onderzoek is begeleid door de *Werkgroep hinderbelevingsonderzoek*, bestaande uit vertegenwoordigers van de bewoners, de bestuurders, de luchtvaartsector en Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (Bas). De heer Lugtig, assistent professor onderzoeksmethodologie van de Universiteit Utrecht, heeft ter advisering deelgenomen aan de voorbereiding en uitwerking van het kwantitatieve onderzoek. De procesregisseur pilots van de CROS zit de werkgroep voor. De werkgroep gaat met de uitkomsten van het hinderbelevingsonderzoek aan de slag en zal daarover terugkoppelen in de CROS.

Wij wensen u veel leesplezier.

Daniëlle Meiboom  
Secretaris CROS

Werkgroep hinderbelevingsonderzoek  
CROS

# **TEAM VIER**

Markt- en Opinieonderzoek.  
Zeker Meten.

# **CROS**

# **ONDERZOEK WOONOMGEVING**

**RAPPORTAGE**

## Project I1476

Rapportagedatum	: Woensdag 9 mei 2012
Opdrachtgever	: CROS
Contactpersoon bij opdrachtgever	: Daniëlle Meiboom, Lisette Sinkeler
Contactpersonen bij Team Vier	: Remco Frerichs
Methode van onderzoek	: Groepsdiscussies
Steekproef	: n=16
Veldwerkperiode	: Maandag 16 april 2012

# INHOUDSOPGAVE

<b>H1 Inleiding</b>	4
1.1 Opdracht	5
1.2 Achtergrond	5
1.3 Doelstelling	6
1.4 Doelgroep	6
1.5 Rapportage	6
<b>H2 Management Summary</b>	7
<b>H3 Resultaten</b>	9
<b>H4 Conclusies en aanbevelingen</b>	20
<b>H5 Bijlagen</b>	22



H1

# INLEIDING

# 1. INLEIDING

## 1.1 Opdracht

CROS heeft Team Vier gevraagd een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder omwonenden van Schiphol.

## 1.2 Achtergrond

Sinds de zomer van 2011 zijn CROS en Team Vier in gesprek over een professioneel vervolg van een kwalitatief onderzoek dat CROS eerder in eigen beheer heeft uitgevoerd. Het door CROS uitgevoerde onderzoek ging over hinderbeleving door jongeren in de omgeving van Schiphol.

Gesprekken over het vervolg hebben er toe geleid dat Team Vier heeft voorgesteld om een interactief platform op te zetten, waarin omwonenden van Schiphol ideeën kunnen uitwisselen over de toekomst van de luchthaven. Voor het bouwen en beheren van het platform heeft Team Vier in samenspraak met CROS een externe partij benaderd, namelijk nClude.

De plenaire CROS-vergadering is op 1 december 2011 akkoord gegaan met het hiervoor genoemde traject. In maart 2012 is besloten om voorafgaand aan het opzetten van het platform een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder omwonenden van Schiphol.

De checklist die ten grondslag lag aan het kwalitatieve onderzoek is samengesteld door de leden van de door CROS in het leven geroepen werkgroep.

Onderhavige rapportage bevat de belangrijkste uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek.

# 1. INLEIDING

## 1.3 Doelstelling

De doelstelling van het kwalitatieve onderzoek is input te vergaren voor de opzet van het participatieplatform.

Om de doelstelling te realiseren, heeft Team Vier ervoor gekozen om de checklist in een trechtersvorm op te stellen. Via een discussie over de woonomgeving, Schiphol, hinder in het algemeen en hinder in relatie tot Schiphol is in het onderzoek uiteindelijk gesproken over participatie.

## 1.4 Doelgroep

In samenspraak met CROS heeft Team Vier de doelgroep als volgt gedefinieerd:

- Inwoners uit plaatsen rondom Schiphol, van waar relatief veel klachten worden gemeld bij BAS (Amsterdam, Hoofddorp, Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer, Rijsenhout, Badhoevedorp, Zwanenburg, Leimuiden, Kudelstaart en Oegstgeest);
- Zowel mannen als vrouwen;
- Spreiding naar leeftijd;
- Zowel werkenden als niet-werkenden;
- Minimaal twee jaar bewoner van de huidige woning.

Voorts is afgesproken maximaal twee thuiswonende kinderen in het onderzoek te betrekken.

Er is niet geselecteerd op in hoeverre men nu al hinder van Schiphol ondervindt en of men nu al eens een klacht (bij bijvoorbeeld BAS) heeft ingediend. Dit is aan het toeval overgelaten teneinde het onderzoek niet kunstmatig al vooraf in een bepaalde richting te manoeuvreren. Belangrijkste criterium is dat men in een omgeving woont waar de kans dat men hinder ondervindt van Schiphol relatief groot is.

## 1.5 Rapportage

De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in onderhavig tekstrapport. Dit betreft een weergave van de belangrijkste uitkomsten. Daar waar het relevant is, vermelden we in het rapport uitspraken van respondenten. Deze uitspraken (spreektaal) zijn enigszins aangepast maar alleen om de leesbaarheid van het rapport te vergroten. Het rapport is voorzien van aanbevelingen en conclusies. Gezien de kwalitatieve aard dienen de uitkomsten als indicatief te worden beschouwd.

Het definitieve rapport is, evenals het letterlijke verslag van de groepsdiscussies, op woensdag 9 mei aan de opdrachtgever verstrekt.



H2

# **MANAGEMENT SUMMARY**



## 2. MANAGEMENT SUMMARY

De meeste ondervraagde omwonenden wonen al jaren in hun huidige woonplaats. In veel gevallen is men elders geboren, maar heeft men ten minste een deel van hun leven in Amsterdam gewoond. Een ruime meerderheid is zeer goed te spreken over de huidige woonomgeving. In dat licht is het niet vreemd dat de meesten verwachten over enkele jaren nog in de huidige woonplaats te wonen.

Hoewel dus vooral hypothetisch zijn er redenen denkbaar waarom men de huidige woonomgeving zou verlaten. Negatieve effecten van Schiphol worden hier voor de eerste maal spontaan genoemd. De eerste associaties met Schiphol zijn positief. Het belangrijkste positieve aspect dat met Schiphol geassocieerd wordt, is het economisch belang van de luchthaven en de daaraan gerelateerde werkgelegenheid.

Alleen bij expliciete navraag blijken de omwonenden wel eens hinder van Schiphol ondervinden. Over het algemeen betreft het 'klein leed'. Het is in ieder geval niet ernstig genoeg om de huidige woonomgeving te verlaten. Bijna niemand lijkt in eerste instantie overlast te ervaren. Pas bij doorvragen blijken sommige omwonenden op bepaalde momenten van de dag (vooral 's ochtends) wel eens last te hebben van het geluid landende of opstijgende vliegtuigen. Dat men zelf weinig overlast ondervindt, wijt men onder andere aan gewenning en levensfase. Ook bij de aanschaf van de woning heeft men er in een aantal gevallen rekening mee gehouden. Behalve geluidsoverlast wordt, in mindere mate, als vormen van overlast door Schiphol genoemd: vervuiling (zwarte aanslag) en een gevoel van onveiligheid. Echter, ook deze vormen zijn vooral lastig/onprettig maar zijn geen echte zware vormen van overlast.

Geluidhinder en vervuiling (zwarte aanslag) worden in ieder geval niet als overlast ervaren. Het is hooguit 'lastig'. In dat licht bezien is het niet vreemd dat maar weinig omwonenden wel eens actie hebben ondernomen tegen Schiphol. Een meerderheid van de omwonenden is van mening dat de (geluid)hinder in de komende jaren zal afnemen. Om dat te bewerkstelligen suggereert men onder andere de aanleg van een extra baan en het verplaatsen van nachtvluchten naar andere luchthavens. Ook de voortschrijdende techniek zou vliegtuigen van de toekomst stiller en schoner maken.

Ongeveer de helft van de omwonenden vindt het initiatief om een participatieplatform op te zetten positief, de andere helft staat er negatief tegenover. Ongeacht of men positief of negatief is, plaatst men wel een aantal kanttekeningen. Het platform lijkt vooral interessant voor omwonenden die overlast ervaren en dat maakt dat de meeste ondervraagden zelf waarschijnlijk niet zullen participeren op het platform. Belangrijke vraag die van tevoren beantwoord moet worden is tevens welk doel het platform dient en wat de status ervan is. Men hecht erg aan de onafhankelijkheid van het platform en vraagt zich hardop af of dat wel gegarandeerd kan worden. De vraag of er een geldelijke incentive tegenover deelname aan het platform moet staan, leidt tot verdeelde reacties. Waar men het wel over eens lijkt is dat, als het platform er komt, het van permanente aard moet zijn.



H3

# RESULTATEN

# 3. RESULTATEN

## 3.1 Woonomgeving

De meeste respondenten wonen al lang in hun huidige woonplaats, de meesten al jaren in dezelfde woning. In veel gevallen is men wel elders geboren en – bijvoorbeeld in het kader van de studie, werk of relatie – later naar de huidige woonplaats verhuisd. Veel van de inwoners uit de rondom Schiphol gelegen gemeenten hebben ten minste een deel van hun leven in Amsterdam gewoond.

Dat men de stad uiteindelijk de rug toekeerde, heeft vooral te maken met het feit dat men in de buurgemeenten uiteindelijk voor minder geld een groter huis kon kopen, met de typisch grote stedenproblematiek in Amsterdam en uit heel praktische overwegingen (moeite om een parkeerplek voor de auto te vinden). Ook geven enkele ondervraagden aan de sfeer en gemoedelijkheid in een dorp erg te waarderen.

*“Ik woonde echt in een dorp (Kudelstaart, RF). Daar werd veel georganiseerd. Dat bindt op de een of andere manier”.*

*[Waarom Hoofddorp?] “We hebben eerst een huis in Amsterdam gezocht, maar dat was toen we gingen samenwonen moeilijk te vinden. Via een collega kon ik een huurflat krijgen in Zwanenburg”.*

*“Ik heb samengewoond, maar die relatie ging over. Ik ging terug naar Hillegom, maar bleef op zoek naar iets met een tuin. Ik kwam een huis tegen in Nieuw-Vennep. Qua sfeer lijkt Nieuw-Vennep wel op Hillegom. Gezellig”.*

# 3. RESULTATEN

## 3.2 Woonomgeving

Een ruime meerderheid van de respondenten weet zeker over 1 tot 3 jaar nog in de huidige woonplaats te wonen. Een enkeling weet zeker over 3 jaar verhuisd te zijn naar een andere woonplaats. Amsterdam roept tegenstrijdige gevoelens op: er zijn goede redenen om de stad te verlaten (zie paragraaf 3.1), maar ook goede redenen om zich (weer) in de stad te vestigen. Een ruime meerderheid noemt de nabijheid van Amsterdam in ieder geval een pluspunt van de huidige woonomgeving.

*“Oegstgeest is een dorp. Ik leef als ik in een stad woon”.*

*“Ik ben al een paar jaar bezig met mijn man te overtuigen naar Amsterdam te gaan. (...) Je kan hier een kanon afschieten zonder iemand te raken”.*

Belangrijke redenen om voor een nieuwe woonplaats te kiezen, dan wel in de huidige woonplaats te blijven, lopen uiteen van praktische tot emotionele redenen. Redenen die genoemd worden zijn onder meer de woning *an sich*, de rust, de veiligheid, de cultuur, de voorzieningen (scholen, winkels), het openbaar vervoer en persoonlijke redenen.

De belangrijkste positieve aspecten van de huidige woonomgeving zijn de goede onderwijsvoorzieningen, de aanwezigheid van familie en vrienden, de centrale ligging (Schiphol wordt spontaan genoemd), het karakter en het groen.

*“Voor mijn dochter van negen zijn er goede scholen”.*

*“Ik denk dat het uniek is: Oegstgeest ligt in de Randstad, maar met veel groen”.*

# 3. RESULTATEN

## 3.2 Woonomgeving

Er worden (bij navraag, niet spontaan) diverse situaties genoemd die aanleiding zouden kunnen zijn om de huidige woonomgeving te verlaten. Negatieve effecten van Schiphol worden hier voor de eerste maal genoemd. Andere redenen om de huidige woonomgeving te verruilen voor een andere hebben te maken met familiale omstandigheden (*'als de kinderen het huis uit zijn', 'als mijn vrouw niet kan aarden'*), het werk, woningbouw ten koste van groen en burengerucht.

*"Als er een vliegtuig neerstort in de wijk. Laatst vloog er een op een dak".*

*"Als Schiphol zou uitbreiden en de vliegtuigen vliegen over ons huis, dan word je gek".*

De huidige woonomgeving heeft voor sommigen ook negatieve kanten, maar het betreft over het algemeen 'klein leed'. Het geeft in ieder geval niet voldoende aanleiding om de huidige woonomgeving te verlaten (zie hierboven). Aan verkeer en vervoer gerelateerde aspecten leiden bij sommigen tot irritatie: het ontbreken van goed openbaar vervoer, overlast door draaiende en kerende lesauto's en de aanleg van verkeersdrempels. Andere negatieve aspecten van de woonomgeving hebben te maken met het dalende voorzieningenniveau (minder restaurants, verplaatsing politiebureau en gemeentehuis). Ook het zwerfvuil en de vuilnisophaal is sommigen een doorn in het oog.

*"Ik woon heel dichtbij Amsterdam. Maar als ik met het openbaar vervoer ga, moet ik eerst een kwartier naar de bus lopen, dan naar de metro. Dan ben ik anderhalf uur kwijt".*

*"Wij woonden in Amsterdam. Daar was het ophalen van vuilnis goed geregeld. We hebben nu drie bakken voor de deur staan. Vreselijk!"*

# 3. RESULTATEN

## 3.3 Schiphol

De meeste spontane reacties ten aanzien van Schiphol zijn ronduit positief van aard zijn. Het economisch belang van Schiphol en de werkgelegenheid die de luchthaven biedt, worden door de meesten als groot pluspunt genoemd.

*“Er staat een bord met 40.000 man. Maar het zijn er misschien wel een paar miljoen”.*

Andere associaties zijn ‘vakantie en reizen’, ‘vrijheid’ en ‘winkelen’ (ook Starbucks wordt genoemd). Een respondent noemt Schiphol de ‘poort naar de vrijheid’. Voor sommigen roept Schiphol nostalgische gevoelens op:

*“Ik ben een tijdje stewardess geweest. Dan denk ik: wow, daar gaat er weer eentje”.*

*“Als klein meisje... Ik vind het nog steeds geweldig. Romantisch”.*

De nabijheid van Schiphol noemen de meesten ook een praktisch voordeel: men is snel op de luchthaven als men per vliegtuig een zakenreis maakt of op vakantie gaat.

In het vervolg van het onderzoek is uitvoerig stil gestaan bij hinder in relatie tot Schiphol. Bij het lezen van de volgende pagina's is het belangrijk in het achterhoofd te houden dat de grondhouding ten opzichte van Schiphol positief is. Of, zoals een van de respondenten die een waarschuwend vinger opheft, het uitdrukt:

*“Straks zijn we allemaal negatief. De negativiteit word je aangepraat”.*

# 3. RESULTATEN

## 3.4 Hinder in relatie tot Schiphol

De eerste associaties met Schiphol zijn dus per saldo positief. Geluidsoverlast wordt wel als bron van hinder genoemd, maar niemand lijkt er persoonlijk veel last van te hebben. De meesten kennen wel familie, vrienden en kennissen die geluidsoverlast door Schiphol ervaren. De enkele respondenten die zelf geluidsoverlast ervaren, wijten dat vooral aan het proefdraaien en overvliegende politiehelikopters.

*“Eigenlijk heb je er geen last van bij ons. Maar een paar honderd meter verder, daar word je gek”.*

*“Ik zie ze landen en stijgen, maar hoor ze nooit. Bij mijn vriend hadden ze er wel last van”.*

Dat de geluidsoverlast voor de meeste respondenten beperkt is of niet (meer) opgemerkt wordt, heeft een aantal redenen. Sommigen noemen het gewenning of acceptatie anderen geven aan dat het met de leeftijd of de wijze waarop men in het leven staat, te maken heeft.

*“Ik heb in Amstelveen gewoond, Uilenstede. Je hoort het gewoon niet meer”.*

*“Het heeft te maken hoe mensen in hun vel zitten. Ik heb nooit wakker gelegen”.*

Bij de aanschaf van de huidige woning lijkt men soms rekening gehouden te hebben met de geluidsoverlast: men heeft in de buurt van de woning geluisterd naar het vliegtuiggeluid.

*“Toen gingen we op het veldje staan. Dan gingen we kijken hoe hard het geluid was”.*

Bovendien was Schiphol er al toen men in de buurt kwam wonen, zo redeneren sommige omwonenden: ‘Dan moet je niet zeuren’. En daarnaast: *‘Ik hoor wel geluid. (...) Maar de economie moet blijven draaien’*. Kortom, men is zich ervan bewust dat er een wisselwerking is tussen Schiphol en directe omgeving.

Een respondent noemt een oorspronkelijke uitvliegroute vanaf Schiphol over Amstelveen ‘groot leed’. Door een aanpassing van de uitvliegroute is de situatie nu veranderd.

# 3. RESULTATEN

## 3.4 Hinder in relatie tot Schiphol

Ook het verband met terrorisme wordt gelegd. Er lijkt echter eerder sprake van angst voor de gevolgen van een vliegtuigongeluk dan voor een terroristische aanslag.

*“Er gaan altijd dingen fout. Er wordt afgeweken van routes, problemen met het landingsgestel”.*

Meer aanstoot lijkt men te nemen aan de vervuiling die Schiphol veroorzaakt ('zwarte metalen', 'lozen van kerosine'), de geuroverlast en de mogelijke gezondheidsrisico's. Enkele vrouwelijke respondenten wijzen onder andere op de roetaanslag op auto's en tuinmeubilair, hoewel de respondenten er niet zeker van zijn dat de roet veroorzaakt wordt door het vliegverkeer.

*“Die zwarte aanslag. (...). Stofjes in de lucht, maar ik weet niet hoe die meting is ten opzichte van auto's”.*

Anderen noemen ongemakken als het tijdelijk moeten afbreken van telefoongesprekken, het harder (en weer zachter) moeten zetten van het volume van de televisie en het storen van Digitenne. Ook gevolgen van de aanwezigheid van Schiphol worden soms als ongemak ervaren: de parkeerproblematiek in de directe woonomgeving, verkeerscongestie en het taxibeleid.

Op de vraag of bovengenoemde als overlast wordt ervaren, geeft een ruime meerderheid een ontkennend antwoord. Het is hooguit 'lastig'. Overlast relateert men eerder aan hangjongeren, de (te) harde muziek bij omwonenden, de kikkers in de tuin van de buurman of de rammelende brommer van de krantenbezorger. De ongemakken zijn in ieder geval voor geen van de omwonenden een reden om de huidige woonomgeving te verlaten.

'Lastig' wordt overlast als men er dagelijks mee bezig zou zijn: als het zeer frequent voorkomt en permanent is (een vliegtuig komt af en toe over en is daarna weer verdwenen). Sommigen geven aan dat de overlast door Schiphol in verhouding moet worden gezien:

*“Als ik tien leuke dingen heb, en Schiphol dat af en toe geluid maakt, dan valt het dus wel mee”.*

*“Ik heb liever twintig Boeing 747's dan één bromfiets”.*



# 3. RESULTATEN

## 3.4 Hinder in relatie tot Schiphol

Enkelen omwonenden hebben in het verleden wel eens actie ondernomen tegen Schiphol. In het ene geval heeft dat geleid tot aanpassing van de uitvliegeroute. Een ander besloot actie te ondernemen nadat ze een artikel had gelezen in een krant.

*“Dat was toch wel zinvol als je er overlast van had, om ze toch eens te bellen. (...). Ik dacht uit solidariteit (met degenen die wel overlast ervaren; Team Vier)”.*

Anderen hebben zich wat participatie betreft beperkt tot het invullen van enquêtes of het lezen van door buurtbewoners verspreide briefjes. Dat men zelf geen actie heeft ondernomen, heeft verschillende oorzaken. Belangrijkste oorzaak is dat de hinder niet dermate ernstig is dat men de behoefte voelt om in actie te komen. Andere redenen zijn het ontbreken van een cultuur om klachten in te dienen (*‘Dat doen ze in Griekenland’*) en het gevoel dat klagen toch niet helpt, hetgeen door maar enkele respondenten wordt aangegeven. Sommigen verwijzen daarbij naar het verleden, waarin acties niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd. Het (economisch en maatschappelijk) belang van Schiphol zou te groot zijn om daar als individu/burger iets aan te kunnen veranderen.

*“Zulke bedrijven zijn zo groot, dat wordt altijd door afgestudeerden gedaan”.*

*“Je kan er niks aan doen, Schiphol gaat niet weg. Ik heb niet de illusie dat ze – als ik bel – denken: daar heb je Linda weer, we gaan iets doen”.*

Belangrijke notie in dit verband is de opmerking van verschillende omwonenden dat men – als men al ergens een klacht indient – de terugkoppeling een hygiënefactor is. Met andere woorden: men verwacht van de instantie waar de klacht is ingediend op zijn minst te horen wat er mee gebeurd is. Men wil niet het gevoel hebben afgescheept te worden (*‘afstudeerder’*). Dat het ook anders kan, blijkt uit het feit dat een burgemeester na klachten van jongeren er eigenhandig voor gezorgd dat er een voetbalveldje werd aangelegd.

