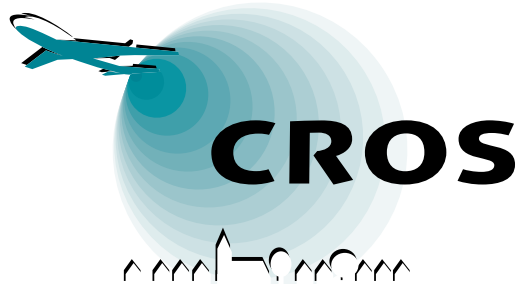


Jaarverslag 2003

Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol



Geluidhinder én luchtvaart Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol

In deze
nieuwsbrief:

• Wat heeft de burger aan de CROS?

• Ada Wildokamp en Gijsch Cortinaale over hun verwachtingen van de CROS

• Wie is wie in de nieuwe commissie?

• Praten met klagers en burgers

Nieuwe commissie milieuhinder Schiphol

Vaarwel CGS, welkom CROS

De Commissie Geluidhinder Schiphol is niet meer. De splinternieuwe Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol, kortweg CROS, is haar opvolger. Die verandering is meer dan alleen een cosmetische naamwijziging. De nieuwe commissie zal meer dan haar voorganger zelf verantwoordelijk zijn voor de aanpak van milieuhinder door de luchthaven. In dit speciale nummer, de eerste nieuwsbrief van de CROS, vindt u alle informatie over de nieuwe overlegstructuur rond en over Schiphol.



SPECIAL

Dit is het eerste nummer van de nieuwe CROS-nieuwsbrief 'Geluidhinder en luchtvaart'. Voorheen ontving u altijd het gelijknamige blad van de Commissie Geluidhinder Schiphol - welke commissie per 1 januari 2003 formeel is opgeheven te bestaan. Op 12 maart 2003 wordt de officiële openingsovername afgerond van de nieuwe Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol, de CROS. Dit speciale nummer van de nieuwsbrief laat u met de CROS kennismaken.

Op 20 februari is het zover. Dan gaat de nieuwe Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Schiphol, de CROS, van start. Op 12 maart vergaart de nieuwe commissie voor de eerste keer, welke openingvergadering natuurlijk een officieel finje heeft. Tegelijk houdt de oude Commissie Geluidhinder Schiphol op te bestaan. Wat niet verandert is het klachtenbureau Geluidhinder. Dat gaat onder de nieuwe naam 'CROS Informatie- en Klachtenbureau' door met de afhandeling van klachten van omwonenden.

Nieuwe wet, nieuwe commissie
Waarom een nieuwe commissie? De instelling van de CROS is een rechtstreeks gevolg van de nieuwe Wet Luchtvaart. Bij de wet horen allerlei nieuwe (milieuregels), die zijn samengevat in

het Luchtvaartverkeerbeleid en het Luchtvaartvondingsbeleid. Het belangrijkste van deze nieuwe regels is dat de luchtvaartsector zelf veel meer verantwoordelijk is voor het gebruik van de luchthaven. De minister heeft in de wet nieuwe regels vastgelegd. Het Rijk treedt zich terug op haar domein: wetgeving en handhaving. De nieuwe regels schippen het kader waartinnen Schiphol zich kan bewegen en ook kan groeien. In 2005 volgt er een evaluatie van de regels.

Het belangrijkste van deze verandering is de taak van de nieuwe commissie. Voorheen had de oude Commissie Geluidhinder Schiphol, de CGS, vooral tot taak de minister te adviseren over geluidsnormen. Dat gebeurt echter niet meer: pas bij de herijking in 2006 wordt

Vervolg op pagina 2



Jaarverslag 2003

***Commissie Regionaal Overleg luchthaven
Schiphol***



September 2004

Inhoud

	Voorwoord	3
Hoofdstuk 1	Omschrijving doel CROS	5
Hoofdstuk 2	Werkzaamheden CROS in 2003	7
Hoofdstuk 3	Informatie- en Klachtenbureau	9
Hoofdstuk 4	Communicatie met de omgeving	11
Hoofdstuk 5	Financiën	14
Bijlagen		
1	Samenstelling CROS 2003 - 2004	16
2	Klachtenbehandeling	18
3	Klachtenoverzicht	20
4	Baangebruik overdag en 's nachts	27
5	Klagers per etmaal	30
6	Klagers overdag	31
7	Klagers 's nachts	32
8	Begrippenlijst	33

Voorwoord

Voor u ligt het eerste jaarverslag van de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS). De instelling van CROS is een rechtstreeks gevolg van de nieuwe Wet luchtvaart. Bij die wet horen allerlei nieuwe (milieu)regels, die zijn samengevat in het Luchthavenverkeerbesluit en het Luchthavenindelingbesluit. Het belangrijkste van deze nieuwe regels is dat de luchtvaartsector zélf veel meer verantwoordelijk is voor het gebruik van de luchthaven. Aan de andere kant is de regio in de nieuwe situatie verantwoordelijk voor de consequenties van het luchthavengebruik wat betreft milieu en veiligheid. Kerntaak van CROS is het fungeren als overlegplatform tussen sector en omgeving over milieu- en veiligheidsaspecten van het luchthavenverkeer.

Weliswaar is CROS voortgekomen uit de Commissie Geluidhinder Schiphol (CGS), maar aan CROS zijn wezenlijk bredere taken opgelegd. Meer dan haar voorganger is CROS zélf verantwoordelijk voor de aanpak van milieuhinder door de luchthaven. Het gaat onder meer om het maken van afspraken over beperking van hinder die valt buiten het bestek van het Luchthavenverkeerbesluit, het vormgeven aan goed nabuurschap tussen de luchthavensector en zijn omgeving, en het bevorderen van een gebruik van de luchthaven dat zoveel mogelijk recht doet aan de belangen van betrokkenen. In dit overleg kan, zoals de wetgever in de toelichting op de wettekst opmerkt, een breed spectrum van onderwerpen aan de orde komen. Het eerste jaar stond vooral in het teken van de agendering van onderwerpen waarover CROS zich wil uitspreken.

In het verslagjaar is veel tijd geïnvesteerd in het zoeken naar een goede samenwerking tussen de drie CROS-geledingen: bestuurders, luchthavensector en bewonersvertegenwoordigers. Ook is een bestuursreglement voor CROS vastgesteld en met voortvarendheid gewerkt aan een herstructureringsplan voor de werkzaamheden van het Informatie- en Klachtenbureau (IKB). Zoals uit het jaarverslag blijkt heeft CROS zich voorts uitgesproken over drie beeldbepalende onderwerpen: (1) de in juni 2003 geconstateerde fout met betrekking tot het juiste aantal ingevoerde vliegtuigbewegingen ('invoerfout'), (2) de follow-up van de toezegging Spaarndam te ontzien (augustus 2003), en (3) de werkzaamheden van de Commissie Deskundigen Vliegtuiggeluid (commissie Eversdijk). Het overleg binnen CROS resulteerde in alle drie gevallen in een gemeenschappelijk standpunt.

Afgesproken is het functioneren van CROS na één jaar (in 2004) te evalueren. Dit is, zomer 2004, inmiddels gebeurd. In het vergaderjaar 2004 - 2005 wil CROS zich, naast de lopende zaken, op drie prioriteiten richten: (1) het leveren van een actieve bijdrage aan het evaluatietraject van de Wet luchtvaart, (2) de actualisering van de dubbele beleidsdoelstelling, en (3) de follow-up van de evaluatie over het eigen functioneren (inclusief stroomlijning en herpositionering van het CROS-bureau en het IKB).

In het startjaar van CROS is veel opgepakt wat ook in 2004 is doorgezet. Graag beveel ik u de lezing van het eerste jaarverslag van CROS van harte aan!