Een meerderheid van de omwonenden is van mening dat de overlast in de komende jaren zal afnemen. Men wijst daarbij op de voortschrijdende technologie (*‘De vliegtuigen worden steeds stiller’*), op het verplaatsen van vluchten naar andere vliegvelden en op een veronderstelde afname van het aantal vliegbewegingen. Ook wordt Schiphol opgeroepen om meer woningen in de omgeving te isoleren. Oplossingen die men zelf aandraagt om de overlast verder terug te dringen, zijn onder andere het aanleggen van een extra baan en het spreiden van nachtvluchten over verschillende luchthavens. In ieder geval wil niemand dat Schiphol wordt verplaatst of zou ophouden te bestaan.

# 3. RESULTATEN

## 3.5 Participatie

Bij de term 'participatie' denkt men aan 'meedoen', 'deelnemen' en 'in dialoog treden'. Een enkeling denkt bij de term participatie aan een financieel product. Als wordt uitgelegd dat het om een participatieplatform gaat, geeft een respondent aan dat 'het er toch al is' en noemt CROS. Geen van de anderen kent CROS. De vraag die snel bij de omwonenden opkomt is wat de status van het platform is: is het *pro forma* of praat je als burger serieus mee?

*"Is het doel een oplossing? Of mag je alleen een zegje doen?"*

*"Als je als eenling gaat roepen, dan heb je geen kans van slagen"*

Ongeveer de helft van de omwonenden vindt de totstandkoming van een participatieplatform positief omdat het op zichzelf goed is als burgers worden betrokken bij beleid en bij oplossingen. Het wordt gewaardeerd als er naar hen geluisterd wordt en er ook daadwerkelijk iets mee gedaan wordt. Zo komen we bij de kritische kanttekeningen die ook bij het platform worden geplaatst. Een respondent noemt het initiatief een 'Poolse landdag': te veel strijdige belangen zou tot niets leiden. Ook wordt gesuggereerd dat het platform alleen maar omwonenden zal trekken die overlast ervaren. Verder wordt aangegeven dat het economisch belang van Schiphol altijd zal prevaleren boven suggesties die op het platform worden gedaan, ofwel: hoe serieus wordt men genomen of is het slechts symboolpolitiek? Sommigen zijn bang dat het platform ontaardt in een ordinaire scheldpartij.

Op de vraag of men zelf aan het participatieplatform zou willen deelnemen, wordt dan ook verdeeld gereageerd. Een aantal zou wel willen deelnemen aan het platform ('om de negatieve aspecten die ik ervaar van Schiphol', 'als het initiatief er is, zou ik er zeker op reageren'), een aantal zou dat zeker niet doen ('Schiphol is veel groter dan ik', 'het heeft niet mijn belangstelling', 'ik ervaar geen overlast.').

Grosso modo kunnen we stellen dat de helft van de ondervraagden in meer of mindere mate positief staat ten opzichte van het platform en de andere helft in meer of mindere mate negatief. Degenen die positief zijn, zijn echter niet geneigd om mee te doen aan het platform.

De vraag wie de afzender zou moeten zijn van het participatieplatform laat zich niet gemakkelijk beantwoorden. Een uitdrukkelijke wens lijkt in ieder geval te zijn dat het een onafhankelijk platform is. Enerzijds lijkt de keuze voor Schiphol voor de hand te liggen ('Schiphol wil af van de negativiteit') en het is de partij die dingen in gang kan zetten. Anderzijds niet ('Liever een onafhankelijk platform: Schiphol gaat je sturen'). Als Schiphol niet de geestelijk vader van het platform moet zijn, wie dan wel? Een gemeente wordt gesuggereerd, een andere suggestie is dat de burgers het initiatief zelf vorm geven. Een enkeling stelt voor dat het een gezamenlijk initiatief moet zijn: van burgers, gemeenten en Schiphol.

# 3. RESULTATEN

## 3.5 Participatie

Ervan uitgaande dat er een participatieplatform zou zijn, dan wordt niet alleen verwacht, „maar ook toegejuicht dat het online gaat plaatsvinden: het is van deze tijd, het minst tijdsbelastend en meest toegankelijk (*anywhere, anytime*). Sommigen geven aan dat het nuttig zou zijn om naast het online platform ook (off-line) bijeenkomsten te organiseren. Tijdens die bijeenkomsten zou doorgepraat kunnen worden over thema's die op het participatieplatform aan de orde zijn geweest.

Spontaan denkt men bij een participatieplatform vooral aan een soort klachtenmeldpunt over Schiphol. Men denkt vooral aan de lasten en niet aan de lusten van de luchthaven. Wat betreft de lusten is het lastig om te bedenken wat dan het motief zou kunnen zijn om het platform te bezoeken. Wat verder de inhoud van het platform moet worden (naast melding van klachten en informatie over de oplossingen), is voer voor discussie. De omwonenden komen er in ieder geval niet goed uit. Sommigen geven aan dat het platform ook een informatieve component zou moeten bevatten, een soort Schipholpagina.nl. De vraag is ook of iedereen op het forum terecht kan, of dat het om een van tevoren geselecteerde groep gaat. Ook hierover zijn de meningen verdeeld, maar per saldo lijken de meeste voorstander van ongelimiteerde toegang.

*“Het gaat erom dat je je mening geeft ; iedereen moet daarin vrij zijn”.*

*“Het zou een goede informatiebron zijn. Maar Jan en alleman komt hier wat mij betreft niet op”.*

De meeste omwonenden vinden dat als het initiatief gelanceerd is, het platform niet van tijdelijke aard moet zijn, maar een min of meer permanent karakter moet krijgen. Men motiveert dit vooral door aan te geven dat de omgeving van Schiphol steeds aan veranderingen onderhevig is.

De meningen zijn verdeeld als het gaat om het toekennen van een ‘incentive’ voor deelname aan het platform. Sommigen redeneren voor wat, hoort wat’; er gaat immers veel tijd zitten in deelname aan het platform. Daar zit ook een risico in: een respondent geeft aan dat als men louter voor de vergoeding aan het platform meewerkt er mogelijk veel onzin geplaatst zal worden. Anderen geven aan dat zij de vergoeding vooral zien in het behalen van resultaten en het geven van terugkoppeling over wat er met de discussies op het platform gebeurt. Suggesties voor het uitkeren van een ‘incentive’ zijn onder andere ‘een puntensysteem’, ‘een week lang gratis parkeren’. De vergoeding hoeft niet geldelijk te zijn: afgezien van terugkoppeling over de resultaten, geeft een respondent aan het platform als een soort ‘zakelijk netwerk’ te beschouwen als je er namens je werkgever in participeert.

# 3. RESULTATEN

## 3.5 Participatie

Men is het erover eens dat het nodig is om de nodige ruchtbaarheid aan het participatieplatform te geven om het tot een succes te maken. Suggesties die worden gedaan om het platform onder de aandacht te brengen zijn ...abri's, advertenties in de regionale media (zowel online als offline), advertenties in gratis dagbladen en het inzetten van social media, met name om jongeren over de streep te trekken om deel te nemen.



H4

# **CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

# 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Doel van het onderzoek is input te verzamelen voor het participatieplatform. Gesteld dat ervoor gekozen wordt om een participatieplatform te ontwikkelen, dan bevelen we op basis van het onderzoek ten aanzien van de totstandkoming van het platform het volgende aan:

- Het doel van het platform moet duidelijk zijn en bij voorkeur afgebakend (bijvoorbeeld rondom bepaalde thema's), om te voorkomen dat het platform verzandt in een 'Poolse landdag', waarin iedereen over allerlei verschillende onderwerpen – ongestructureerd – zijn of haar mening geeft;
- De status van het platform moet helder worden gedefinieerd. Deelnemers aan het platform moeten weten hoever hun invloed (niet) reikt en wat er met hun input gedaan wordt;
- Maak zeer goed duidelijk dat het participatieplatform (veel) meer is dan een meldpunt van klachten over Schiphol. Maak duidelijk dat het zowel over de lasten als de lusten van de luchthaven gaat. Ook is het van belang goed te communiceren dat men op verschillende manieren kan participeren: door iets te melden of informatie te geven, ideeën en oplossingen in te dienen, te waarderen (stemmen) en uit te wisselen, om advies te geven, door te raadplegen, (mee) te beslissen en te coproduceren. Het is een uitdaging om de hardnekkige eerste associatie met een klachtenplatform om te buigen;
- In vervolg op het vorige punt luistert het kiezen van de juiste URL zeer nauw: de naam van het platform/URL kan in belangrijke mate bepalen wie zich ertoe aangetrokken voelen. Om de associatie met klachten te vermijden lijkt het raadzaam om termen als hinder en overlast te vermijden;
- Bedenk hoe men getriggerd kan worden om met enige regelmaat (in plaats van eenmalig of zeer zelden) het platform te bezoeken. Een nieuwsfeed of digitale nieuwsbrief zou een manier kunnen zijn, maar bovenal moet de online content regelmatig wijzigen. Fysieke/offline bijeenkomsten van het platform kunnen ook een trigger zijn naar het online platform te gaan (net zoals een fysieke winkel *traffic* genereert naar de webshop);
- Denk goed na of het zinvol is om een beloning uit te keren voor deelname aan het platform. Een incentive zou tot misbruik van het participatieplatform kunnen leiden. Als regelmatige en relevante terugkoppeling als beloning wordt ingezet, komt dit ook de kwaliteit van de deelnemers aan het forum ten goede;
- Men hecht erg aan de onafhankelijkheid van het platform. In die zin zou CROS een goede afzender zijn. Nadeel is dat de bekendheid van CROS gering is en om die reden niet direct zal aanzetten tot deelname aan het platform;
- Genereer cross-mediaal aandacht voor het participatieplatform. Het lijkt zinvol om in ieder geval de regionale media (zowel online als offline) in te zetten om ruchtbaarheid aan het platform te geven. Om ook jongeren bij het platform te betrekken, adviseren we ook social media in te zetten.



H5

# **BIJLAGEN**

# BIJLAGEN: ONDERZOEKSOPZET

## Methode

### *Groepsdiscussies*

Groepsdiscussies kunnen een relatief snel inzicht leveren in een groot aantal meningen en argumenten, waarbij vooral het interactieve karakter van de groep als voordeel geldt. Door de beperktere groepsomvang (8 respondenten) bieden focusgroepen daarnaast voldoende ruimte om ook individuele belevingen en meningen te inventariseren.

### *Tijden en locatie*

De groepsdiscussies werden gehouden in de middag en avond op maandag 16 april 2012. De locatie van de interviews was de kwalitatieve onderzoeksruimte van Team Vier te Amstelveen.

### *Moderation, meekijken en registratie*

De groepsdiscussies werden uitgevoerd door een onderzoeker die gespecialiseerd is in kwalitatief onderzoek (Rob van Bodegom).

Alle groepsdiscussies konden via een gesloten videosysteem door de leden van de werkgroep worden gevolgd. In de meekijkruimte was gedurende het gehele veldwerk een representant van Team Vier aanwezig (Remco Frerichs).

De groepsdiscussies zijn opgenomen op dvd en bovendien door een notulist vastgelegd.



# BIJLAGEN: ONDERZOEKSOPZET

## Steekproef

In totaal hebben twee groepsdiscussies met elk acht respondenten plaatsgevonden. De steekproef was als volgt opgebouwd:

- De omwonenden wonen in Aalsmeer (n=2), Amstelveen (n=1), Amsterdam (n=1), Badhoevedorp (n=1), Hoofddorp (n=3), Kudelstaart (n=1), Nieuw-Vennep (n=2), Oegstgeest (n=3), Uithoorn (n=1), Zwanenburg (n=1).
- In totaal ging het om 8 mannen en 8 vrouwen;
- In de leeftijd van 18 tot en met 40 jaar (n=3), 41 tot en met 54 jaar (n=7) en 55 jaar en ouder (n=6).



## **TEAM VIER**

Veenplaats 19  
1182 JW Amstelveen  
Tel: 020-645 53 55

# TEAM VIER

Markt- en Opinieonderzoek.  
Zeker Meten.

## BAS ONDERZOEK WOONOMGEVING ( 'MILDE MELDERS' )

RAPPORTAGE

## Project I1533

Rapportagedatum	: Donderdag 18 oktober 2012
Opdrachtgever	: Bas
Contactpersoon bij opdrachtgever	: Jasper Halma, Ruud Wever, (Lisette Sinkeler)
Contactpersonen bij Team Vier	: Remco Frerichs
Methode van onderzoek	: Groepsdiscussie
Steekproef	: n=9
Veldwerkperiode	: Maandag 1 oktober 2012

# INHOUDSOPGAVE

<b>H1 Inleiding</b>	4
1.1 Opdracht	5
1.2 Achtergrond	5
1.3 Doelstelling	6
1.4 Doelgroep	6
1.5 Rapportage	6
<b>H2 Management Summary</b>	7
<b>H3 Resultaten</b>	9
<b>H4 Conclusies en aanbevelingen</b>	24
<b>H5 Bijlagen</b>	27



H1

# INLEIDING

# 1. INLEIDING

## 1.1 Opdracht

Bas heeft Team Vier gevraagd een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder omwonenden van Schiphol. Het betreft de zogenoemde ‘milde melders’ (omwonenden van Schiphol die in het gebruiksjaar 2011 minimaal 11 en maximaal 25 keer een klacht bij BAS hebben ingediend, en minimaal één klacht in de eerste negen maanden van het gebruiksjaar 2012 (tot en met juli).

## 1.2 Achtergrond

In maart 2012 is door de plenaire CROS-vergadering besloten een kwalitatief onderzoek uit te voeren onder omwonenden van Schiphol. Dat onderzoek onder twee focusgroepen heeft op 16 april 2012 plaatsgevonden.

Uit het onderzoek bleek dat deze omwonenden met veel plezier in hun huidige omgeving wonen. Alleen bij expliciet doorvragen bleken de omwonenden wel eens hinder van Schiphol te ondervinden.

Over het algemeen ging het om weinig hinder. Bijna niemand gaf in eerste instantie aan overlast door Schiphol te ervaren.

De uitkomsten van het onderzoek riepen de vraag op hoe omwonenden die wel eens een klacht hebben ingediend bij Bas hun woonomgeving ervaren. Zijn zij daarover veel minder positief? Overwegen ze te verhuizen? En ervaren zij werkelijk veel hinder door vliegtuigen? Willen zij dat de informatievoorziening van Bas verder geoptimaliseerd wordt?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden hebben Bas en CROS aan Team Vier gevraagd een voorstel te doen voor een onderzoek onder eerder genoemde ‘milde melders’.

# 1. INLEIDING

## 1.3 Doelstelling

Doel van het onderzoek is, net als in het onderzoek van april 2012, het in kaart brengen van:

- De tevredenheid over de woonomgeving;
- De betekenis van Schiphol;
- De betekenis van hinder en overlast;
- De hinder in relatie tot Schiphol.

In dit onderzoek wordt daar een vijfde doel aan toegevoegd, namelijk de optimalisatie van de informatievoorziening door BAS aan de omwonenden van Schiphol.

## 1.4 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit omwonenden van Schiphol die in het gebruiksjaar 2011 minimaal 11 en maximaal 25 keer een klacht bij BAS hebben ingediend, en minimaal één klacht in de eerste negen maanden van het gebruiksjaar 2012 (tot en met juli). Het gaat uitsluitend om personen die via e-mail benaderbaar zijn, te weten ongeveer 200 personen van wie er 160 een e-mail hebben ontvangen met de vraag of zij bereid zijn deel te nemen aan een onderzoek over de woonomgeving.

Deze personen zijn allen afkomstig uit de plaatsen Hoofddorp, Amsterdam, Uithoorn, Amstelveen, Aalsmeer, Almere, Oegstgeest, Haarlem, Nieuw-Vennep en Rijsenhout.

Buiten de doelgroep vallen diegenen die bewonersvertegenwoordiger zijn en andere personen die vanwege hun houding en/of gedrag niet geschikt geacht worden (personen die relatief weinig meldingen doen maar bovenmatig vaak dezelfde vragen stellen of BAS-medewerkers stelselmatig onheus benaderen). Tevens zijn mensen met een mogelijke taalbarrière al door BAS uitgefilterd.

Uiteindelijk hebben elf personen aangegeven mee te willen werken aan het onderzoek. De respons op de uitnodiging was daarmee lager dan gebruikelijk (< 10%). Van deze elf personen, hebben negen personen aan het onderzoek meegewerkt, afkomstig uit zes (van de tien) verschillende plaatsen. Tijdens het onderzoek bleek dat twee personen actief zijn in een bewonersplatform / actiegroep.

## 1.5 Rapportage

De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in onderhavig tekstrapport. Dit betreft een weergave van de belangrijkste uitkomsten. Daar waar het relevant is, vermelden we in het rapport uitspraken van respondenten. Deze uitspraken (spreektaal) zijn enigszins aangepast maar alleen om de leesbaarheid van het rapport te vergroten. Het rapport is voorzien van aanbevelingen en conclusies. Gezien de kwalitatieve aard dienen de uitkomsten als indicatief te worden beschouwd.

Het definitieve rapport is, evenals het letterlijke verslag van de groepsdiscussies, op donderdag 18 oktober aan Bas (CROS) verstrekt.





H2

# **MANAGEMENT SUMMARY**

## 2. MANAGEMENT SUMMARY

De meeste ‘milde melders’ wonen al lang in hun huidige woonplaats of regio, de meesten al jaren in dezelfde woning. Hoewel alle ‘milde melders’ een aantal positieve aspecten van de huidige woonomgeving kunnen noemen, wordt de algemene woonbeleving bepaald door de negatieve aspecten van de woonomgeving, waarvan vliegtuiggeluid de belangrijkste is. De meeste ‘milde melders’ blijven wonen waar ze wonen (financiële redenen, andere gezinsleden, sociale contacten), ondanks het gevoel dat onder meer de overlast door het geluid van vliegtuigen de positieve aspecten van de woonomgeving teniet doet. Opvallend was dat de meeste ‘milde melders’ aangaven op zoek te zijn naar rust en meerdere aspecten uit hun woonomgeving negatief beoordeelden.

De geluidsoverlast door vliegtuigen lijkt iets dat een aantal ‘milde melders’ is overkomen; zij hebben de omvang van de overlast niet (kunnen) voorzien toen ze hun woning kochten. Men voelt zich ‘bekocht’ of spreekt van een ‘addertje onder het gras’. Andere vormen van hinder die men in de woonomgeving ervaart, vallen voor de meesten in het niet bij de overlast die men ervaart door de hinder van het vliegtuiggeluid. Men ervaart niet alleen geluidsoverlast door vliegtuigen. Ook ervaart men hinder door andere aan het vliegverkeer gerelateerde factoren, zoals onveiligheid (angst voor een neerstortend vliegtuig), luchtvervuiling en stank.

Alle ‘milde melders’ geven aan wel eens een klacht ingediend te hebben bij Bas (let wel, dit was een selectiecriteria), of bij één van de voorgangers. Het moment waarop men een klacht indient, verschilt. De ene ‘milde melder’ wacht op de bekende druppel en is daarna weer een tijd rustig, een ander doet dat als de overlast ‘extreem’ is (en men bijvoorbeeld geen gesprek meer kan voeren). Men verwacht vooral van het Rijk, de gemeenten (Amsterdam in het bijzonder) of van Schiphol zelf maatregelen. Het vertrouwen dat Schiphol de in de ogen van de ‘milde melders’ juiste maatregelen neemt, is niet groot, omdat de belangen voor Schiphol te groot zouden zijn. De algemene teneur onder de ‘milde melders’ is dat de overlast in de komende jaren niet zal afnemen. Men is somber gestemd over de toekomst.

Onder de ‘milde melders’ bestaat verdeeldheid over de behoefte aan informatie. Sommige ‘milde melders’ hebben die behoefte wel, anderen niet (‘als de overlast maar ophoudt’). Een meerderheid van de ‘milde melders’ is behoorlijk cynisch over het geven van informatie: ‘Informatie geven is begrip vragen. En het begrip is op’. De ervaringen met het indienen van een klacht bij Bas zijn negatief. De ‘milde melders’ melden het meest online en hebben slechts sporadisch telefonisch contact (gehad) met Bas. Het grootste minpunt bij het indienen van een online klacht is dat er vanuit Bas geen terugkoppeling plaatsvindt over hetgeen met de klacht gebeurt. Ondanks alle negatieve sentimenten zijn de meeste ‘milde melders’ het er wel over eens dat Bas de meest geschikte instantie is voor het indienen van een klacht. Het merendeel van de ‘milde melders’ twijfelt wel aan de onafhankelijkheid van Bas. Overigens blijken velen niet op de hoogte van wie Bas exact is, namens wie deze organisatie spreekt en welke partijen erachter zitten. Ook blijkt niet helder over wat exact de bevoegdheden van Bas zijn, met andere woorden wat Bas feitelijk kan doen.

De algemene opinie is dat Bas een (redelijk) goede website heeft. Hoewel de site als informatief wordt beschouwd, heeft men de – cruciale – informatie over wat er met de klachten wordt gedaan / de terugkoppeling niet gevonden op de website. Alle ‘milde melders’ zijn bekend met CROS. Het is alleen niet voor iedereen duidelijk wat CROS precies is en hoe CROS zich verhoudt tot Bas.