*Mevrouw E.J. van Hoogdalem-Arkema,
burgemeester van Haarlemmerliede en Spaarnwoude,
waarnemend voorzitter van de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS)*

Omschrijving doel CROS

In 2003 kwam de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS) uit de startblokken. CROS bestaat uit vertegenwoordigers van gemeenten, bewoners, provincies en de luchtvaartsector. De Wet luchtvaart vormt de grondslag voor het nieuwe overlegorgaan. Door deze wet is de luchtvaartsector zelf veel meer verantwoordelijk voor het gebruik van Schiphol.

Met de inwerkingtreding van de Wet luchtvaart in 2003 veranderde de regelgeving voor de luchthaven Schiphol. In het bij deze wet behorende Luchthavenverkeerbesluit en Luchthavenindelingbesluit zijn normen en regels uitgewerkt op het gebied van geluid, milieu, luchtverontreiniging en geur, externe veiligheid, gebruik van het luchtruim en de ruimtelijke ordening van de omgeving van Schiphol.

Nieuw overlegplatform

In de memorie van Toelichting op de wet wordt aangegeven dat het voor de hand lag te komen tot een andere positionering van de Commissie Geluidhinder Schiphol (CGS), de voorganger van CROS. Immers, de rijksoverheid houdt zich in het nieuwe stelsel bezig met de beperking van hinder, voor zover dat een resultante is van de werking van het Luchthavenverkeerbesluit. Het voeren van overleg is een zaak van de luchtvaartsector en zijn omgeving, evenals het maken van afspraken over beperking van hinder die valt buiten het bestek van dit besluit. Voor de luchtvaartsector is het daarbij van belang zo goed mogelijk rekening te

houden met zijn omgeving. Dit kan worden aangemerkt als het streven naar goed nabuurschap, waarmee overigens op termijn gezien een vitaal belang van de sector zelf is gediend. De kerntaak

“Streven naar goed nabuurschap”

van CROS is het fungeren als structureel platform voor overleg tussen sector en omgeving over milieu- en veiligheidsaspecten van het luchthavenluchtverkeer. Naar verwachting zal het overleg tussen de sector en de omgeving zich ook gaan uitstrekken over meer algemene leefomgevingsaspecten die in verband staan met de aanwezigheid van de luchthaven.

De wet

Bestaansrecht, taak en samenstelling van CROS zijn vastgelegd in titel 8.7 van de Wet luchtvaart (zie kader). De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en vertegenwoordigers van de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht, gemeenten, de exploitant van de luchthaven, de verlener van de luchtverkeersleiding en luchtvaartmaatschappijen die geregeld van de luchthaven gebruik maken.

Uitvoering

CROS gaf aan de uitvoering van haar taken uitwerking in een Bestuursreglement en een Klachtenreglement. In het Bestuursreglement wordt een specifieke plaats toebedeeld aan de bewoners van de bij CROS betrokken gemeenten. De wet noemt deze groep niet als deelnemer. CROS is van mening dat juist de bijdrage van bewoners zelf onontbeerlijk is. Als geen ander zijn zij in staat de gevoelens van diegenen die hinder ontvangen te verwoorden in CROS. De bewoners in CROS streven ernaar vanuit een regiovisie te kijken naar de geagendeerde onderwerpen.

In het Bestuursreglement is - in het kort - het volgende vastgelegd: (1) de doelstelling van CROS, (2) de samenstelling van CROS en de plaatsvervangers, (3) de vormgeving van het bestuur, het secretariaat en de verslaglegging, (4) de werkwijze van CROS door instelling van werkgroepen en projectgroepen, (5) de relatie tussen CROS en het Informatie- en Klachtenbureau Hinder Vliegverkeer, (6) de openbaarheid, geheimhouding en de

Wet luchtvaart

Op 1 januari 2003 is de Wet luchtvaart in werking getreden. In titel 8.7 zijn onder meer de volgende artikelen opgenomen:

- **Artikel 8.34:** Er is een commissie regionaal overleg luchthaven Schiphol.
- **Artikel 8.35:** De commissie heeft tot taak om door overleg tussen de in artikel 8.34 bedoelde betrokkenen een gebruik van de luchthaven te bevorderen dat zoveel mogelijk recht doet aan de belangen van die betrokkenen*.