H3

# RESULTATEN

# 3. RESULTATEN

## 3.1 Woonomgeving

Net als uit het onderzoek van april 2012 bleek, wonen de meeste ‘milde melders’ al lang in hun huidige woonplaats of regio, de meesten al jaren in dezelfde woning. In veel gevallen is men wel elders geboren en – bijvoorbeeld in het kader van de studie, werk of relatie – later naar de huidige woonplaats verhuisd. Een aantal ‘milde melders’ heeft ten minste een deel van hun leven in Amsterdam gewoond.

Dat men de stad (Amsterdam) uiteindelijk de rug toekeerde, heeft vooral te maken met het feit dat men in de buurgemeenten uiteindelijk voor minder geld een groter huis kon kopen en met de wens om de kinderen in een rustiger en veiliger omgeving op te laten groeien.

*“Ik had acuut een woning nodig, maar er was geen woning in Amsterdam. In Almere kon je je inschrijven en dan had je een woning”*

*“We zochten een woonomgeving die veiliger is voor de kinderen, met scholen zonder wachtlijsten”*

*“We wilden graag een drive-in woning. De enige plek waar zo’n woning betaalbaar is, is Uithoorn”*

# 3. RESULTATEN

## 3.1 Woonomgeving

Hoewel alle ‘milde melders’ een aantal positieve aspecten van de huidige woonomgeving kunnen noemen, wordt de algemene woonbeleving bepaald door de overlast die men ervaart door het geluid van vliegtuigen. Acht van de negen respondenten geven namelijk (spontaan) aan dit type overlast te ervaren. Slechts één respondent noemt de geluidhinder door vliegtuigen niet spontaan, maar noemt de instroom van ‘buitenlandse mensen’ in de wijk.

Positieve aspecten van de huidige woonomgeving die spontaan genoemd worden, zijn onder andere de rust, het groen, de ruimte, de voorzieningen (zoals horeca), de nabijheid van ouders en andere familie, alsmede de woning zelf. De respondenten met kinderen geven allen aan dat de keuze voor de huidige woonomgeving voor de kinderen goed bevallen is (woning met een tuin, school).

Behalve de overlast die men ervaart door het geluid van vliegtuigen noemt men ook andere negatieve aspecten van de woonomgeving, zoals overlast door evenementen, (schreeuwende) kinderen, hondenpoep, alsmede parkeerproblematiek. Die worden alle minder belangrijk gevonden dan de overlast door het geluid van vliegtuigen.

Hoewel onder meer de overlast door het geluid van vliegtuigen de positieve aspecten van de woonomgeving deels teniet doet, blijven de meeste ‘milde melders’ wonen waar ze wonen. Ondanks de overlast die wordt ervaren, geeft één respondent het aan heerlijk te vinden in de huidige woonomgeving en deze om die reden niet snel te zullen verlaten. Andere redenen om te blijven wonen waar men nu woont hebben te maken met andere gezinsleden (veelal de kinderen, zij hebben het wel naar hun zin in de huidige woonomgeving) en financiële aspecten (de situatie op de woningmarkt en dat men zich door een hypotheek aan de huidige woning gebonden voelt). Voor één respondent was de overlast door het vliegtuiggeluid teveel waardoor hij besloten heeft de huidige woning te koop te zetten en op zoek te gaan naar een woning in een rustiger omgeving. Hij benoemde daarbij dat hij zijn vrouw moest overhalen deze stap te zetten omdat zij eigenlijk niet weg wilde. Hij vond het zijn eigen verantwoordelijkheid om een andere, rustiger, woonomgeving te zoeken.

*“Ik zou best naar Brabant of Zeeland willen, maar dan zit je met de kinderen”*

*“De rest van de familie wil nog niet weg. Die moet ik nog overtuigen”*

# 3. RESULTATEN

## 3.1 Woonomgeving

De geluidsoverlast door vliegtuigen lijkt iets dat een aantal ‘milde melders’ is overkomen; althans, zo leggen zij dat zelf uit. Zij benoemen dat ze deze omvang van de overlast niet hadden voorzien toen ze hun woning kochten. Men voelt zich ‘bekocht’ of spreekt van een ‘addertje onder het gras’.

Toen men de woning kocht ervoer men minder geluidsoverlast door vliegtuigen dan nu (een enkeling heeft zelfs, voordat hij het contract tekende, eerst een tijdje op de plek gepost om het geluid van overkomende vliegtuigen te checken). Men wijst dat aan het frequenter gebruik van bepaalde banen en het wijzigen van vliegroutes. De beschuldigende vinger wijst men in een paar gevallen naar de gemeente, die in de ogen van de respondenten (bewust) verkeerd heeft voorgelicht of informatie heeft achtergehouden.

Zeven van de negen ‘milde melders’ geven aan dat de geluidsoverlast door vliegtuigen voor hen een reden kunnen zijn om te verhuizen. Dat men dat niet doet, heeft vooral te maken met de andere gezinsleden en financiële redenen (zie eerder). Een andere reden die hierbij een rol speelt, is de nabijheid van ouders, familie en kennissen.

Andere redenen om te verhuizen worden in veel mindere mate genoemd en hebben vooral te maken met een gevoel van onveiligheid (toename van het aantal inbraken, verloedering, geen contact met de burens). Ook overlast door burens zou voor sommigen een reden kunnen zijn om de huidige woning te verlaten.

# 3. RESULTATEN

## 3.2 Schiphol

Het kost de ‘milde melders’ moeite om positieve aspecten ten aanzien van Schiphol te noemen. Voor geen van hen draagt Schiphol bij aan het woongenot.

Slechts een paar ‘milde melders’ noemen een aantal voordelen, hetgeen vaak meteen weer wordt gerelativeerd door de andere respondenten. Dat men zelf met het vliegtuig op vakantie gaat en vanaf Schiphol vliegt, is één van die voordelen (maar, zo geeft men aan, men zou ook vanuit Rotterdam, Brussel of Duitsland kunnen vliegen). Het ophalen van familie of vrienden die op vakantie zijn geweest, is een ander voordeel. Eén respondent geeft aan dat Schiphol een bron voor werkgelegenheid is; een ander ziet zelf geen voordelen, maar kan zich voorstellen dat vliegtuigspotters er hun hart ophalen.

*“Ik vlieg graag en vaak”*

*“Het enige voordeel is dat ik af en toe kennissen kan ophalen”*

*“Het argument van de werkgelegenheid hebben ze gebruikt om de ‘Aaldersbocht’ door te duwen. Dat mensen aan de slag kunnen”*

# 3. RESULTATEN

## 3.3 Hinder in het algemeen

Andere vormen van hinder (dan geluidsoverlast van vliegtuigen) die men in de woonomgeving ervaart, hebben vooral te maken met mobiliteit (verkeerscirculatieplan, ontsluiting van de wijk) en parkeerdruk, alsmede betaald parkeren in de woonwijk. Verder worden genoemd in de buurt (Amsterdamse Bos) georganiseerde evenementen, geluidsoverlast door schreeuwende kinderen en overlast door hondenpoep.

De andere vormen van hinder vallen voor de meesten in het niet bij de overlast die men ervaart door de hinder van het vliegtuiggeluid. Men begint daar herhaaldelijk spontaan over verder te praten. Tekenend is dat de bewoners gedurende het gesprek geïrriteerder en moedelozer worden. Ze zijn de overlast overduidelijk zat en lijken bovendien de hoop te hebben opgegeven dat de situatie in de toekomst zal verbeteren.



# 3. RESULTATEN

## 3.4 Hinder in relatie tot Schiphol

De ervaren geluidsoverlast door vliegtuigen leidt bij sommige 'milde melders' tot slaapverstoring en onderbreking van telefoongesprekken, alsmede persoonlijke conversaties. Ook ervaart men het als storend dat men de televisie of radio niet kan verstaan. Een film moet soms worden gepauzeerd of teruggespoeld om het verhaal te kunnen blijven volgen. Het leidt ook tot gevoelens van stress.

De momenten waarop men overlast ervaart, wisselen. Sommigen ervaren vooral 's avonds overlast (als de kinderen net op bed liggen), anderen hebben vooral 's ochtends last van het vliegtuiggeluid. Een enkeling geeft aan in het weekend meer overlast te ervaren dan op weekdays.

Voor sommigen leidt het aankondigen van geluidsoverlast door vliegtuigen tot minder hinder: men past het eigen levensritme erop aan, door bijvoorbeeld geen feestjes te plannen op dagen dat veel overlast wordt verwacht of hun vakantie anders te plannen. Anderen geven aan dat je de klok gelijk kunt zetten op het overvliegen door bepaalde vliegtuigen (verwijzing naar 'zwarte jongens', vooral richting China). Men is verdeeld over de vraag of het fijner is om van tevoren te weten of er vliegverkeer over zal komen.

*"Het geluid zorgt voor onrust en stress. En lichamelijke klachten"*

*"Ik ervaar vooral overlast als ik net uit mijn werk kom. Dan wil je even lekker kunnen zitten"*

*"Bij ons kun je de klok erop gelijk zetten. Het wordt een obsessie"*

*"Als het van tevoren wordt aangekondigd, dan is het minder erg"*

# 3. RESULTATEN

## 3.4 Hinder in relatie tot Schiphol

Men ervaart niet alleen geluidsoverlast door vliegtuigen. Ook ervaart men hinder door andere aan het vliegverkeer gerelateerde factoren. Een daarvan is het gevoel van onveiligheid, dat men ook als overlast ervaart. Hoewel er geen sprake is van een gedeeld gevoel van onveiligheid geven enkelen aan soms angst te ervaren door de laag overvliegende vliegtuigen. Een enkeling verwijst daarbij naar de Bijlmerramp.

Een derde vorm van overlast die men ervaart (na geluid en onveiligheid) is de luchtvervuiling. Een aantal ‘milde melders’ ervaart overlast door luchtvervuiling. Eén respondent merkt op dat de luchtvervuiling ook van wegverkeer komt. Men merkt het aan roetvervuiling op daken, kozijnen en de stoep. In één adem met de luchtvervuiling wordt door een enkeling ook de stank van kerosine genoemd. Ook zou het gezondheidsconsequenties kunnen hebben (zowel mentaal, denk aan stress en afname concentratievermogen, als fysiek, denk aan aantasting van de luchtwegen).

Ten slotte worden twee andersoortige vormen van overlast genoemd: de hinder door Schiphol leidt tot een waardedaling van de woningen in de buurt van Schiphol (financiële consequentie). Een respondent merkte op dat Schiphol tot files leidt, hetgeen ook wordt opgevat als een vorm van overlast. Dit werd door een andere respondent aangevuld met de opmerking dat die files niet volledig aan Schiphol te wijten zijn.

*“Ik heb veel last van zwarte roet. Ik moet gaan vegen”*

*“Mijn zoon is licht astmatisch. In Zwitserland had hij nergens last van en als hij thuis is, heeft hij er meteen weer last van”*

*“Je geneert je om je huis te verkopen. [...] Dus als mensen vragen of er overlast is, zeg ik dat er overlast is”*

# 3. RESULTATEN

## 3.4 Hinder in relatie tot Schiphol

De ‘milde melders’ hebben allemaal één of meer maatregelen genomen om de overlast te beperken. Alle ‘milde melders’ geven aan wel eens een klacht ingediend te hebben bij Bas (let wel, dit was een selectie criterium), of bij één van de voorgangers. Een persoon reageert wat cynisch op het indienen van klachten bij Bas: zij wekt de suggestie dat klachten wel eens aan verkeerde banen zijn gekoppeld, hetgeen de resultaten vertroebeld zou hebben.

Overigens is Bas de enige instantie waar men wel eens een klacht heeft ingediend. Wel hebben sommige ‘milde melders’ wel eens een poging gedaan om een klacht bij de gemeente in te dienen, maar men werd dan weer doorverwezen naar Bas. Het moment waarop men een klacht indient, verschilt. De ene ‘milde melder’ wacht op de bekende druppel en is daarna weer een tijd rustig, een ander doet dat als de overlast ‘extreem’ is (en men bijvoorbeeld geen gesprek meer kan voeren). Weer een ander dient alleen een klacht in als hij het idee heeft dat afspraken (bijvoorbeeld niet vliegen na elf uur ‘s avonds) geschonden worden.

Twee ‘milde melders’ zijn actief geworden in een bewonersplatform of wijkraad en proberen op die manier invloed uit te oefenen. Een andere maatregel die door een aantal ‘milde melders’ getroffen is, is het aanbrengen van geluidsisolatie (zelf of door de vorige bewoners). Een enkeling heeft gevraagd of een onafhankelijke instantie een geluidsmeting zou kunnen uitvoeren.

*“Als mijn slaap verstoord wordt, dien ik meteen een klacht in”*

*“De irritatiegraad stijgt. [...] Dan ga je een klacht indienen en ben je het weer even kwijt”*

*“Het ligt aan je eigen gesteldheid. Soms ben je doodop en kun je niets hebben”*

# 3. RESULTATEN

## 3.4 Hinder in relatie tot Schiphol

De ‘milde melders’ zouden het liefst zien dat Schiphol verplaatst wordt (naar de Noordzee), dat er een extra baan wordt aangelegd (om de andere banen te ontlasten), dat vliegroutes verlegd worden of dat het vliegverkeer naar een andere baan moet. Hierbij merken twee respondenten op dat de laatste suggestie het vliegtuiggeluid zou verplaatsen naar een ander. Een enkeling suggereert om de adviezen van de Alderstafel ter harte te nemen. Bij de anderen is het vertrouwen in de Alderstafel niet bijzonder groot; het beeld bestaat dat de Alderstafel zich vooral focust op politiek en economie, maar bijvoorbeeld niet op de gezondheid van de omwonenden. De indruk bestaat dat de adviezen van de Alderstafel nu niet worden opgevolgd.

Men verwacht vooral van het Rijk, de gemeenten (Amsterdam in het bijzonder) of van Schiphol zelf maatregelen. Het vertrouwen dat Schiphol de in de ogen van de ‘milde melders’ juiste maatregelen neemt, is niet groot, omdat de belangen voor Schiphol te groot zouden zijn.

De algemene teneur onder de ‘milde melders’ is dat de overlast in de komende jaren niet zal afnemen. Men is, op een enkele zelfbenoemde ‘rasoptimist’ na, somber gestemd over de toekomst. Een enkeling geeft aan dat niet zonder meer gesteld kan worden of de overlast zal toe- of afnemen omdat dit van veel verschillende factoren afhangt, waaronder de stand van de economie (recessie). Ook heeft men zeer weinig vertrouwen in de mate dat er iets met de klachten wordt gedaan. Sommigen zijn zelfs gestopt met het indienen van klachten omdat het toch geen zin zou hebben (meer hierover op de volgende slides).

*“Het gaat hier om maatschappelijk verantwoord ondernemen. Die verantwoordelijkheid heeft Schiphol ook”*

*“Stads- en dorpsbesturen mogen van mij ook wel eens hun stem laten horen”*

*“De overheid wordt sterk beïnvloed door Schiphol en andere multinationals. Daar maken ze beslissingen op”*

# 3. RESULTATEN

## 3.5 Informatievoorziening BAS en CROS

Onder de ‘milde melders’ bestaat verdeeldheid over de behoefte aan informatie. Sommige ‘milde melders’ hebben die behoefte wel, anderen niet (‘als de overlast maar ophoudt’). Degenen die wel die behoefte hebben willen vooral informatie over het baangebruik en verwijzen naar een website die inmiddels uit de lucht gehaald zou zijn (‘een soort buienradar’ met een verwachting voor het baangebruik in de komende uren). Voor sommigen is informatie over het toekomstig baangebruik relevant bij verdere groei van Schiphol.

Een meerderheid van de ‘milde melders’ is behoorlijk cynisch over het geven van informatie: ‘Informatie geven is begrip vragen. En het begrip is op’ en: ‘Communicatie is het enige wisselgeld dat ze hebben’. Men heeft het gevoel tijdens informatiebijeenkomsten niet werkelijk gehoord te worden. Bovendien bestaat het idee dat gemaakte afspraken (toch) met voeten getreden worden. De respondent die zijn huis te koop heeft gezet, stelt dat hij wel tevreden is over de communicatie en de informatievoorzieningen, vooral de tool ‘Wonen bij Schiphol’.

De ervaringen met het indienen van een klacht bij Bas zijn negatief. Alle ‘milde melders’ dienen hun klachten online in; een aantal heeft dat in het verleden ook telefonisch gedaan (soms bij de voorganger van BAS). Grootste minpunt dat gevonden wordt bij het indienen van een online klacht is dat er vanuit Bas geen terugkoppeling plaatsvindt over wat er met de klacht gebeurt. Men heeft bovendien het gevoel (onnodig) lastige vragen te moeten beantwoorden (bijvoorbeeld of het om een vliegtuig gaat dat opstijgt of juist landt).

*“Ik hoef geen informatie te hebben, als het maar ophoudt”*

*“Het enige dat ze zeggen als je iets wilt oplossen, is: we doen nog een informatie-avond”*

*“De regels van het spel worden tijdens het spel veranderd”*

# 3. RESULTATEN

## 3.5 Informatievoorziening BAS en CROS

Een enkeling heeft wel terugkoppeling gekregen en de beantwoording door Bas stemde tot tevredenheid. Mogelijk betrof het een vraag, want een van de ‘milde melders’ merkt op dat Bas onderscheid maakt tussen meldingen en vragen. De ‘milde melders’ lijken op twee gedachten te hinken: enerzijds zit het hen dwars dat zij zelden of nooit terugkoppeling krijgen na het indienen van een online klacht, anderzijds – en dat lijkt de meest cruciale – willen ze geen verklaring van het probleem, maar een oplossing. Oftewel: wat gebeurt er met het probleem, met de geconstateerde overlast, wat wordt eraan gedaan om ervoor te zorgen dat dit een volgende keer niet meer gebeurt?

Over de rapportage van de klachten door Bas doen verschillende verhalen de ronde: een van de ‘milde melders’ adresseert dat klagers die te veel klachten indienen niet meer meegenomen worden in de rapportages (de categorie ‘veelmelders’). De ‘milde melders’ uit Almere vinden het bezwaarlijk dat er in de gemeente weliswaar veel wordt geklaagd, maar dat de gemeente Almere geen onderdeel van de CROS wil (en kan, red.) uitmaken.

Ondanks alle negatieve sentimenten zijn de meeste ‘milde melders’ het er wel over eens dat Bas de meest geschikte instantie is voor het indienen van een klacht (toch noemen enkele respondenten LVNL als Schiphol als optie om klachten bij in te kunnen dienen). Dat is enigszins tegen wil en dank: men heeft niet het idee dat Bas er ‘echt’ voor de bewoners is, maar meer de belangen van Schiphol dient. Het merendeel van de ‘milde melders’ twijfelt bovendien aan de onafhankelijkheid van Bas.

*“Het gaat niet alleen om het indienen van een klacht, maar ook wat er met mijn klacht gebeurd is”*

*“In Almere wordt genoeg geklaagd, maar Almere wordt niet tot het gebied gerekend”*

*“Ik heb een dikke duizend klachten ingediend, maar er gebeurde niets”*

# 3. RESULTATEN

## 3.5 Informatievoorziening BAS en CROS

Ondanks het sentiment dat Bas er niet zozeer voor de bewoners is, geeft men aan dat de website van Bas wel op de bewoners is toegespitst. Allen hebben via de website klachten ingediend (online klachtenformulier), sommigen hebben ook wel eens naar andere onderdelen op de website gekeken, maar niet uitvoerig. Dat een klacht ook telefonisch ingediend kan worden, is niet bij alle respondenten bekend: 'Vroeger kon je bellen, maar nu moet je het online doen'.

De algemene opinie is dat het een (redelijk) goede website is, waar men onder andere informatie kan vinden over de hoogte waarop gevlogen wordt, op welke tijdstippen bepaalde vliegtuigen overkwamen en waar de meeste overlast is (in termen van decibellen). Sommigen maken gebruik van de functie om op basis van postcodegebieden vast te stellen van hoeveel geluidsoverlast sprake is ( ' Wonen bij Schiphol ' ).

En hoewel de site als informatief wordt beschouwd, mist men de – cruciale – informatie over wat er met de klachten wordt gedaan / de terugkoppeling ( 'Er is veel informatie, maar er wordt te weinig mee gedaan' ). Enkele 'milde melders' geven aan de informatievoorziening *an sich* wel belangrijk te vinden, maar een prognose voor het vliegverkeer in de komende uren dan wel voor de langere termijn te missen.

Als aanvulling op de website wordt de suggestie gedaan om een app te ontwikkelen waarmee men – los van de website, of op een andere dan de thuislocatie – een klacht kan indienen, bijvoorbeeld door een mobiele telefoon het aantal decibellen te laten registreren en daarmee automatisch een klacht in te dienen. Bovendien zou één 'milde melder' graag zien dat er bij de emailservice meer maatwerk wordt geleverd in de zin van een mogelijkheid om onderwerpen of regio's aan te kunnen vinken, opdat ze meer gerichte informatie ontvangen.