* Zie het kopje 'Deelnemers' welke partijen worden bedoeld met 'betrokkenen'

vergaderingen, (7) het vaststellen van afspraken, adviezen en reacties, en (8) de financiën en de bewonersvertegenwoordiging.

De gemeenten in CROS zijn opgedeeld in negen geografische clusters. Voor deze clustering is gekozen om te voorkomen dat het groter aantal CROS-deelnemers de slagvaardigheid en de werkbaarheid zou bemoeilijken. In het CROS-overleg spreekt één bestuurder en één bewonersvertegenwoordiger namens de gemeenten van een cluster. Voordat de CROS-leden in vergadering bij elkaar komen hebben de gemeenten en ook de bewoners onderling vooroverleg,

“Clustering van de CROS-deelnemers vergroot de slagvaardigheid en de werkbaarheid”

In het Klachtenreglement wordt vastgelegd hoe de klachten worden geregistreerd, hoe de afhandeling van klachten geschiedt en hoe informatieverzoeken en verzoeken om nader onderzoek worden beantwoord.

Onderdelen

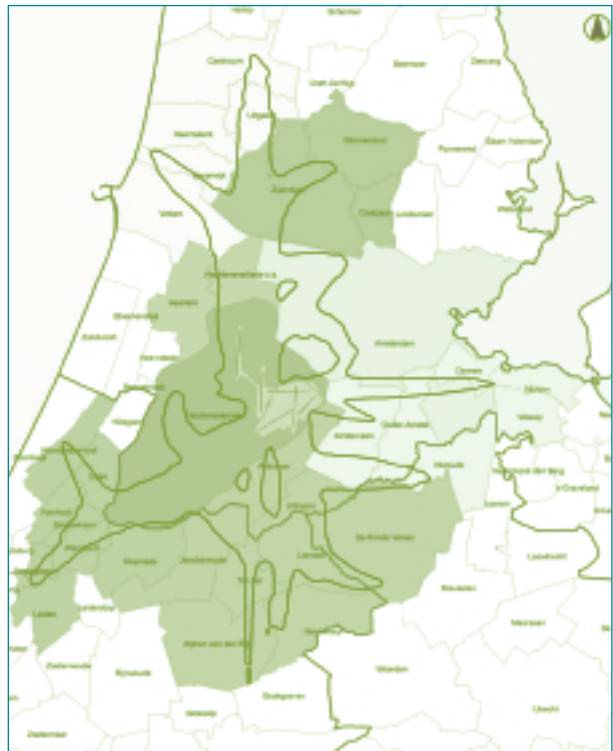
CROS bestaat uit de volgende onderdelen: (1) CROS-overleg bestaande uit alle leden, (2) dagelijks bestuur bestaande uit een voorzitter en een secretaris, (3) Bureau CROS en (4) CROS Informatie en Klachtenbureau, kortweg IKB. Bij het op Schiphol gevestigde IKB kunnen burgers terecht voor informatie over hinder en het indienen van klachten over Schiphol. Verder zijn er drie werkgroepen. De Werkgroep Hinderbeperking werkt voorstellen uit voor de beperking van hinder, de Werkgroep Klachten ontwikkelt voorstellen over klachtenafhandeling, -analyse en -beleid, en de Werkgroep Communicatie bespreekt de communicatie van CROS in het algemeen en overlegt over de communicatiemiddelen zoals de nieuwsbrief, de website en de persberichten. Tot slot kent CROS het Agendaoverleg, waar de agenda voor het CROS-overleg wordt voorbereid. In de werkgroepen en het Agendaoverleg zijn alle gelegingen van CROS vertegenwoordigd, zodat de voorbereiding vanuit verschillende oogpunten gezien tot stand komt.

Voorzitter en secretaris

De minister van Verkeer en Waterstaat benoemde in mei 2003 mevrouw Ada Wildekamp tot voorzitter van CROS. Met mevrouw Jannie van der Pluijm, secretaris, vormt zij in 2003 het dagelijks bestuur van CROS.

Deelnemers

CROS bestond in 2003 uit bestuurders en bewonersvertegenwoordigers van 31 gemeenten, de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht en de luchtvaartsector (Amsterdam Airport Schiphol, Luchtverkeersleiding Nederland, KLM, Martinair en Transavia). De gemeenten zijn opgedeeld in negen geografische clusters (zie kaartje).



- **Noord: Velsen, Beverwijk, Heemskerk, Uitgeest, Castricum**
- **Noord-Midden: Wormerland, Zaanstad, Oostzaan**
- **Noordwest: Haarlemmerliede & Spaarnwoude, Haarlem**
- **Noordoost: Amsterdam**
- **Oost: Amstelveen, Ouder-Amstel, Diemen, Muiden, Weesp**
- **Zuidoost: Uithoorn, de Ronde Venen, Liemeer, Ter Aar, Alphen a/d Rijn**
- **Zuid: Aalsmeer, Jacobswoude, Alkemade**
- **Zuidwest: Warmond, Leiden, Oegstgeest, Sassenheim, Lisse, Noordwijkerhout**
- **Centrum: Haarlemmermeer**

De negen gemeentecusters; de lijnen geven de zgn. 20 Ke-contour aan, het gebied waar de meeste geluidhinder optreedt.

Werkzaamheden CROS in 2003

De eerste maanden van het kalenderjaar 2003 zijn besteed aan het uitwerken van het oprichtingsplan. Op 12 maart kwam CROS voor de eerste vergadering bijeen. Naast de reguliere vergaderingen vonden er enkele studiebijeenkomsten plaats. Verder zijn in dit eerste jaar drie werkgroepen, een agendaoverleg en een projectgroep opgericht.

Vergaderingen

In 2003 heeft CROS zesmaal vergaderd. Tijdens de vergaderingen spraken de leden onder meer over de volgende onderwerpen:

1. de invoerfout van Schiphol Group en Luchtverkeersleiding Nederland voor het gelijktijdig starten van de Zwanenburgbaan en de Polderbaan en het verzoek het Luchthavenverkeerbesluit aan te passen.
2. het plan van aanpak van de Commissie Deskundigen Vliegtuigeluid (Commissie Eversdijk) naar aanleiding van een opdracht van de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat.
3. het voorstel een meetpilot te starten om de ontwikkeling van de geluidbelasting te monitoren en de omwonenden daarover te informeren (dit in afwachting van metingen voor de handhaving die de landelijke overheid wil uitvoeren).
4. de voorstellen voor een aanpassing van de westelijke uitvliegroutes vanaf de Polderbaan voor hinderbeperking in Spaarndam (zie kaartjes voorstel A en B).

5. de Startnotitie Milieu Effect Rapport (MER) en het MER zelf waarin de effecten in beeld worden gebracht van het herstel van de invoerfout en de eventuele aanpassing van de westelijke uitvliegroutes vanaf de Polderbaan.
6. de informatie en handavingsinspanningen op basis van de Regeling Milieu-informatie van de Luchtverkeersleiding Nederland.
7. de discussienota Leefbaarheidaspecten.