*"Je kan heel veel op de site vinden. Hoe hoog vliegtuigen overkomen. Hoe laat ze overkwamen"*

*"De informatie op de site ziet er goed uit. Mijn vraag gaat verder: wat gebeurt ermee?"*

# 3. RESULTATEN

## 3.5 Informatievoorziening BAS en CROS

De ‘milde melders’ zien in het kader van de informatievoorziening geen heil in het plaatsen van advertenties in dagbladen (‘ouderwets’), noch in het organiseren van bewonersbijeenkomsten. Ook over de inzet van social media wordt niet onverdeeld enthousiast gereageerd: voor een enkeling zou het een waardevolle aanvulling kunnen zijn op de huidige informatievoorziening (website), voor de meesten is het niet relevant (omdat ze het niet gebruiken of omdat ze social media alleen voor ‘leuke’ dingen gebruiken). Bovendien heeft een substantieel deel van de groep een aversie opgebouwd tegen nog meer informatie. Informeren wordt gezien als een methode/truc om de bewoners af te leiden van (het oplossen van) de overlast.

Eerder is al geconstateerd dat een meerderheid van de ‘milde melders’ twijfelt aan de onafhankelijkheid van Bas. Men slaagt er echter niet in om ‘echt’ onafhankelijke partijen te noemen die de rol van Bas zouden kunnen vervullen. De Nationale Ombudsman zou dat onafhankelijke orgaan kunnen zijn. Andere suggesties (gemeente Amsterdam, ministerie) worden al snel weer verworpen, omdat ze (ook niet) onafhankelijk zouden zijn.

Overigens blijken velen niet op de hoogte van wie Bas exact is, namens wie deze organisatie spreekt en welke partijen erachter zitten. Ook blijkt niet helder over wat exact de bevoegdheden van Bas zijn, met andere woorden wat Bas feitelijk kan doen. Dat Bas ‘slechts’ klachten registreert en informeert maar geen overlastproblemen oplost, is niet op voorhand voor iedereen helder. Bovendien lijkt dit feit soms enigszins een domper, de verwachting is namelijk soms anders, namelijk: Bas registreert klachten om voor een oplossing te zorgen (verwachtingenmanagement!).

*“Mag ik een tegenvraag stellen: hebben zij (Bas, red.) regels hoe zij met klachtenbehandeling moeten omgaan?”*



# 3. RESULTATEN

## 3.5 Informatievoorziening BAS en CROS

*[Als één van de ‘milde melders’ de suggestie doet een stichting op te richten, brengt de moderator CROS ter sprake]*

Alle ‘milde melders’ zijn bekend met CROS. Het is alleen niet voor iedereen duidelijk wat CROS precies is en hoe CROS zich verhoudt tot Bas. Eén van de ‘milde melders’ geeft aan dat CROS het uitvoeringsorgaan van Bas is. Geen van de ‘milde melders’ voelt zich door CROS vertegenwoordigd. Twee van de ‘milde melders’ zijn ontevreden over de (voorganger van de) CROS: de één omdat zijn gemeente niet in CROS vertegenwoordigd is (Almere), de ander omdat zij zich door CROS afgeserveerd voelde. Enkele ‘milde melders’ geven aan rapportages van CROS te lezen; alle ‘milde melders’ beamen overigens dat rapportages ook via de website van Bas geraadpleegd kunnen worden.

Alle ‘milde melders’ geven aan dat informatie de overlast die men ervaart niet kan verzachten. De meningen over het al dan niet ontvangen van informatie zijn (en blijven) echter verdeeld.

De ‘milde melders’ zijn somber gestemd over de mogelijkheden om zelf invloed uit te oefenen. Suggesties variëren van het houden van een grote demonstratie op luchthaven Schiphol tot het sturen van e-mails naar de verantwoordelijke minister. Men verwacht echter weinig effect, men voelt zich inmiddels murw gemaakt.

*“Bas is het meldpunt, CROS het stukje dat overlegt. CROS is het uitvoergedeelte van Bas”*

*“De enige manier is dat ze (Schiphol, red.) op een gegeven moment financieel getroffen worden”*

*“Voor onszelf opkomen, dat is het enige. En in Den Haag je stem laten horen”*

*“Ik zou zelf gerustgesteld zijn als de directie van Schiphol verplicht wordt om ook in zo’n zone te wonen”*



H4

# **CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

## 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In vergelijking met het kwalitatieve onderzoek dat in april 2012 heeft plaatsgevonden onder ‘gewone’ omwonenden van Schiphol blijken de ‘milde melders’ zich beduidend meer te storen aan het vliegtuiggeluid. Sterker nog: een meerderheid geeft aan dat de geluidsoverlast door vliegtuigen voor hen een reden kunnen zijn om te verhuizen. Dat men dat – een uitzondering daargelaten – niet doet heeft vooral te maken met het feit dat andere gezinsleden zich in mindere mate storen aan de geluidsoverlast, sociale contacten en met financiële redenen. De ‘milde melders’ storen zich niet alleen aan het geluid van vliegtuigen, maar ook aan andere aspecten van de woonomgeving (zoals parkeerproblemen, buitenlanders, overlast van evenementen, kinderopvang en hondenpoep).

Opvallend is dat geen van de ‘milde melders’ aangeeft de geluidsoverlast te accepteren omdat men nu eenmaal in de nabijheid van Schiphol woont of is gaan wonen (tijdens het onderzoek in april was dit wel het geval). Sterker nog: men voelt zich misleid of bekocht, vooral door de gemeente. Men had bij de aanschaf van de woning in de meeste gevallen in ieder geval niet voorzien dat de geluidsoverlast zo groot zou zijn. Om de geluidsoverlast te beperken hebben de meeste ‘milde melders’ maatregelen genomen (indienen van klachten, actief zijn in wijkplatforms, aanbrengen van isolatie), maar men verwacht vooral van andere instanties (Rijksoverheid, gemeente Amsterdam en Schiphol) dat actief geprobeerd wordt de geluidsoverlast terug te dringen. De actiebereid in de groep ‘milde melders’ is niet bijster groot: twee van hen zijn actief in een bewonersplatform, één heeft het besluit genomen om te gaan verhuizen. Verder wordt de actie vooral met de mond beleden.

Over één ding zijn de ‘milde melders’ het eens: meer informatie over vliegtuiggeluid zal de pijn (de overlast) niet verzachten. De vraag of men überhaupt behoefte heeft aan informatie leidt tot verdeeldheid. De ene helft heeft die behoefte wel, de andere juist niet. Voor die laatste groep wordt informeren vooral gezien als een truc om de bewoners af te leiden van (het oplossen van) de overlast.

Alle ‘milde melders’ hebben wel eens een klacht ingediend bij Bas (let wel, dit was een selectiecriterium). De ervaringen met het indienen van een online klacht bij Bas zijn overwegend negatief. Bovendien bestaat twijfel over de onafhankelijkheid van Bas. De meerderheid blijkt niet op de hoogte wie Bas precies is, noch wat de bevoegdheden van Bas zijn. Dit maakt de bereidheid om informatie van Bas aan te nemen op voorhand niet erg groot. Ondanks negatieve sentimenten over Bas zijn de meeste ‘milde melders’ het erover eens dat Bas de meest geschikte instantie is voor het indienen van een klacht. De website van Bas wordt als (redelijk) goed beoordeeld (dit geldt met name voor de tool ‘Wonen bij Schiphol’), maar men mist cruciale informatie over wat er met klachten wordt gedaan. De onbekendheid over wie Bas nu werkelijk is en wat Bas doet, heeft tot gevolg dat er door de ‘milde melders’ enkele onjuistheden over de werkwijze van Bas worden gedebiteerd. Bovendien is het feit dat Bas klachten registreert en informeert, maar geen overlastproblemen oplost, niet voor iedereen duidelijk (verwachtingenmanagement).

# 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Ten slotte: het onderzoek geeft op heel veel vragen antwoord. We weten nu dat er duidelijke verschillen zijn in kennis, houding en gedrag tussen enerzijds de ‘gewone omwonenden’ en de ‘milde melders’ anderzijds. Uit het onderzoek is eveneens gebleken dat binnen één huishouden verschillende opvattingen kunnen bestaan over het geluid door vliegtuigen. Waar het ene gezinslid (de melder zelf) dit als overlast beschouwt, hoeft dit voor een ander niet zo te zijn.

Op basis van het onderzoek adviseren we Bas / CROS het volgende:

- Het is niet voor iedereen duidelijk dat Bas registreert en informeert, maar geen overlastproblemen oplost. Dit zou veel duidelijker voor het voetlicht gebracht kunnen (en moeten) worden. Het voorkomt teleurstellingen bij melders.
- Wees duidelijk over het verschil tussen het indienen van een klacht en het stellen van een vraag. Geef duidelijk aan of de melder terugkoppeling kan verwachten en zo ja, wat de aard van de terugkoppeling zal zijn. Ook dit voorkomt teleurstellingen.
- Veel, zo niet alles, draait om perceptie: men heeft het gevoel dat het verschaffen van informatie een foefje is om de omwonenden af te leiden. Wees vooral transparant en informeer niet ‘om het informeren’.
- In het onderzoek is een aantal suggesties gedaan voor het laagdrempeliger maken van het indienen van een klacht, zoals het ontwikkelen van een app. De suggestie is aardig, maar zal niet direct bijdragen aan een positiever imago van Bas (en / of CROS).
- Dit zelfde geldt voor het maatwerk in informatievoorziening: zoals het bij een e-mailservice kunnen aanvinken van een specifieke regio of onderwerp, dan wel het ontwikkelen van een app waarmee voor de eigen regio een prognose van het vliegverkeer kan worden gemaakt).
- Ondanks alle inspanningen die Bas en CROS zich nog zullen getroosten, is het een illusie dat deze groep (‘milde melders’) uiteindelijk tevreden zal zijn. Zij slapen pas rustig als Schiphol verplaatst wordt naar de Noordzee. Dat is wellicht een bittere constatering, maar betekent ook dat het zinloos is het roer in de communicatie rigoreus om te gooien.



H5

# **BIJLAGEN**

# BIJLAGEN: ONDERZOEKSOPZET

## Methode

### *Groepsdiscussies*

Groepsdiscussies kunnen een relatief snel inzicht leveren in een groot aantal meningen en argumenten, waarbij vooral het interactieve karakter van de groep als voordeel geldt. Door de groepsomvang (in dit geval 9 respondenten) bieden focusgroepen daarnaast voldoende ruimte om ook individuele belevingen en meningen te inventariseren.

### *Tijden en locatie*

De groepsdiscussies werden gehouden in de avond van maandag 1 oktober 2012. De locatie van de interviews was de kwalitatieve onderzoeksruimte van Team Vier te Amstelveen.

### *Moderation, meekijken en registratie*

De groepsdiscussies werden uitgevoerd door een onderzoeker die gespecialiseerd is in kwalitatief onderzoek (Rob van Bodegom).

Alle groepsdiscussies konden via een gesloten videosysteem door de leden van de werkgroep worden gevolgd. In de meekijkruimte was gedurende het gehele veldwerk een representant van Team Vier aanwezig (Remco Frerichs).

De groepsdiscussies zijn opgenomen op dvd en bovendien door een notulist vastgelegd.

# BIJLAGEN: ONDERZOEKSOPZET

## Steekproef

In totaal hebben twee groepsdiscussies met elk acht respondenten plaatsgevonden. De steekproef was als volgt opgebouwd:

- De omwonenden wonen in Aalsmeer (n=1), Amstelveen (n=1), Amsterdam (n=2), Hoofddorp (n=2), Almere (n=2) en Uithoorn (n=1).
- In totaal ging het om 7 mannen en 2 vrouwen;
- In de leeftijd van 18 tot en met 40 jaar (n=3), 41 tot en met 54 jaar (n=3) en 55 jaar en ouder (n=4).

# TEAM VIER

Veenplaats 19  
1182 JW Amstelveen  
Tel: 020-645 53 55



# TEAM VIER

Markt- en Opinieonderzoek.  
Zeker Meten.

CROS

# HINDERBELEVINGSONDERZOEK

## **Project I1552**

Rapportagedatum : 5 maart 2013

Opdrachtgever : CROS

Contactpersonen bij opdrachtgever : Lisette Sinkeler en Daniëlle Meiboom

Contactpersonen bij Team Vier : Remco Frerichs en Jos Bettinger

Methode van onderzoek : Telefonisch (CATI)

Steekproef : n=1.009

Veldwerkperiode : 24 januari 2013 tot en met 19 februari 2013

# INHOUDSOPGAVE

<b>H1 Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Opdracht	5
1.2 Achtergronden	5
1.3 Opzet & methodiek	5
1.3.1 Steekproef	5
1.3.2 Vragenlijst	6
1.3.3 Veldwerk	6
1.4 Onderzoeksgebied	6
1.5 Uitleg significante en indicatieve verschillen	7
1.6 Rapportage	7
1.7 Responsverantwoording	8
<b>H2 Resultaten</b>	<b>9</b>
<b>H3 Management summary</b>	<b>35</b>

Hoofdstuk 1

# INLEIDING

# 1. INLEIDING

## 1.1 Opdracht

Voor u ligt de rapportage van het hinderbelevingsonderzoek dat Team Vier in opdracht van de CROS (Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol) en in samenwerking met de Universiteit Utrecht heeft uitgevoerd.

## 1.2 Achtergronden

In april 2012 heeft Team Vier in opdracht van CROS kwalitatief onderzoek uitgevoerd, in de vorm van twee focusgroepen met ieder 8 deelnemers, onder willekeurig geselecteerde inwoners van plaatsen in de buurt van de luchthaven Schiphol. In oktober 2012 heeft een zelfde soort onderzoek plaatsgevonden, maar dan onder inwoners die 11 tot en met 25 keer per jaar een klacht indienen bij Bas over hinder door het geluid van vliegtuigen. Na uitvoering van beide kwalitatieve onderzoeken heeft CROS de wens uitgesproken om de kwalitatieve onderzoeksresultaten in een kwantitatief onderzoek 'uit te harden'. Deze kwalitatieve onderzoeken vormen tevens de basis voor het kwantitatieve onderzoek.

## 1.3 Opzet & methodiek

Gezien de probleemstelling is het onderzoek telefonisch en computergestuurd uitgevoerd. Dat wil zeggen dat respondenten telefonisch benaderd zijn, waarbij de interviewer de gegeven antwoorden rechtstreeks doorvoert in een digitale vragenlijst.

Team Vier heeft ervoor gezorgd dat de adressenbestanden geschoond zijn met het Onderzoekfilter. Consumenten kunnen zich aanmelden bij Onderzoekfilter als zij niet benaderd willen worden voor marktonderzoek en telemarketing per post, vaste telefoon of mobiele telefoon.

Een vast team van enquêteurs heeft de gesprekken gehouden. De enquêteurs kregen een uitgebreide schriftelijke instructie over de achtergrond en de doelstelling van het onderzoek, de doelgroep en de vragenlijst.

Gedurende de veldwerkperiode is de kwaliteit van de gesprekken bewaakt door het steekproefsgewijs meeluisteren en meekijken met de gesprekken door de supervisor, de kwaliteitsbegeleiders en de senior projectleider, alsmede door het regelmatig controleren van een computeruitdraai van de resultaten.

De doelgroep is voornamelijk 's avonds benaderd (tussen 17.15 uur en 21.15 uur) en op zaterdag tussen 10.00 uur en 14.00 uur. Om steekproef technische redenen, zodat ook de moeilijker bereikbare personen in de steekproef vertegenwoordigd zijn, hebben we – indien nodig – vijf recalls verricht en is gebruik gemaakt van de 'Birthday Rule' (er is gevraagd naar de eerst jarige binnen het huishouden om er voor te zorgen dat er geen oververtegenwoordiging ontstaat van mensen die relatief vaak thuis zijn, zoals bijvoorbeeld huisvrouwen/-mannen).

# 1. INLEIDING

De begeleidende werkgroep Hinderbelevingsonderzoek van de CROS wilde de legitimiteit waarborgen en de zorgvuldigheid van het hinderbelevingsonderzoek vergroten door een ter zake deskundige van een universiteit te betrekken bij het kwantitatieve onderzoek. Team Vier heeft een samenwerkingsverband met de Universiteit Utrecht en stelde voor om assistent professor Peter Lugtig te betrekken. De heer Lugtig heeft een doctoraat in onderzoeksmethodologie en is sinds de voorbereidingen van het kwantitatieve onderzoek in het najaar van 2012 tot aan de oplevering van deze rapportage betrokken geweest.

## 1.3.1 Onderzoeksgebied

Het onderzoeksgebied is gekoppeld aan de opdeling tussen binnen- en buitengebied (vanaf 58Lden en vanaf 48 tot en met 57Lden). Daarbinnen zijn respondenten willekeurig gekozen. In eerste instantie zouden 500 personen per gebied worden ondervraagd. Omdat na aanlevering van het postcodebestand bleek dat het aantal adressen in het binnengebied circa 2,5% van het totaal bedroeg, is in samenspraak met de CROS besloten om 300 gesprekken in het binnengebied te realiseren en 700 daarbuiten.

Uiteindelijk zijn respectievelijk 265 en 744 gesprekken gerealiseerd. Deze aantallen bieden ruim voldoende statistische rekenkracht om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over eventuele onderlinge verschillen.



# 1. INLEIDING

## 1.3.2 Steekproef

Team Vier heeft een steekproef getrokken van personen van 18 jaar en ouder. Aan het onderzoek hebben in totaal 1.009 inwoners uit het onderzoeksgebied meegewerkt.

In het onderzoeksgebied is een disproportionele steekproef getrokken, om ook over het binnengebied in de analyse betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Omdat naar schatting (op basis van de bruto steekproef) slechts 2,5% van alle inwoners uit het onderzoeksgebied woonachtig is in het binnengebied is hiervoor – ten behoeve van het totaalbeeld – gecorrigeerd. Tevens zijn de cijfers gewogen naar leeftijd en huishoudgrootte. Omdat geen exacte populatiecijfers van het onderzoeksgebied beschikbaar zijn, is ervoor gekozen om deze weging te baseren op de populatiecijfers van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer en Uithoorn. Deze vier gemeenten maken 57% uit van het totale onderzoeksgebied.

De respons op het onderzoek bedroeg 25% (zie 'Responsverantwoording').

## 1.3.3 Vragenlijst

De vragenlijst is in overleg met de CROS tot stand gekomen. Voor vragen over de mate waarin hinder wordt ondervonden is aangesloten bij onderzoeken die Team Vier eerder in opdracht van de CROS heeft uitgevoerd in het kader van experimenten met hinderbeperkende maatregelen, alsmede bij door Team Vier uitgevoerde onderzoeken in de provincies Overijssel, Utrecht en Zuid-Holland. De vragen naar de beleving van geluid en slaapverstoring (beide met antwoordcategorieën van 0 tot en met 10) zijn vergelijkbaar met de vragen zoals deze zijn opgenomen in het door Motivaction uitgevoerde GeluidsErvaring-onderzoek. Deze vraagstelling is afkomstig van het RIVM.

## 1.3.4 Veldwerk

Het telefonische veldwerk vond plaats van 24 januari 2013 tot en met 19 februari 2013.

## 1.4 Uitleg significante verschillen

In het onderhavige rapport wordt gesproken over significante verschillen. Een significant verschil betekent dat we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat een gevonden verschil niet op toeval berust.

## 1.5 Rapportage

Onderhavige rapportage is op 5 maart 2013 aan CROS opgeleverd. De rapportage van het onderzoek is tot stand gekomen onder auspiciën van de Universiteit Utrecht, in de persoon van dr. Peter Lugtig.

# 1. INLEIDING

## 1.7 Responsverantwoording

Responsverantwoording	Hinderbelevingsonderzoek	
	abs.	%
Totaal aantal bestelde adressen	4.801	100%
Ingeschreven bij Onderzoekfilter	217	5%
Totaal aantal beschikbare adressen	4.584	100%
Niet gebruikte adressen / niet afgehandelde nummers	624	14%
Bruto steekproef (aantal beschikbare adressen minus aantal niet afgehandelde nummers)	3.960	100%
Nummer onbruikbaar	604	15%
Niet bereikbaar tijdens veldwerkperiode	-	-
Buiten selectie	-	-
Taalproblemen	-	-
Totaal aantal niet bruikbare / niet bereikbare nummers	604	15%
Netto steekproef (bruto steekproef minus niet bruikbare/bereikbare nummers)	3.356	100%
Interview compleet	1.009	30%
Weigering	2.347	70%
Overall respons (aantal gerealiseerde gesprekken gepercentageerd op de bruto steekproef)	25%	



Hoofdstuk 2

# RESULTATEN

## 2. RESULTATEN

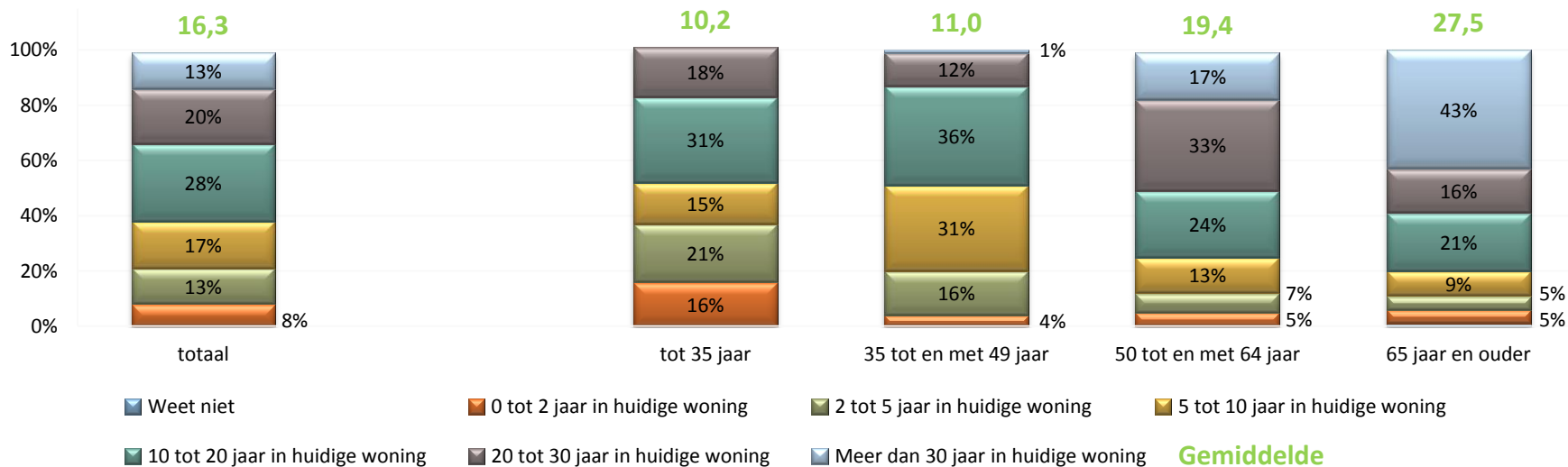
V1. Hoe lang woont u in uw huidige woning?