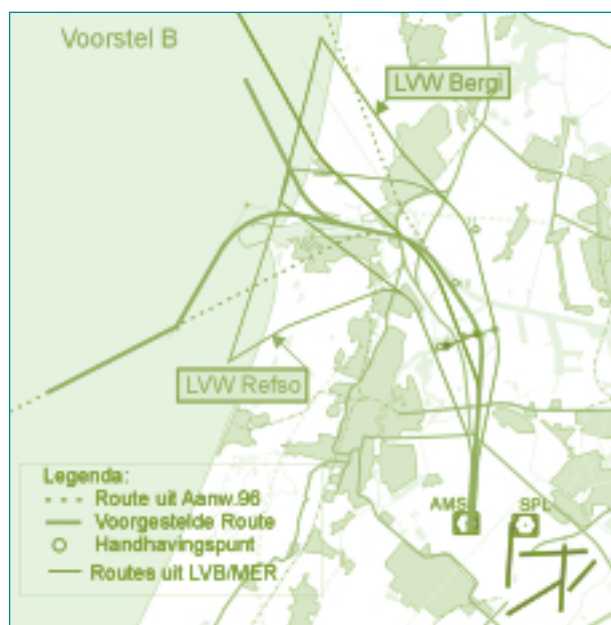
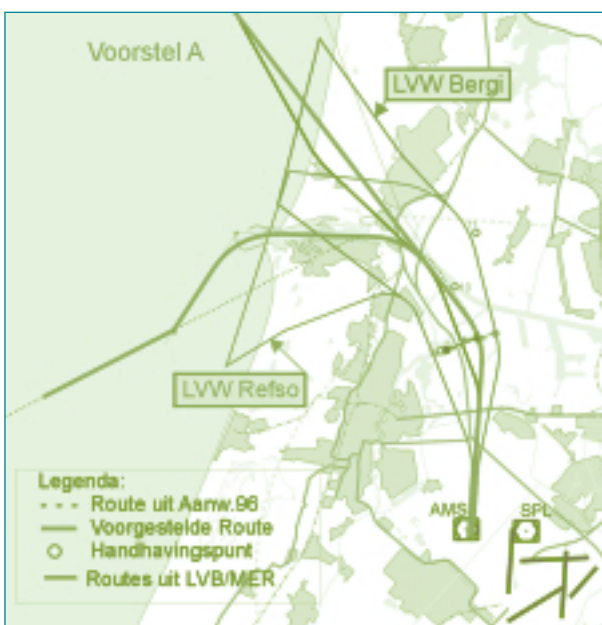
Verder kwamen interne onderwerpen aan de orde zoals de begroting, het bestuursreglement, de statuten, de plannen van aanpak voor de CROS-werkgroepen en het communicatieplan.

Bijeenkomsten

Op 24 oktober vond een informatieve bijeenkomst plaats voor de CROS-leden. Tijdens deze bijeenkomst gaven Amsterdam Airport Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) een toelichting op de MER Wijziging uitvoeringsbesluiten Schiphol 2003 (herstel invoerfout en routeaanpassing westelijke starts Polderbaan) en op het Operationeel Jaar 2004. Een operationeel jaar loopt altijd van november tot november dus in dit geval van 1 november 2003 tot 1 november 2004. Informatie over de inhoud van de MER staat op de website van Schiphol Group: www.schiphol.nl

Werkgroepen

De werkgroep Hinderbeperking is in 2003 veertien maal bij elkaar geweest. Aangezien CROS-



plenair voor de eerste maal op 12 maart vergaderde, waren de vergaderingen van de Werkgroep Hinderbeperking van voor deze datum ter voorbereiding bedoeld op hetgeen moest gaan gebeuren in CROS. De werkgroep was medio april pas volledig bezet. Vervolgens is gestart met het opstellen van een Plan van Aanpak en een Terms of Reference. Tussendoor handelde de werkgroep een aantal dossiers uit de CGS-erfenissen af, waaronder dossier Portegies, statenvragen Breunisse, gekromde uitvliegroutes, vragen van de provincie Zuid-Holland over de aanvliegroutes van verderop gelegen gebieden. Verder is er in de periode september tot en met maart een subwerkgroep Spaarndam ingesteld, die zich bezig hield met het CROS-advies over de routewijziging. Ook is er in de periode oktober tot en met maart een subwerkgroep MER ingesteld, die zich boog over het CROS-advies over de Startnotitie MER 'Wijziging Uitvoeringsbesluiten Schiphol'.

De werkgroep Klachten is elf maal bijeengewest in 2003. De werkgroep heeft zich in eerste instantie gericht op het uitwisselen van kennis en informatie. In de tweede helft van 2003 is een opzet voor een reguliere klachtenrapportage uitgewerkt. Dit leidde tot oplevering van de eerste klachtenrapportage van november 2003, de eerste maand van een nieuw operationeel jaar.