### Gemiddeld 16 jaar in huidige woning

De inwoners van het onderzoeksgebied wonen gemiddeld iets meer dan 16 jaar in hun huidige woning. De spreiding is groot: hij varieert van enkele weken tot 88 jaar. Naarmate men ouder is, woont men langer in de huidige woning. Jongeren (tot 35 jaar) wonen gemiddeld tien jaar in de huidige woning. De oudste inwoners (65 jaar en ouder) wonen ruim 27 jaar in de huidige woning.

We kunnen ook stellen dat de opleiding van de inwoners van invloed is: hoe hoger men is opgeleid, des te mobieler men is. Hoog opgeleiden wonen gemiddeld ruim 14 jaar in hun huidige woning, middelbaar opgeleiden ruim 16 jaar en laag opgeleiden ruim 19 jaar.

Basis: totale steekproef (n=1.009)



## 2. RESULTATEN

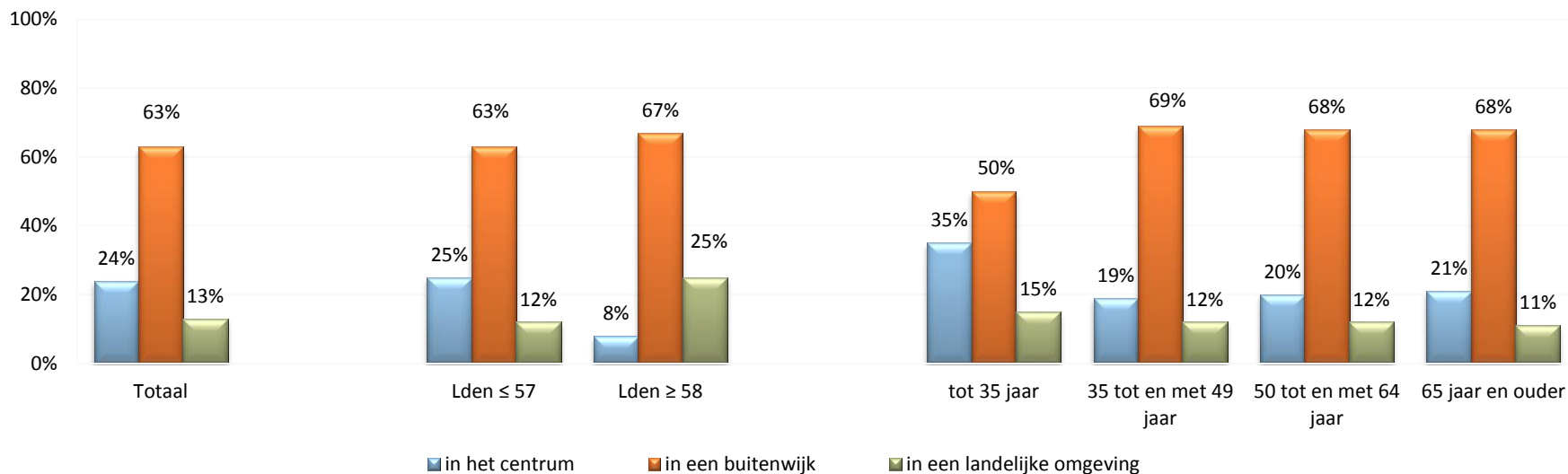
V2. In wat voor omgeving staat de woning?

### Circa twee derde van de ondervraagden woont in buitenwijk

Deze vraag betreft de eigen beleving van de aard van de woonomgeving. Ongeveer twee derde van de ondervraagden in het onderzoeksgebied geeft aan in een buitenwijk te wonen (63%). Ongeveer een kwart woont in een centrum van een stad of dorp (24%). De rest woont naar eigen zeggen in een landelijke omgeving (13%).

Inwoners van het binnengebied geven minder vaak aan in een centrum te wonen, maar vaker in een buitenwijk en – vooral – in een landelijke omgeving dan inwoners van het buitengebied. Verder is duidelijk te zien dat jongeren relatief vaak in een centrum van een stad of dorp wonen. Naarmate men ouder wordt, woont men vaker in een buitenwijk.

Basis: totale steekproef (n=1.009)

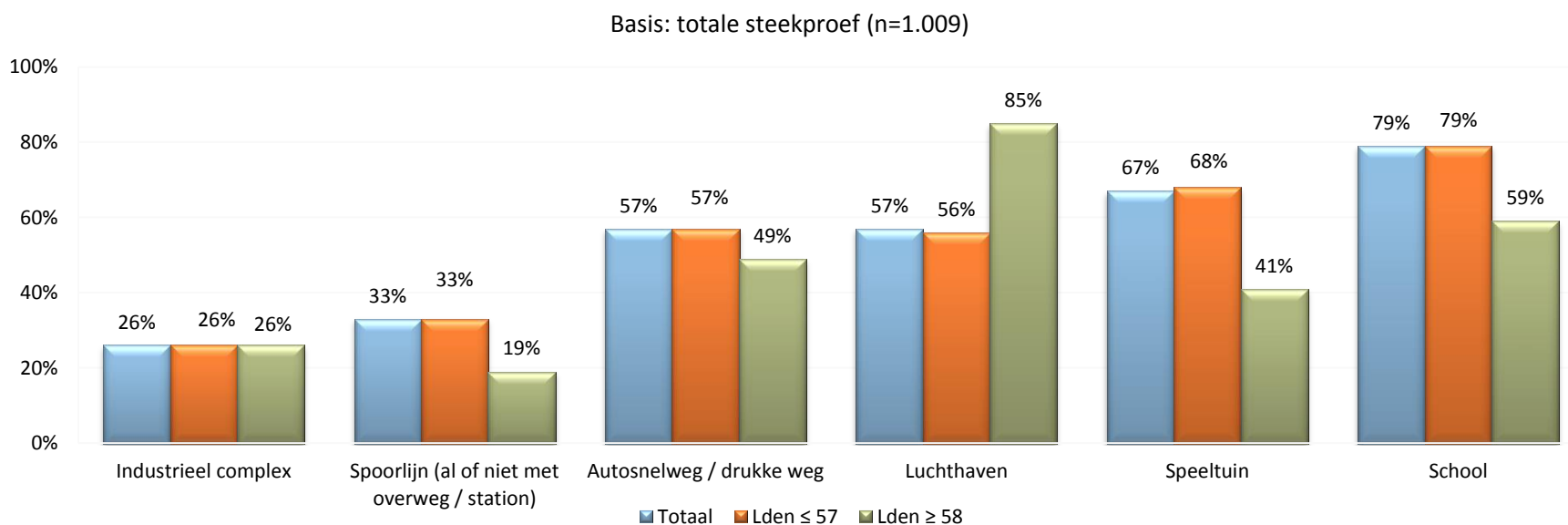


## 2. RESULTATEN

### V3. Woont u in de directe omgeving van...?

#### Ongeveer drie op de vijf wonen in de buurt van een luchthaven

Ongeveer drie op de vijf respondenten in het onderzoeksgebied wonen, naar eigen zeggen, in de buurt van een luchthaven (57%). Dit aandeel is onder de inwoners van het binnengebied veel groter dan onder inwoners van het buitengebied (85% versus 56%). De meeste inwoners van het onderzoeksgebied wonen volgens zichzelf in de buurt van een school (79%) en een speeltuin (67%). Verder valt op dat inwoners van het binnengebied volgens zichzelf minder vaak in de buurt wonen van een school, een speeltuin, een autosnelweg / drukke weg of in de buurt van een spoorlijn. Een kwart van de inwoners van zowel het binnen- als het buitengebied woont naar eigen zeggen in de buurt van een industrieel complex (26%).



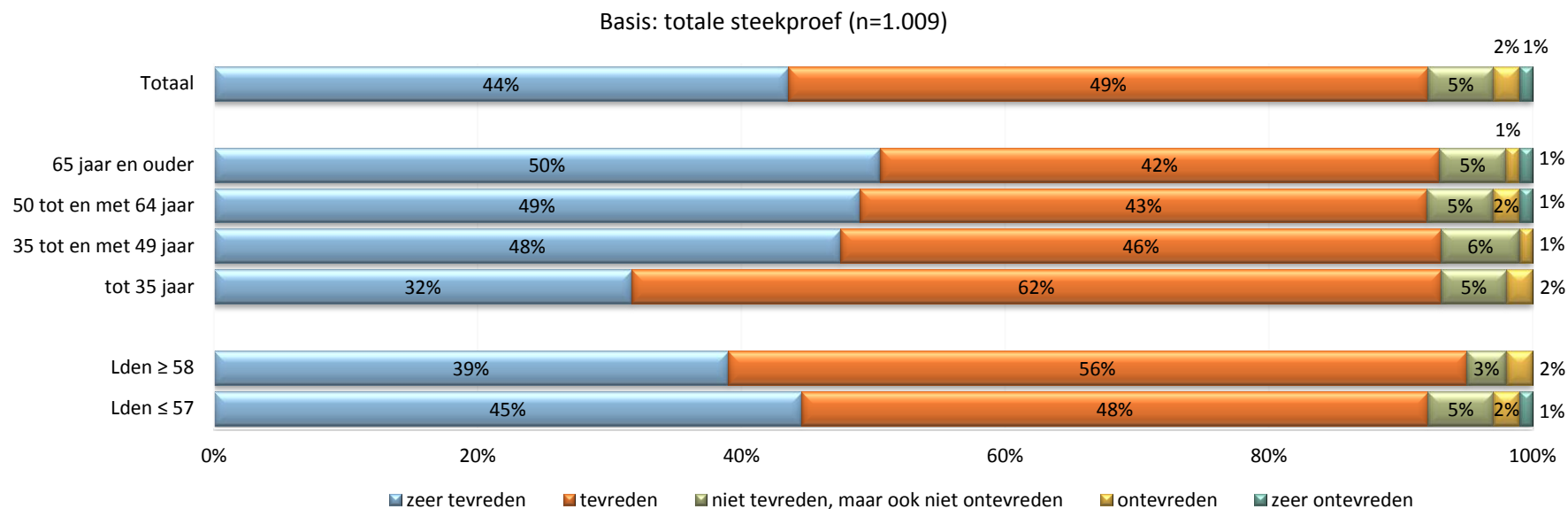
## 2. RESULTATEN

### V4. Hoe tevreden bent u met uw huidige woonomgeving?

#### Zeer ruime meerderheid tevreden over woonomgeving

Een zeer ruime meerderheid van de inwoners van het onderzoeksgebied is (zeer) tevreden over hun woonomgeving: 93%. Dit aandeel verschilt in het binnengebied niet wezenlijk van het buitengebied (respectievelijk 95% en 93%). Wel zien we een duidelijk verschil in inwoners die 'zeer tevreden' zijn over hun woonomgeving. Dit aandeel ligt in het binnengebied lager dan in het buitengebied (39% versus 45%).

Leeftijd lijkt geen rol te spelen in het oordeel over de tevredenheid over de woonomgeving: jong en oud zijn in dezelfde mate tevreden, met dien verstande dat ouderen vaker 'zeer tevreden' zijn over de woonomgeving dan jongeren.



## 2. RESULTATEN

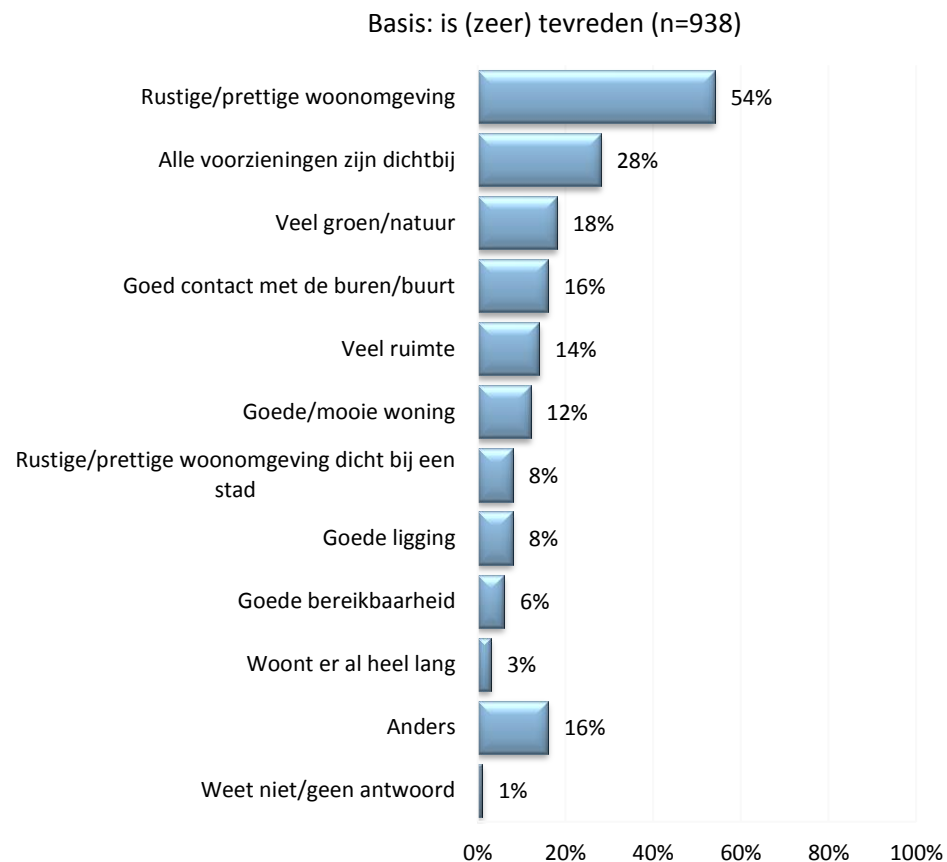
V5. Waarom bent u (zeer) ontevreden? Kunt u daar iets meer over zeggen?

V6. Waarom bent u (zeer) tevreden? Kunt u daar iets meer over zeggen?

### Meerderheid (zeer) tevreden wegens rustige/prettige woonomgeving

De 93% die (zeer) tevreden is over de huidige woonomgeving geeft hier als voornaamste reden voor op dat het een rustige/prettige woonomgeving is (54%). In het buitengebied geldt dit in sterkere mate dan in het binnengebied (respectievelijk 54% en 43%). Daarnaast vindt men het prettig dat alle voorzieningen dichtbij zijn (28%) en dat er veel groen en natuur is (16%). In het binnengebied (24%) wordt de ruimtelijkheid vaker genoemd dan in het buitengebied (13%).

De 3% die (zeer) ontevreden is met de huidige woonomgeving noemt de slechte/onveilige buurt het vaakst als reden: dit aspect wordt door 44% van de respondenten die (zeer) ontevreden zijn met de huidige woonomgeving benoemd. De hinder door vliegtuigen wordt door 12% van de respondenten die (zeer) ontevreden zijn met de huidige woonomgeving genoemd. Als we dit laatste percentage doorrekenen, betekent dit dat minder dan 0,5% van alle inwoners in het onderzoeksgebied spontaan aangeeft niet tevreden te zijn over de woonomgeving vanwege de hinder door vliegtuigen.



## 2. RESULTATEN

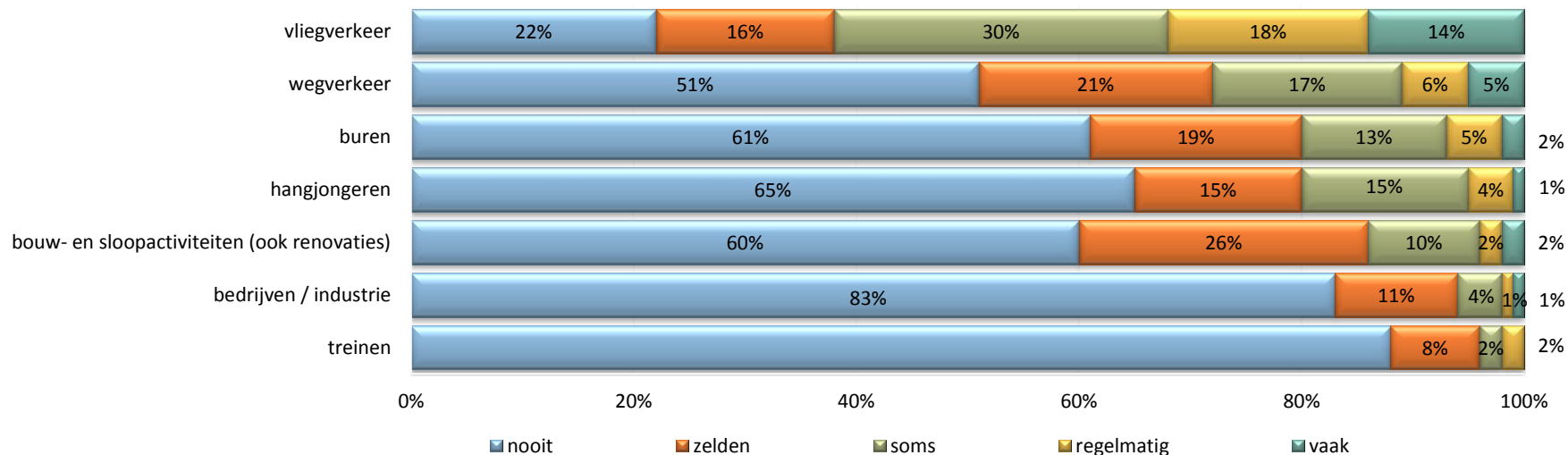
V7. Hoe vaak ondervindt u in of om uw woning persoonlijk hinder van...?

### Vliegverkeer grootste bron van hinder in onderzoeksgebied

Bij expliciet doorvragen geeft een op de drie inwoners van het onderzoeksgebied aan vaak of regelmatig hinder te ervaren door vliegverkeer (32%). We spreken hier over 'frequente hinder'. Daarmee is vliegverkeer de belangrijkste bron van hinder in het onderzoeksgebied. Een op de tien ervaart vaak of regelmatig hinder door wegverkeer (11%).

Het aandeel van de inwoners dat zich zelden of nooit stoort aan het vliegverkeer is 38%. Met andere woorden: twee op de vijf inwoners storen zich niet aan het vliegverkeer. Het aandeel van de inwoners dat zich soms - of vaker - stoort is 62%. Circa drie op de tien inwoners storen zich wel eens aan het wegverkeer (28%). Hinder door treinverkeer is niet groot: 4% van de inwoners geeft aan zich daaraan wel eens te storen.

Basis: totale steekproef (n=1.009)



## 2. RESULTATEN

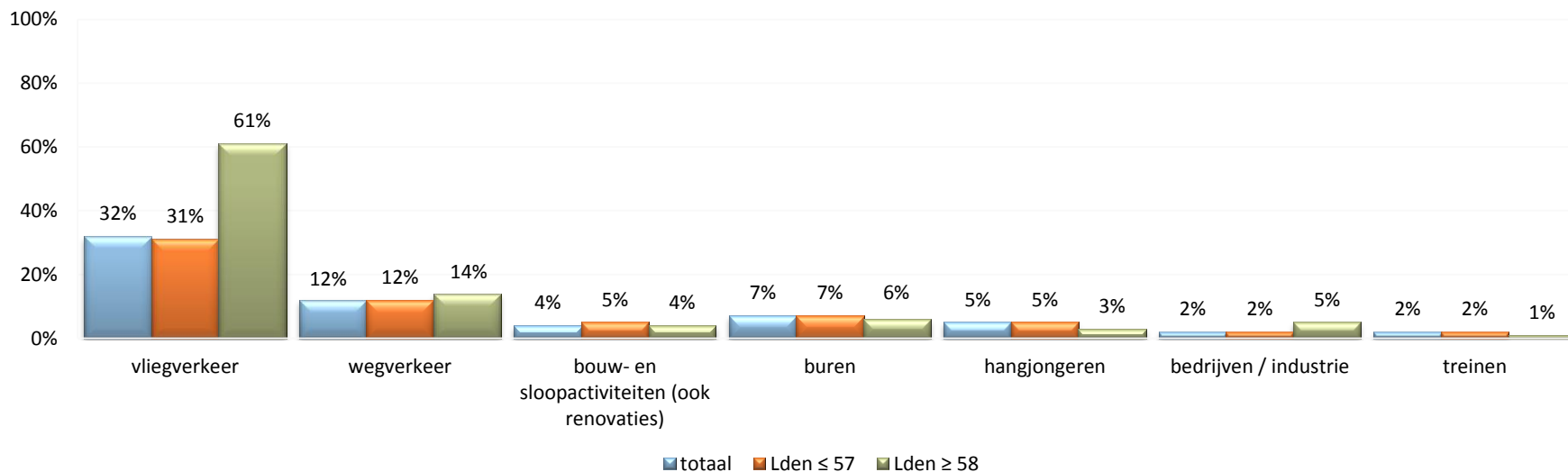
V7. Hoe vaak ondervindt u in of om uw woning persoonlijk hinder van...?