De activiteiten van de werkgroep Communicatie staan beschreven in hoofdstuk 4, 'Communicatie met de omgeving'.

Projectgroep 'Meten en Rekenen'

In het verslagjaar stelde CROS de projectgroep 'Meten en Rekenen' in. Deze projectgroep onderzocht de mogelijkheid om op korte termijn resultaten van geluidmetingen te presenteren. In de regio is namelijk een toenemende vraag naar inzicht in de ontwikkeling van de geluidbelasting waarneembaar. CROS wilde tegemoet komen aan deze vraag. Daarnaast verdiepte de projectgroep zich in de vele afspraken over het meten en rekenen van vliegtuiggeluid die zijn gemaakt in het kader van het wetgevingstraject. De projectgroep stemde haar bevindingen af met de Commissie Geluidsdeskundigen Vliegtuiggeluid (CDV), in de wandelgangen ook wel commissie Eversdijk genoemd. De CDV heeft de opdracht om voorstellen te doen aan de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat over het gebruik van geluidsmetingen in de handhaving van de geluidbelasting rond Schiphol.

De CROS-projectgroep organiseerde eind oktober 2003 een expertmeeting. Hier gaven geluidsdes-

kundigen hun visie op het meten en berekenen van vliegtuiggeluid. Geconcludeerd werd dat de meetsystemen van zowel de luchthaven Schiphol als de gemeenten goed te gebruiken zijn om de geluidbelasting te meten op die plaatsen waar de hinder relatief hoog is. Dit leidde onder andere tot het ontwikkelen van een pagina op de website van CROS, met daarop de geluidgegevens van NOMOS (Noise Monitoring System) en Luistervink (microfoonsystemen met vliegtuigdetectie van gemeenten). Dit betekende een verbetering van de informatievoorziening over de geluidbelasting van de luchtvaart in de regio.

Studiedagen

Om de CROS-leden met elkaar kennis te laten maken en de deskundigheid te bevorderen, organiseerde CROS op 8 april en 22 mei twee studiedagen. Tijdens deze dagen passeerde een breed scala aan onderwerpen de revue, zoals de werkwijze van CROS, het baan- en routegebruik, het juridische kader van de Wet luchtvaart, de handhaving door de overheid en het geluidsstelsel van Schiphol. In het middagprogramma konden deelnemers kiezen uit een bezoek aan het Informatie- en Klachtenbureau, een demonstratie van de test voor luchtverkeersleiders op Schiphol-Oost, het bijwonen van een training flight simulator, een demonstratie van het NOMOS-geluidmeetnet of een informatiebijeenkomst getiteld *Sturing op geluid*.

Uit een enquête bleek dat de studiedagen goed zijn beoordeeld door bijna 85 procent van de deelnemers. In de nieuwsbrief nummer 2, 2003, keek een bewonersvertegenwoordiger als volgt terug op de bijeenkomsten: *De studiedagen van CROS geven mij meer inzicht in de complexe samenhang tussen het belang van de mainport en de Nederlandse samenleving*. En een andere bewo-

*"Inzicht in complexe samenhang
tussen belang mainport en
samenleving"*

nersvertegenwoordiger meldde: *De studiedagen zijn van belang voor mijn contacten met bewoners. Ik neem mijn kennis mee en gebruik het waar ik het nodig heb*.

HOOFDSTUK 3

Informatie- en Klachtenbureau

De werkzaamheden van het Informatie- en Klachtenbureau (IKB) stonden voor een belangrijk deel in het teken van klachtenregistratie en informatieverstrekking. De voorlichting kreeg een belangrijke impuls door de ontwikkeling van een nieuwe website. Verder speelden de nodige veranderingen in de organisatie van de werkzaamheden.