### Hinder door vliegverkeer in binnengebied groter dan in buitengebied

Zoals eerder geconstateerd ondervindt 32% van de inwoners van het onderzoeksgebied frequent (regelmatig of vaak) hinder van vliegverkeer. In het binnengebied ligt dit aandeel veel hoger dan in het buitengebied (61% versus 31%).

Voor alle andere vormen van hinder ligt de frequentie in het binnengebied op min of meer hetzelfde niveau als in het buitengebied, met uitzondering van hinder door bedrijven / industrie. Die vorm van hinder is in het binnengebied wat hoger is dan in het buitengebied. Dit verschil zou verklaard kunnen worden door het feit dat Schiphol als 'bedrijf / industrie' kan worden meegenomen in de overweging.

Basis: totale steekproef (n=1.009)





## 2. RESULTATEN

- V7. Hoe vaak ondervindt u in of om uw woning persoonlijk hinder van...?
- V8. In welke mate hindert, stoort, ergert u zich aan de volgende geluidsbron als u thuis bent?
- V9. In welke mate is uw slaap in de afgelopen maand verstoord door de volgende geluidsbron?

In onderstaande tabel zijn nogmaals de cijfers voor de algemene hinderbeleving (ondervindt op zijn minst soms hinder) en de frequente hinderbeleving (ondervindt regelmatig of vaak hinder) in het onderzoeksgebied per bron weergegeven. Aan de tabel is het cijfer voor de mate waarin men (alle respondenten) hinder ondervindt van een bepaalde geluidsbron opgenomen als men thuis is ('evaluerend oordeel') en het cijfer voor de mate waarin de slaap in de afgelopen maand verstoord is ('slaapverstoring').

Ook uit onderstaande tabel blijkt dat hinder door vliegverkeer de voornaamste bron van hinder is. Men beoordeelt vliegverkeer in dit opzicht gemiddeld met een 4,1 op een schaal van 0 (helemaal geen hinder of verstoring) tot en met 10 (zeer veel hinder of verstoring). De score voor het vliegverkeer als oorzaak van slaapverstoring is 1,6. Uit de tabel blijkt verder dat de slaap relatief vaak verstoord wordt door burens (0,9) en hangjongeren (0,6).

Totaal (n=1.009)	Hinder in het algemeen %	Frequente hinder %	Evaluerend oordeel	Slaapverstoring
Vliegverkeer	62	32	4,1	1,6
Wegverkeer	28	12	1,9	0,4
Burens	20	7	1,7	0,9
Hangjongeren	20	5	1,2	0,6
Bouw- en sloopactiviteiten	14	4	1,0	0,3
Bedrijven/industrie	6	2	0,4	0,1
Treinen	4	2	0,5	0,1

## 2. RESULTATEN

- V7. Hoe vaak ondervindt u in of om uw woning persoonlijk hinder van...?  
 V8. In welke mate hindert, stoort, ergert u zich aan de volgende geluidsbron als u thuis bent?  
 V9. In welke mate is uw slaap in de afgelopen maand verstoord door de volgende geluidsbron?

In onderstaande tabel komen de cursief gedrukte cijfers overeen met de vorige tabel. De tabel is aangevuld met gegevens uit het binnen- en buitengebied.

Ten aanzien van hinder in het algemeen kunnen we stellen dat inwoners van het binnengebied significant meer hinder door vliegverkeer en door wegverkeer ervaren dan inwoners van het buitengebied. Inwoners van het binnengebied ondervinden juist significant minder hinder door buren en hangjongeren. Ook de frequente hinder door vliegverkeer is in het binnengebied significant hoger dan in het buitengebied. Ditzelfde geldt voor hinder door bedrijven / industrie.

In het binnengebied wordt het vliegverkeer als bron van hinder met een 6,0 beoordeeld (op een schaal van 0 tot en met 10). Dit is significant hoger dan de score in het buitengebied (4,0). Ook de score voor slaapverstoring door vliegverkeer ligt in het binnengebied hoger dan in het buitengebied (2,8 versus 1,6).

Totaal (n=1.009)	Hinder in het algemeen %		Frequente hinder %			Evaluierend oordeel			Slaapverstoring			
		≤ 57	≥ 58		≤ 57	≥ 58		≤ 57	≥ 58		≤ 57	≥ 58
Vliegverkeer	62	62	80	32	31	61	4,1	4,0	6,0	1,6	1,6	2,8
Wegverkeer	28	28	35	12	12	14	1,9	1,9	2,3	0,4	0,4	0,5
Buren	20	20	10	7	7	6	1,7	1,7	1,1	0,9	0,9	0,5
Hangjongeren	20	20	9	5	5	3	1,2	1,2	0,7	0,6	0,6	0,3
Bouw- en sloopactiviteiten	14	14	15	4	5	4	1,0	1,0	0,8	0,3	0,3	0,3
Bedrijven/industrie	6	6	8	2	2	5	0,4	0,4	0,7	0,1	0,1	0,3
Treinen	4	4	3	2	2	1	0,5	0,5	0,4	0,1	0,1	0,1

## 2. RESULTATEN

### V7. Hoe vaak ondervindt u in of om uw woning persoonlijk hinder van...?

Jongeren (tot en met 34 jaar) en ouderen (65 jaar en ouder) ondervinden minder hinder door het vliegverkeer dan inwoners van tussenliggende leeftijden (uit het onderzoeksgebied). Als we de algemene hinder in oenschouw nemen valt op dat ouderen op hun beurt weer minder hinder ervaren dan jongeren. Dit verschil valt weg in geval van de frequente hinder (jongeren en ouderen ondervinden in dezelfde mate frequente hinder door het vliegverkeer).

Over het algemeen kunnen we stellen dat ouderen sowieso minder hinder ondervinden, ook van andere bronnen dan het vliegverkeer. Voor jongeren geldt dat niet: zij ondervinden vaker hinder door burens en hangjongeren. Waarschijnlijk is het niet zo zeer de leeftijd die hier een rol speelt, maar het feit dat jongeren relatief vaak in het centrum van een stad of dorp wonen.

We kunnen stellen dat vliegverkeer en wegverkeer in alle leeftijdsgroepen de twee belangrijkste vormen van hinder zijn.

Totaal (n=1.009)	Hinder in het algemeen %					Frequente hinder %				
		<35	35-49	50-64	65+		<35	35-49	50-64	65+
Vliegverkeer	62	62	67	65	51	32	28	37	35	29
Wegverkeer	28	29	28	30	24	12	10	13	14	11
Burens	20	24	23	20	12	7	8	6	8	6
Hangjongeren	20	29	18	18	13	5	6	4	6	4
Bouw- en sloopactiviteiten	14	11	18	14	14	4	2	8	4	5
Bedrijven/industrie	6	8	6	6	3	2	0	4	3	2
Treinen	4	6	3	3	4	2	5	2	1	1

## 2. RESULTATEN

V7. Hoe vaak ondervindt u in of om uw woning persoonlijk hinder van...?

V12. Hoe vaak heeft u in de afgelopen maand last gehad van geluid van vliegtuigen?

Eerder constateerden we dat bij expliciete navraag 62% van de inwoners van het onderzoeksgebied hinder in het algemeen ervaart. De hinder die men in de afgelopen maand heeft ondervonden van het geluid van vliegtuigen is lager dan de 'gemiddelde' hinder die men van vliegverkeer ondervindt. In de afgelopen maand is dit aandeel significant lager, namelijk 38%. Ook de frequente hinder is in de afgelopen maand significant lager.

Wanneer we de leeftijd van de inwoners ten aanzien van hinder in de afgelopen maand in ogenschouw nemen, zien we een zelfde antwoordpatroon als bij de 'gemiddelde' hinder: jongeren en ouderen ervaren minder hinder door het geluid van vliegtuigen dan inwoners van tussenliggende leeftijden. Waar in geval van de 'gemiddelde' hinder de ouderen minder hinder ervaren dan de jongeren is dit beeld voor de hinder in de afgelopen maand precies omgekeerd: 31% van de jongeren heeft in de afgelopen maand hinder ervaren door vliegtuigen; onder ouderen is dit aandeel 41%.

Een op de drie inwoners van het binnengebied heeft in de afgelopen maand frequent hinder ondervonden van vliegtuigen (33%). Dit aandeel is significant hoger dan in het buitengebied (16%). Drie op de vijf inwoners van het binnengebied hebben in de afgelopen maand hinder ervaren door vliegverkeer (61%) tegenover 38% van de inwoners van het buitengebied.

Totaal (n=1.009)	Hinder in het algemeen %					Frequente hinder %				
		<35	35-49	50-64	65+		<35	35-49	50-64	65+
Vliegverkeer	62	62	67	65	51	32	28	37	35	29
Vliegverkeer (laatste maand)	38	31	38	45	41	16	12	17	21	16

## 2. RESULTATEN

V10. Heeft u bij het betrekken van uw huidige woning rekening gehouden met mogelijke overlast door het geluid van vliegtuigen?

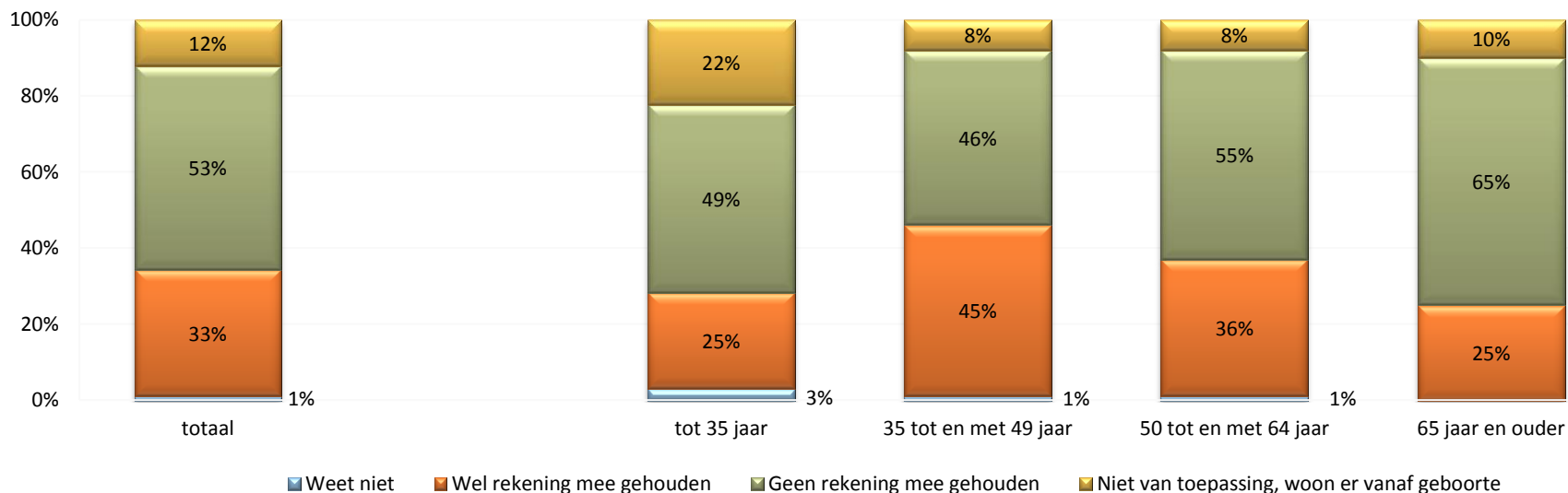
### Een derde heeft bij aanschaf woning rekening gehouden met geluid vliegtuigen

Een derde van de inwoners uit het onderzoeksgebied heeft bij de aanschaf van de woning rekening gehouden met het geluid van vliegtuigen (33%). Dit aandeel ligt in het binnengebied hoger dan in het buitengebied (59% versus 33%). Met andere woorden: het is voor een meerderheid van de inwoners in het binnengebied een bewuste keuze geweest om er te gaan wonen. Het geluid van vliegtuigen is hen niet 'overkomen'.

Voor inwoners van het buitengebied ligt dat anders: 54% van hen geeft aan daar geen rekening mee te hebben gehouden. Met name ouderen (65 jaar en ouder) hebben bij het betrekken van de woning geen rekening gehouden met mogelijke hinder door geluid van vliegtuigen (65%).

Een op de acht inwoners uit het onderzoeksgebied geeft aan geen keuze te hebben gemaakt: zij wonen vanaf de geboorte in de huidige woning. Het gaat vooral om jongeren (22%).

Basis: totale steekproef (n=1.009)



## 2. RESULTATEN

*V11. Is de overlast door het geluid van vliegtuigen volgens u in het algemeen...?*

*V13. Is geluidshinder van vliegtuigen in de afgelopen maand, vergeleken met de twaalf maanden daarvoor...?*

*V14. Verwacht u dat de geluidshinder van vliegtuigen over twaalf maanden ten opzichte van de huidige situatie...?*

*V15. Waarom denkt u dat? Kunt u daar iets meer over zeggen?*

### **Per saldo is men van mening dat geluidshinder door vliegtuigen in het algemeen is toegenomen.**

Een derde van de inwoners uit het onderzoeksgebied geeft aan dat de hinder door het geluid van vliegtuigen in het algemeen is toegenomen (32%). Voor ongeveer de helft van de inwoners is de hinder niet toe-, maar ook niet afgenomen (51%). Een op de tien geeft aan dat de hinder is afgenomen (11%). Per saldo is men dus van mening dat de hinder is toegenomen. In het binnengebied geeft 48% aan dat de hinder is toegenomen, in het buitengebied is dit aandeel 32%. Hoe ouder men is, des te vaker is men van mening dat de hinder is toegenomen.

### **Men is van mening dat geluidshinder door vliegtuigen in de afgelopen maand per saldo gelijk is gebleven; de meerderheid vindt dat geluidshinder door vliegtuigen gelijk is gebleven.**

De geluidshinder van vliegtuigen in de afgelopen maand lijkt ten opzichte van de twaalf maanden ervoor per saldo niet toe- of afgenomen te zijn. Voor driekwart van de ondervraagden is de hinder op hetzelfde niveau gebleven; voor 8% is de hinder toegenomen, voor 9% afgenomen. Inwoners van het binnengebied geven in 14% van de gevallen aan dat de hinder in de afgelopen maand is toegenomen, terwijl in 12% van de gevallen wordt aangegeven dat de hinder is afgenomen. Er lijkt daarmee een discrepantie te bestaan tussen de algemene hinderbeleving en de hinderbeleving in de afgelopen maand.

### **Men verwacht dat, per saldo, geluidshinder door vliegtuigen over 12 maanden zal zijn toegenomen.**

Een op de vijf inwoners van het onderzoeksgebied verwacht dat de situatie over twaalf maanden verslechterd zal zijn: zij verwachten dat de geluidshinder van vliegtuigen zal zijn toegenomen (20%). Als reden hiervoor geeft de meerderheid aan dat zij verwachten dat Schiphol zal gaan uitbreiden en de hoeveelheid vliegverkeer zal gaan toenemen. Een kleine groep (3%) denkt dat de geluidshinder over twaalf maanden minder zal zijn, voornamelijk vanwege de economische crisis en omdat ze verwachten dat vliegtuigen stiller gaan worden; ruim drie op de vijf verwachten geen verandering (63%). De redenen die zij hiervoor geven zijn van uiteenlopende aard. De verwachtingen van inwoners in het binnengebied verschillen niet wezenlijk van de verwachtingen van inwoners in het buitengebied: van inwoners in het binnengebied verwacht 22% dat de hinder zal toenemen (en 5% dat deze zal afnemen), onder inwoners van het buitengebied is dit aandeel 20% (en verwacht 3% een afname).

## 2. RESULTATEN

V16. Overweegt u door de overlast van het geluid van vliegtuigen die u ervaart te verhuizen?

V17. Kunt u aangeven waarom u, ondanks het feit dat u overlast van het geluid van vliegtuigen ervaart, niet overweegt te verhuizen?

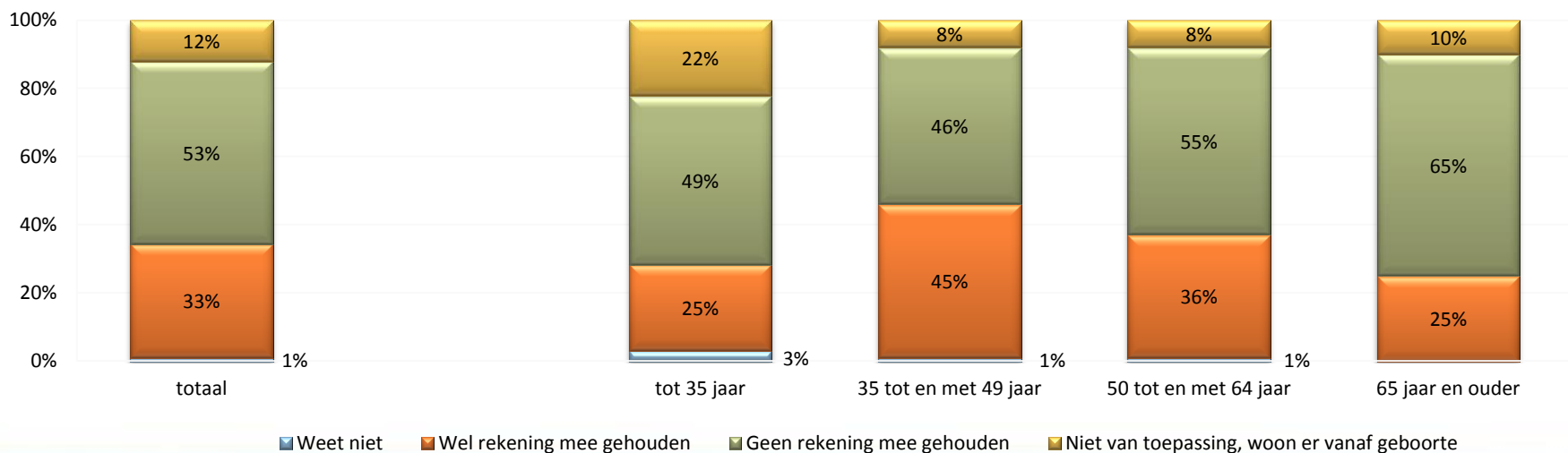
V18. Kunt u aangeven welke gevolgen u van de overlast door het geluid van vliegtuigen ervaart?

### Geluidsoverlast door vliegtuigen voor minderheid reden te verhuizen

Van de inwoners in het onderzoeksgebied die 7 of hoger scoren op de vraag in welke mate men gehinderd wordt door geluid van vliegtuigen overweegt een minderheid als gevolg van de door hen ervaren hinder van geluid van vliegtuigen te verhuizen, namelijk 13% (omgerekend naar de totale steekproef is dit 3%). Dit aandeel is in het binnengebied fractioneel hoger dan in het buitengebied (16% versus 13%). De bereidheid om te verhuizen is onder de ouderen het geringst (6%). Hoe hoger men is opgeleid, des te groter de wens om te verhuizen. Dit aandeel loopt op van 4% onder de laag opgeleiden tot 17% onder de hoog opgeleiden. Vrouwen lijken eerder bereid te verhuizen dan mannen (16% versus 8%). Op de vraag waarom men, ondanks de hoge mate van hinder, toch niet overweegt te verhuizen, wordt over het algemeen geantwoord dat men al met al heel fijn woont en dat de voordelen de nadelen overstijgen.

Binnen deze groep is het meest genoemde gevolg van de hinder die men ervaart, de onderbreking van persoonlijke gesprekken. Dit wordt door de helft van deze groep genoemd (51%). Ook slaapproblemen (33%) en het niet kunnen verstaan van radio of televisie (20%) worden regelmatig genoemd.

Basis: ervaart overlast door vliegverkeer (n=228)



## 2. RESULTATEN

V19. Ervaart u de overlast door het geluid van vliegtuigen vooral op doordeweekse dagen of in het weekend?

V20. Ervaart u de overlast door het geluid van vliegtuigen vooral 's ochtends, 's middags, 's avonds of 's nachts?

V21. Ervaart u de overlast door het geluid van vliegtuigen op bepaalde momenten in het jaar meer of gedurende het hele jaar in dezelfde mate?

V22. Kunt u aangeven op welke momenten in het jaar u overlast van vliegtuigen ervaart?

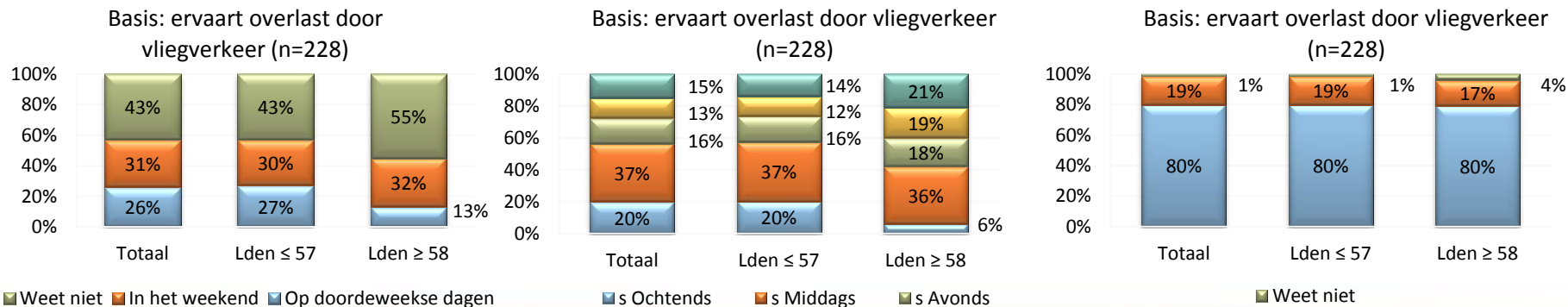
### Overlast door vliegtuigen wordt vooral 's middags ervaren

Degenen die hinder ervaren (7 of hoger op de vraag in welke mate men gehinderd wordt door het geluid van vliegtuigen) kunnen maar moeilijk aangeven of ze de hinder vooral op doordeweekse dagen of in het weekend ervaren. Ruim twee op de vijf (43%) kunnen deze vraag niet beantwoorden.

Een kwart geeft aan dat men vooral op doordeweekse dagen hinder ervaart (26%), drie op de tien ervaren de hinder voornamelijk in het weekend (31%). Personen die regelmatig thuis werken ervaren hinder opvallend genoeg vaker in het weekend (48%) dan doordeweeks (20%). In het binnengebied ervaart men op doordeweekse dagen relatief weinig hinder (13% versus 26% gemiddeld).

De vraag op welk moment van de dag men de hinder ervaart blijkt gemakkelijker te beantwoorden (15% weet het niet). Hinder wordt vooral 's middags ervaren (37%), gevolgd door de ochtend (20%), avond (16%) en nacht (13%). In het binnengebied ervaart men 's ochtends naar verhouding minder hinder dan in het buitengebied en in de nacht juist meer hinder.

Een ruime meerderheid van de inwoners van het onderzoeksgebied is het erover eens op bepaalde momenten in het jaar meer hinder te ervaren dan op andere momenten (80%). Dit geldt zowel voor het binnen- als voor het buitengebied. De meest genoemde momenten zijn de zomer, vakantieperiodes en het voorjaar.





## 2. RESULTATEN

V23. Heeft u wel eens iets ondernomen tegen de door u ervaren overlast door het geluid van vliegtuigen?

V24. Wat heeft u ondernomen?

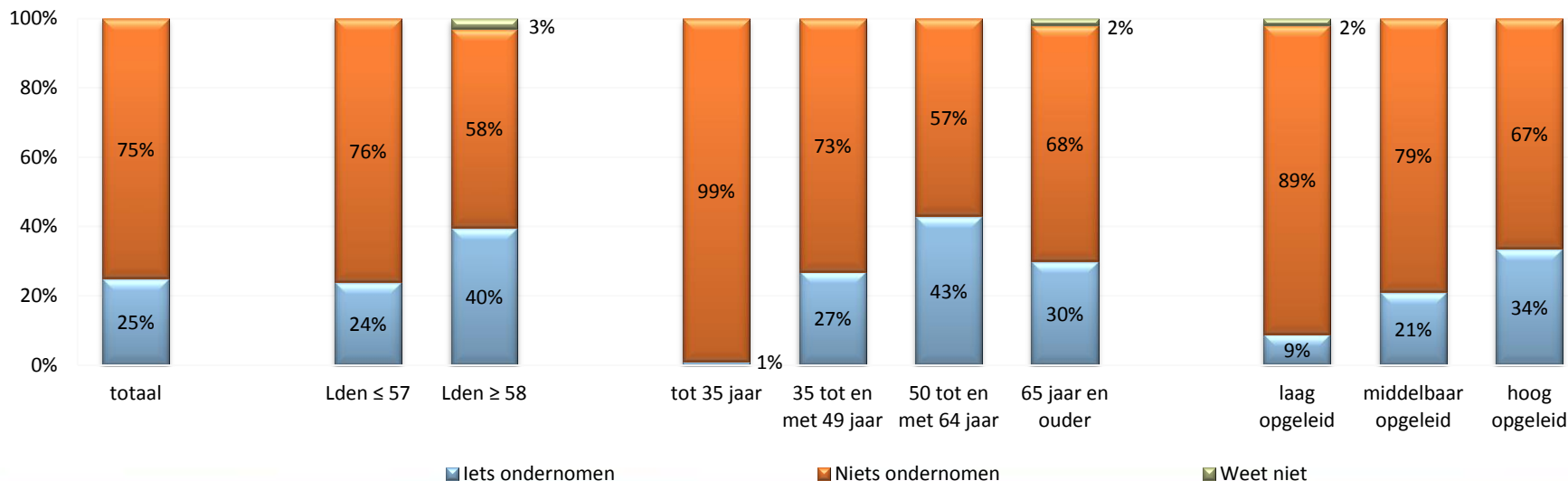
V25. Waarom heeft u niets ondernomen?

### Minderheid is wel eens in actie gekomen tegen geluidsoverlast door vliegtuigen

Een kwart van de inwoners die hinder ervaren (7 of hoger op de vraag in welke mate men gehinderd wordt door het geluid van vliegtuigen) heeft wel eens iets ondernomen tegen de hinder door het geluid van vliegtuigen (25%), driekwart heeft dat niet gedaan (75%). In het binnengebied heeft men vaker iets ondernomen dan in het buitengebied, al gaat het ook in het binnengebied nog om een minderheid (40%). Jongeren hebben praktisch nooit iets ondernomen: slechts 1% heeft dat wel gedaan. Hoe hoger de opleiding, des te vaker heeft men iets ondernomen. Onder de hoog opgeleiden is dit aandeel 34%, onder de middelbaar opgeleiden 21% en onder de laag opgeleiden 9%.

De meest frequent ondernomen acties zijn het bellen naar instanties (waaronder BAS, CROS, Schiphol en overige meldpunten) en het indienen van een klacht. De meest genoemde redenen om geen actie te ondernemen zijn dat het geen zin heeft en dat men de hinder niet zo erg vindt.

Basis: ervaart overlast door vliegverkeer (n=228)

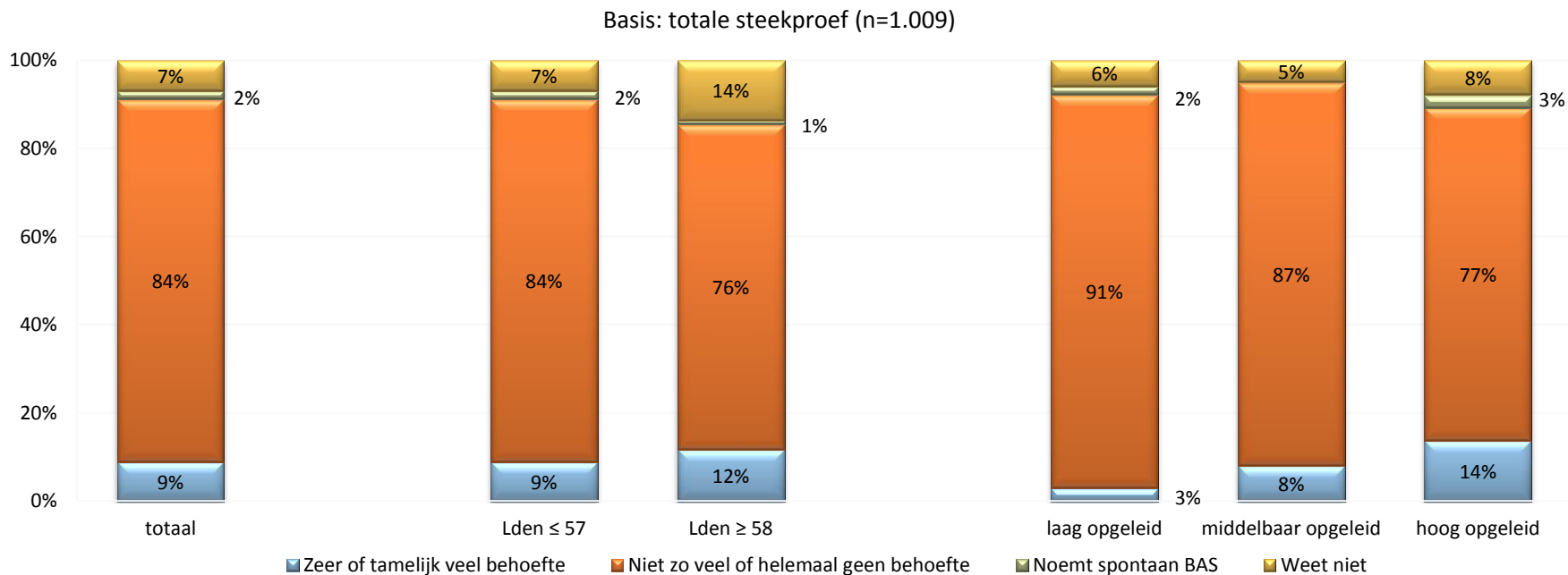


## 2. RESULTATEN

V26. In hoeverre heeft u behoefte aan een meldpunt waar u telefonisch of via internet melding kunt maken van de overlast door het geluid van vliegtuigen?

### Eén op tien inwoners onderzoeksgebied heeft behoefte aan meldpunt geluidsoverlast vliegtuigen

Ongeveer een op de tien inwoners van het onderzoeksgebied heeft behoefte aan een meldpunt waar men melding kan maken van geluidshinder door vliegtuigen (9%). Een ruime meerderheid heeft er niet zo veel (15%) of helemaal geen behoefte (69%) aan. Een op de vijftig inwoners noemt spontaan dat een dergelijk meldpunt er al is, namelijk BAS (2%). De behoefte aan een meldpunt is in het binnengebied wat groter dan in het buitengebied (12% versus 9%). Ook hier zien we een duidelijke samenhang met de opleiding: hoe hoger men is opgeleid, des te groter de behoefte aan een dergelijk meldpunt (14% onder de hoog opgeleiden versus 3% onder de laag opgeleiden).



## 2. RESULTATEN

V27. Ontvangt u wel eens informatie over hoe het vliegverkeer wordt afgewikkeld, het baan- en routegebruik, etc.?

V28. Van welke instantie ontvangt u wel eens informatie over hoe het vliegverkeer wordt afgewikkeld, het baan- en routegebruik, etc.?

V29. Gaat u zelf wel eens actief op zoek naar informatie over hoe het vliegverkeer wordt afgewikkeld, het baan- en routegebruik, etc.?

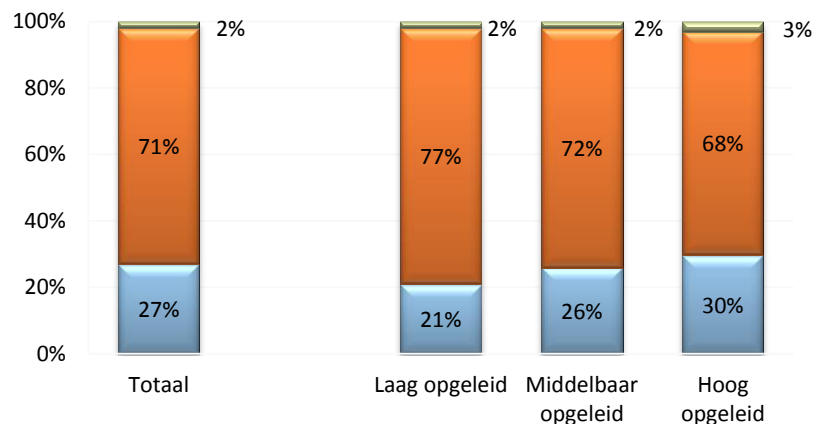
### Eén op tien zoekt actief naar informatie over vliegverkeer

Iets meer dan een kwart van de inwoners van het onderzoeksgebied geeft aan wel eens informatie te ontvangen over hoe het vliegverkeer wordt afgewikkeld, het baan- en routegebruik en over verwante onderwerpen (27%). Een meerderheid geeft aan geen informatie te ontvangen (71%). In het binnengebied zegt men vaker informatie te ontvangen dan in het buitengebied (35% versus 26%).

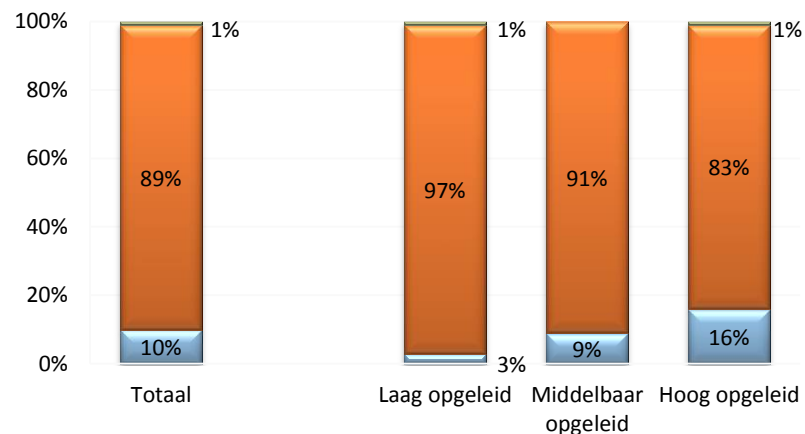
Hoe hoger de opleiding des te vaker geeft men aan wel eens informatie te ontvangen. Meest genoemde bron is Schiphol zelf (43%), op grote afstand gevolgd door de gemeente waar men woonachtig is (14%). In derde instantie – hoewel met 2% – noemt men BAS. Degenen die het antwoord ‘anders, namelijk’ gaven (37%), noemen voornamelijk de (regionale) krant of andere media.

Eén op de tien inwoners geeft aan zelf wel eens actief op zoek te gaan naar informatie over de afwikkeling van het vliegverkeer, het baan- en routegebruik, etc. (10%). In het binnengebied is dit aandeel wat hoger dan in het buitengebied (14% versus 10%). Hoe hoger de opleiding, des te vaker gaat men actief op zoek naar genoemde informatie (16% onder hoog opgeleiden versus 3% onder laag opgeleiden).

Basis: totale steekproef (n=1.009)



Basis: totale steekproef (n=1.009)



■ Ontvangt informatie

■ Ontvangt geen informatie

■ Weet niet

■ Gaat actief op zoek

■ Gaat niet actief op zoek

■ Weet niet

## 2. RESULTATEN

V30. Heeft u behoefte aan (meer) informatie over hoe het vliegverkeer wordt afgewikkeld, het baan- en routegebruik, etc.?

V31. Wat voor soort informatie zou u willen ontvangen?

V32. Van wie zou u deze informatie willen ontvangen?

V33. Via welk kanaal zou u deze informatie willen ontvangen?

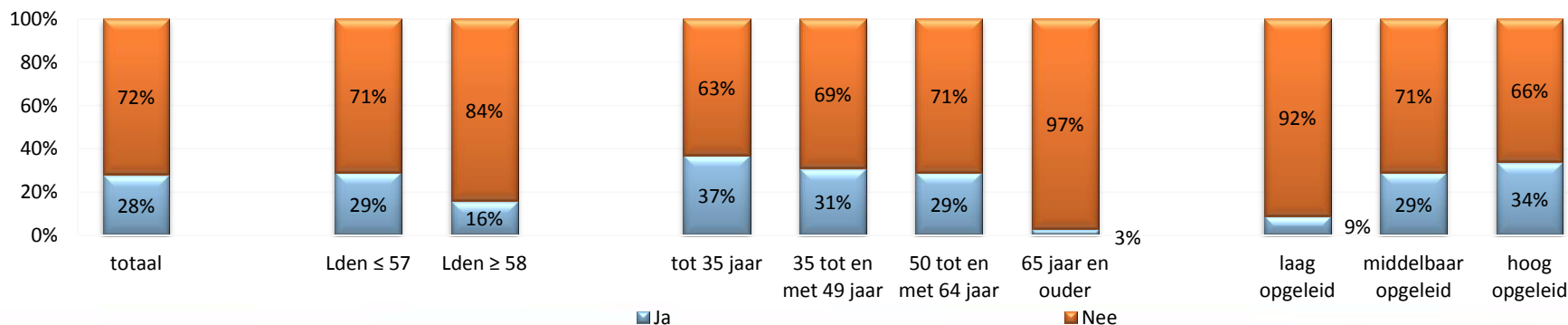
### Drie op de tien gehinderde inwoners willen (meer) informatie ontvangen

Ongeveer drie op de tien inwoners die hinder ervaren (7 of hoger op de vraag in welke mate men gehinderd wordt door het geluid van vliegtuigen) hebben behoefte aan (meer) informatie over de afwikkeling van het vliegverkeer en andere onderwerpen die daarmee verband houden. Een meerderheid heeft daar dus geen behoefte aan (72%). De behoefte aan (meer) informatie in het binnengebied is minder groot dan in het buitengebied (16% versus 29%). De behoefte aan (meer) informatie is sterk leeftijdsgebonden: hoe jonger men is, des te groter de behoefte aan informatie. Ook opleiding speelt een rol: hoe hoger de opleiding, des te groter de behoefte aan informatie.

De meest genoemde bronnen van informatie die men zou willen ontvangen zijn het baangebruik, de vliegroutes en de planning.

Degenen die informatie willen ontvangen, ontvangen dat bij voorkeur van Schiphol zelf (71%), gevolgd door de gemeente (28%). BAS en CROS worden door respectievelijk 4% en 3% genoemd, net iets minder vaak dan de Luchtverkeersleiding Nederland (6%). Bijna de helft ontvangt de informatie bij voorkeur via een nieuwsbrief / e-mail (45%). Twee op de vijf opteren voor informatie via het internet / website (41%).

Basis: ervaart overlast door vliegverkeer (n=228)



## 2. RESULTATEN

V34. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over BAS, het Bewoners Aanspreekpunt Schiphol?

V35. Heeft u / iemand in uw huishouden wel eens een klacht over overlast van vliegtuigen ingediend, een vraag gesteld of informatie opgevraagd bij BAS?

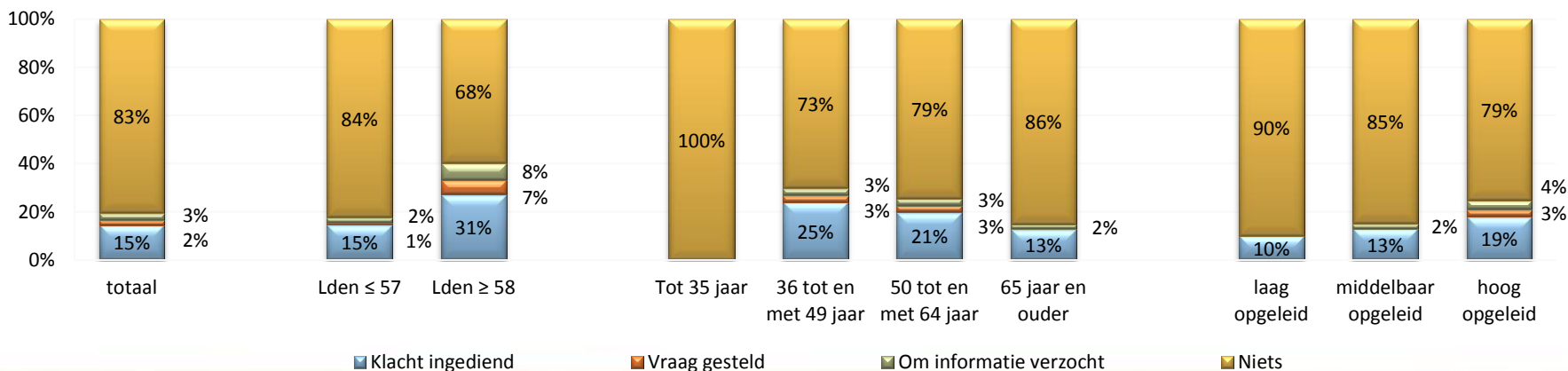
### Kleine minderheid van inwoners onderzoeksgebied heeft contact gehad met BAS

Ongeveer een op de zes inwoners van het onderzoeksgebied is bekend met BAS, het Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (17%). De bekendheid van BAS is in het binnengebied groter dan in het buitengebied (25% versus 17%). Hoe hoger de opleiding, des te groter de bekendheid van BAS. Onder de hoog opgeleiden in het onderzoeksgebied is de bekendheid 20%, onder de laag opgeleiden 14%.

Van degenen die bekend zijn met BAS heeft een zeer ruime meerderheid (83%) nooit een klacht ingediend bij BAS, noch een vraag gesteld, noch informatie gezocht. Circa één op de zeven heeft wel eens een klacht ingediend (15%). Dit komt neer op 3% van de inwoners in het onderzoeksgebied.

In het binnengebied heeft men vaker een klacht ingediend dan in het buitengebied (31% versus 15%). Jongeren die bekend zijn met BAS geven zonder uitzondering aan nog nooit contact te hebben opgenomen met BAS. Hoe hoger de opleiding, des te vaker heeft men een klacht ingediend (19% onder de hoog opgeleiden versus 13% onder de middelbaar opgeleiden en 10% onder de laag opgeleiden).

Basis: is bekend met BAS (n=170)



## 2. RESULTATEN

V36. Wanneer heeft u, of iemand in uw huishouden, voor het laatst een klacht over overlast door het geluid van vliegtuigen ingediend bij BAS?

V37. Hoe heeft u, of iemand in uw huishouden, de laatste klacht bij BAS ingediend?

V38. In hoeverre bent u positief of negatief over uw ervaringen met het indienen van een klacht bij BAS?

V39. Kunt u toelichten waarom uw ervaring met het indienen van een klacht bij BAS positief / negatief is?

V40. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het antwoord dat u van BAS hebt gekregen naar aanleiding van uw vraag?

V41. U heeft aangegeven dat u om informatie heeft verzocht bij BAS. Om wat voor soort informatie heeft u verzocht?

### **Minder dan één procent heeft afgelopen maand klacht ingediend**

Van degenen die wel eens een klacht hebben ingediend bij BAS (n=26\*; 15% van degenen die BAS kennen), heeft ongeveer één op de vijf (19%) dat in de afgelopen maand gedaan. Dit komt neer op 0,5% van alle inwoners in het onderzoeksgebied. Bijna een kwart heeft de klacht langer dan een jaar geleden bij BAS ingediend (23%). Opvallend is dat dit laatste aandeel in het binnengebied hoger lijkt dan in het buitengebied (49% versus 21%). Meer dan de helft van de ondervraagden geeft aan de laatste klacht via het registratiesysteem op de website te hebben ingediend (56%). Ruim een kwart deed dat naar eigen zeggen telefonisch (27%), de rest via e-mail (14%). Over de afhandeling van de klacht is men niet uitgesproken tevreden of ontevreden: 39% oordeelt er neutraal over, 31% is positief en 31% is negatief.

Positief noemt men de snelle terugkoppeling door BAS, het gevoel dat men serieus werd genomen en de inhoud van het antwoord dat men kreeg. Als negatief ervaart men dat men juist geen terugkoppeling krijgt of dat het antwoord gestandaardiseerd is. Van een andere (hogere) orde is dat men negatief is omdat hun klacht in de beleving niet heeft geleid tot minder geluidshinder door vliegtuigen.

Van degenen die wel eens een vraag aan BAS hebben gesteld (n=3\*\*; 2% van degenen die BAS kennen), is 40% ontevreden over de afhandeling ervan en 6% tevreden. Een meerderheid weet niet meer of zij (on)tevreden zijn (54%). Het verzoek om informatie (3% van degenen die BAS kennen) had vooral betrekking op de vraag waarom er op specifieke momenten sprake was van veel hinder, bijvoorbeeld door specifieke vliegtuigen.

\* Omdat de gegevens betrekking hebben op een relatief kleine groep inwoners uit het onderzoeksgebied moeten de resultaten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

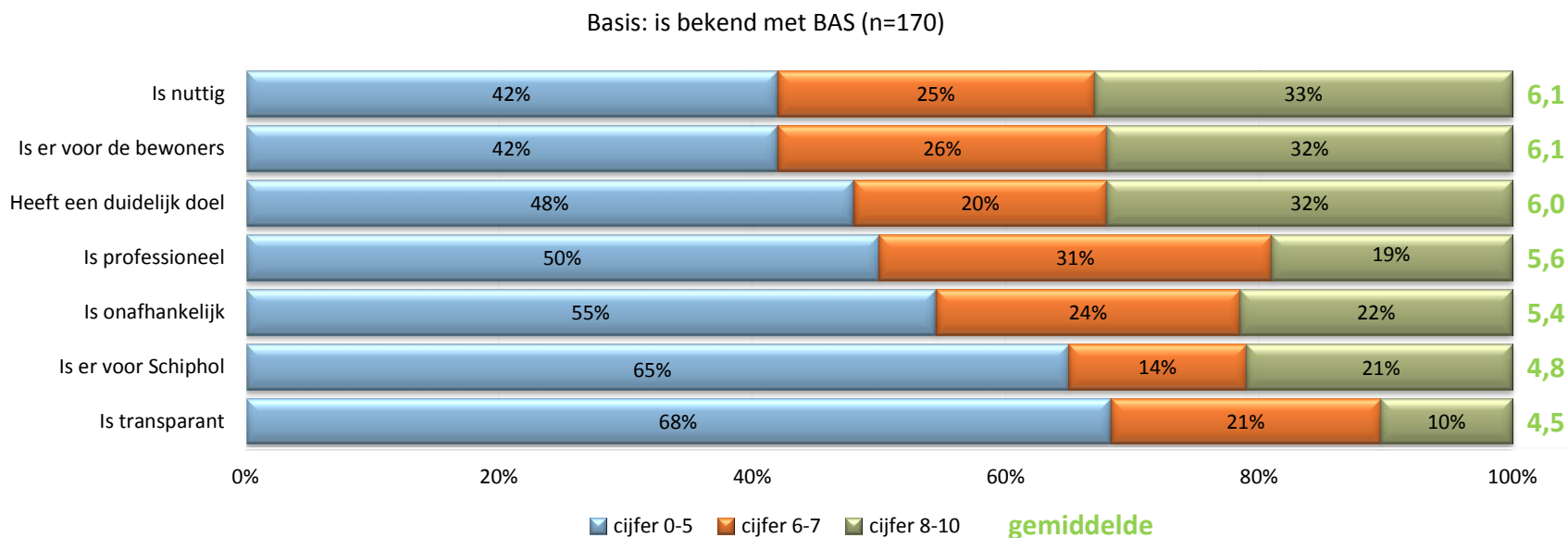
\*\* Omdat de gegevens betrekking hebben op een relatief zeer kleine groep inwoners uit het onderzoeksgebied moeten de resultaten met grote voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

## 2. RESULTATEN

V42. Kunt u aangeven in hoeverre u de omschrijving van toepassing vindt op BAS?

### Oordeel over BAS is gematigd positief

Het oordeel over BAS is gematigd positief. Een meerderheid van degenen die BAS kennen (17% van het onderzoeksgebied) noemt BAS nuttig (59%). Een ongeveer even grote groep geeft aan dat BAS er voor de bewoners is (58%), terwijl een minderheid van mening is dat BAS er voor Schiphol is (35%). Ongeveer de helft geeft aan dat BAS een duidelijk doel heeft (52%), dat BAS professioneel is (50%) en 46% noemt BAS onafhankelijk. Ditzelfde geldt in sterkere mate voor de transparantie van BAS: 31% van degenen die BAS kennen, noemt de instantie transparant.



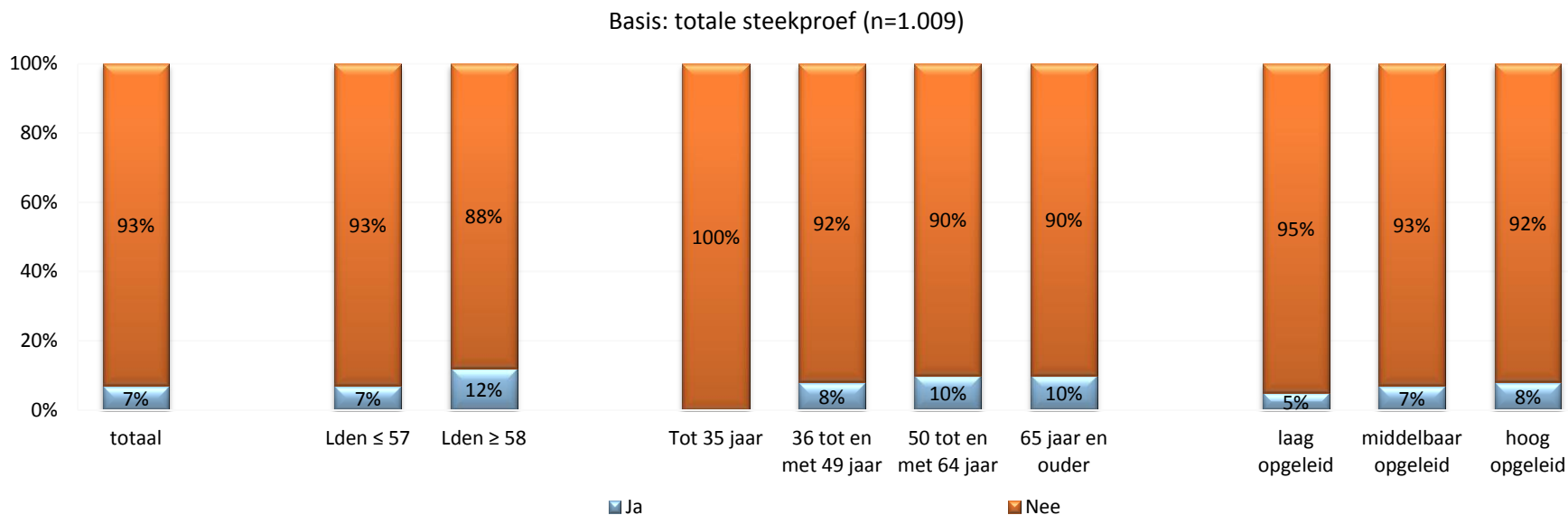
## 2. RESULTATEN

V43. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over CROS (Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol)?

### Bekendheid CROS minder groot dan bekendheid BAS

Ongeveer één op de veertien inwoners in het onderzoeksgebied (7%) heeft wel eens iets gezien, gehoord of gelezen van de CROS (Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol). De bekendheid van de CROS is derhalve minder groot dan de bekendheid van BAS.

De bekendheid van de CROS is in het binnengebied groter dan in het buitengebied (12% versus 7%). Naarmate men ouder is, is men vaker bekend met de CROS (de bekendheid loopt op tot 10% onder inwoners van 50 jaar en ouder). Ook de opleiding speelt, net als bij Bas, een rol: de bekendheid van de CROS is groter naarmate men hoger is opgeleid.



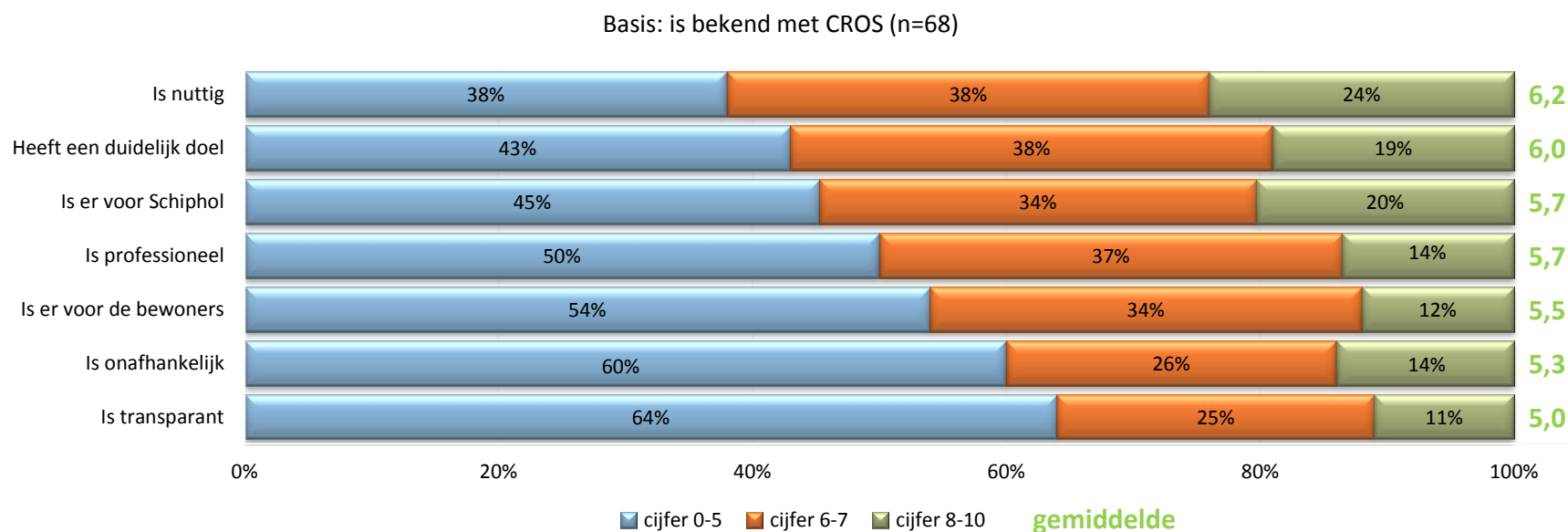


## 2. RESULTATEN

V44. Kunt u aangeven in hoeverre u de omschrijving van toepassing vindt op CROS?

### Imago van CROS en BAS komen grotendeels overeen

Het beeld dat men van de CROS heeft wijkt op één punt sterk af van het beeld dat men van BAS heeft: van de CROS wordt veel vaker gezegd dat de instantie er is voor Schiphol (55% versus 35% BAS). Alle andere kwalificaties liggen min of meer op hetzelfde niveau. Opvallend is dat – net als in geval van BAS – ook CROS door een minderheid onafhankelijk en transparant wordt gevonden (resp. 40% en 36%). De CROS wordt door 62% van degenen die de CROS kennen nuttig genoemd. Eveneens een meerderheid is van mening dat de CROS een duidelijk doel heeft (57%).



## 2. RESULTATEN

*P1 tot en met P11. Achtergrondkenmerken?*

### **Twee derde bewoont koopwoning**

Ruim twee derde van de ondervraagden woont in een koopwoning (68%), iets minder dan één op de drie in een huurwoning. In het binnengebied bewonen meer ondervraagden een koopwoning dan in het buitengebied (78% versus 68%). Hoe hoger de opleiding, des te vaker woont men in een koopwoning (loopt op tot 76% onder de hoog opgeleiden). Ouderen wonen relatief vaak in een huurwoning (50%).

### **Meerderheid inwoners is fulltime of parttime werkzaam**

Bijna twee derde van de ondervraagden is fulltime of parttime werkzaam (63%). In het binnengebied is dit aandeel iets hoger (68%). Hoe hoger de opleiding, des te vaker is men werkzaam (oplopend tot 73% onder de hoog opgeleiden). Degenen die werken, doen dat vooral overdag (77%). Eén op de vijf werkt vooral in wisseldiensten (22%). Het werken in wisseldiensten is vooral onder jongeren populair (38%). Inwoners van het binnengebied werken vaker vooral overdag dan inwoners van het buitengebied (92% versus 77%). Eén op de twintig werkenden in het onderzoeksgebied werkt op Schiphol (5%). De helft van de werkenden geeft aan nooit thuis te werken (52%), ongeveer één op de tien werkt altijd of vaak thuis (9%). Vooral in het binnengebied is het aandeel dat altijd of vaak thuis werkt groot (14%).

### **Kwart inwoners onderzoeksgebied is laag opgeleid**

Ruim twee op de vijf inwoners van het onderzoeksgebied zijn hoog opgeleid (42%), ruim één op de drie heeft een middelbare opleiding achter de rug (35%) en de rest (23%) is laag opgeleid.

### **Meerderheid positief over Schiphol**

Een ruime meerderheid van de inwoners in het onderzoeksgebied is in meer of mindere mate positief over Schiphol (65%). Eén op de vijftig inwoners is in meer of mindere mate negatief over Schiphol (2%), de rest oordeelt neutraal (33%). In het buitengebied is men positiever over Schiphol (65%) dan in het binnengebied (60%).

### **Minderheid heeft eerder aan onderzoek meegewerkt**

Eén op de zeven inwoners geeft aan eerder aan onderzoeken over geluidshinder in de omgeving van Schiphol te hebben meegewerkt (14%). Dit aandeel ligt in het binnengebied aanmerkelijk hoger dan in het buitengebied (27% versus 13%). Naarmate men ouder is, heeft men vaker eerder meegedaan aan dit type onderzoek (oplopend tot 18% onder inwoners van 65 jaar en ouder).

*NB: de resultaten van het onderzoek zijn gecorrigeerd voor leeftijd en gezinsgrootte, met het oogmerk de representativiteit te optimaliseren.*

Hoofdstuk 3

# MANAGEMENT SUMMARY

# 3. MANAGEMENT SUMMARY

- De inwoners van het onderzoeksgebied wonen gemiddeld iets meer dan 16 jaar in hun huidige woning. Ongeveer twee derde van de ondervraagden in het onderzoeksgebied geeft aan in een buitenwijk te wonen (63%). Ongeveer een kwart woont in een centrum van een stad of dorp (24%). De rest woont naar eigen zeggen in een landelijke omgeving (13%).
- Ongeveer drie op de vijf respondenten in het onderzoeksgebied wonen, naar eigen zeggen, in de buurt van een luchthaven (57%).
- Een zeer ruime meerderheid van de inwoners van het onderzoeksgebied is (zeer) tevreden over hun woonomgeving: 93%. Dit aandeel verschilt in het binnengebied niet wezenlijk van het buitengebied (respectievelijk 95% en 93%). Van de inwoners geeft 3% aan ontevreden te zijn over de woonomgeving. Als reden wordt de hinder door vliegtuigen spontaan door 12% genoemd. Dit komt neer op minder dan 0,5% van alle inwoners in het onderzoeksgebied.
- Bij expliciet doorvragen geeft een op de drie inwoners van het onderzoeksgebied aan vaak of regelmatig hinder door het vliegverkeer te ervaren (32%). We spreken hier over 'frequente hinder'. In het binnengebied ligt dit aandeel significant hoger dan in het buitengebied (61% versus 31%). Hinder wordt vooral 's middags ervaren, terwijl een ruime meerderheid aangeeft op bepaalde momenten in het jaar meer hinder te ervaren dan op andere momenten (80%). Hierbij noemt men voornamelijk de lente- en zomermaanden. De hinder op doordeweekse dagen lijkt niet groter of minder groot dan in het weekend.
- De hinder die men in de afgelopen maand heeft ondervonden van het geluid van vliegtuigen is lager dan de 'gemiddelde' hinder die men ondervindt.
- De geluidshinder van vliegtuigen in de afgelopen maand lijkt ten opzichte van de twaalf maanden ervoor per saldo niet toe- of afgenomen te zijn. Ruim drie op de vijf inwoners verwachten in de komende maanden geen toe- of afname van de geluidshinder van vliegtuigen.
- Een derde van de inwoners uit het onderzoeksgebied heeft bij de aanschaf van de woning rekening gehouden met het geluid van vliegtuigen (33%). Dit aandeel ligt in het binnengebied hoger dan in het buitengebied (59% versus 33%). Met andere woorden: het is voor een meerderheid van de inwoners in het binnengebied een bewuste keuze geweest om er te gaan wonen. Het geluid van vliegtuigen is hen niet 'overkomen'.

# 3. MANAGEMENT SUMMARY

- Een minderheid van de inwoners in het onderzoeksgebied overweegt als gevolg van de door hen ervaren hinder van het geluid van vliegtuigen te verhuizen, namelijk 3%.
- Een kwart van de inwoners die hinder ervaren heeft wel eens iets ondernomen tegen de hinder door het geluid van vliegtuigen (25%), driekwart heeft dat niet gedaan (75%).
- Ongeveer een op de tien inwoners van het onderzoeksgebied heeft behoefte aan een meldpunt waar men melding kan maken van geluidshinder door vliegtuigen (9%). 2% geeft spontaan aan dat zo'n meldpunt er al is. Iets meer dan een kwart van de inwoners van het onderzoeksgebied geeft aan wel eens informatie te ontvangen over hoe het vliegverkeer wordt afgewikkeld, het baan- en routegebruik en over verwante onderwerpen (27%).
- Ongeveer drie op de tien inwoners die hinder ervaren, hebben behoefte aan (meer) informatie over de afwikkeling van het vliegverkeer en andere onderwerpen die daarmee verband houden. Baangebruik, de vliegroutes en de planning worden hierbij het meest genoemd. Een meerderheid (72%) heeft hier dus geen behoefte aan.
- Ongeveer een op de zes inwoners van het onderzoeksgebied is bekend met BAS, het Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (17%). Van degenen die bekend zijn met BAS heeft een zeer ruime meerderheid (83%) nooit een klacht ingediend bij BAS, noch een vraag gesteld, noch om informatie gezocht. Het oordeel over BAS is gematigd positief. Ongeveer één op de veertien inwoners in het onderzoeksgebied (7%) heeft wel eens iets gezien, gehoord of gelezen van de CROS. Het beeld dat men van de CROS heeft wijkt op één punt sterk af van het beeld dat men van BAS heeft: van de CROS wordt veel vaker gezegd dat de instantie er is voor Schiphol (55% versus 35% BAS).

# TEAM VIER

Veenplaats 19  
1182 JW Amstelveen  
Tel: 020-645 53 55