Voor het geven van informatie en het opnemen van klachten was het IKB in 2003 dagelijks telefonisch bereikbaar tussen 9.15 en 20.45 uur. Alleen nieuwjaarsdag en Eerste Kerstdag was het IKB niet bezet. Buiten de openingstijden konden klachten en vragen worden ingesproken. Klachten konden ook per brief en per e-mail worden ingediend.

Klachtenregistratie

In totaal dienden in het verslagjaar 12.006 personen uit 254 woonplaatsen 279.493 klachten in. Ten opzichte van het jaar 2002 is dit een toename van 92 procent (+ 134.183 klachten). Het is ook het hoogste aantal klachten dat tot nu toe bij CROS, voormalig CGS, in één jaar werd ontvan-

gen. Rond de 700 telefonisch ingediende 'signaal-klachten' zijn onderzocht, waarbij aan de klagers die dit wensten de bevindingen zijn teruggekoppeld (zie ook de bijlagen 2 'Klachtenbehandeling' en 3 'Klachtenoverzicht').

“Rond de 700 signaalklachten zijn onderzocht”

Informatieverstrekking

Het IKB ontving ruim 900 schriftelijke vragen om informatie (per e-mail of per brief). Hiervan werd 70 procent schriftelijk beantwoord (10 procent per brief, 60 procent per e-mail); de overige 30 procent werd telefonisch beantwoord. Veel vragen hadden betrekking op de veranderingen in het gebruik van de luchthaven in het overgangsjaar en de consequenties daarvan op de omgeving. Daarnaast waren er ook veel vragen over het nieuwe baan- en routegebruik zoals in het Luchthavenverkeerbesluit in de nieuwe Wet luchtvaart is vastgelegd. Ook dat leidde tot veel vragen over de consequenties hiervan voor de omgeving.



IKB kreeg veel vragen uit gebieden in de invloedssfeer van de Polderbaan. Foto: Joost van den Broek. Hollandse Hoogte.

Verder waren er vooral veel vragen uit de gebieden die in de invloedssfeer van de Polderbaan liggen. Inwoners uit deze gebieden wilden weten wat de oorzaak was van de ondervonden hinder. Aan veel gemeenten is informatie verstrekt over aantallen klachten en klagers binnen de betreffende gemeentegrens. Voor gemeenten zijn op verzoek klachten- en klageroverzichten met operationele toelichting gemaakt. De klachten en klagergegevens hadden veelal betrekking op 2002.

Voorlichting

Het IKB gaf op diverse manieren voorlichting aan zowel omgeving als aan CROS-partijen.

In 2003 is de nieuwe website www.crosinfo.nl ontwikkeld. Deze werd in mei operationeel. Vergeleken bij de oude site (www.commissiegeluidhinderschiphol.nl) is het nu beter mogelijk actuele informatie aan te bieden en digitaal te klagen (zie ook hoofdstuk 4 'Communicatie met de omgeving'). Daarbij is in het eerste jaar veel informatie gegeven over het baan- en routegebruik in het overgangsjaar en de nieuwe regels volgens het Luchthavenverkeerbesluit.

“Omgeving zo goed mogelijk informeren over effecten luchthavengebruik”

Daarnaast is geprobeerd om de omgeving zo goed mogelijk te informeren over actuele zaken die spelen rondom Schiphol en de effecten van het luchthavengebruik op de omgeving. Zo leverden de medewerkers van het IKB bijdragen voor de CROS-nieuwsbrief. Ook is het IKB in 2003 vele malen door pers benaderd, vooral door dagbladen (regionaal en landelijk), radio en regionale televisie.

Tijdens de CROS-studiedagen gaf het IKB uitleg over zijn werkwijze. Daarnaast ontving het bureau diverse CROS-vertegenwoordigers en andere belangstellenden om hen voor te lichten over de activiteiten van het IKB en de signalen van hinder die het IKB van de omgeving ontvangt. Verder kreeg een tiental groepen van leerling-luchtverkeersleiders voorlichting over hinderbeleving van omgeving door geluid van vliegtuigen.

Tot slot nam het IKB deel aan de werkgroep Hinderbeperking en aan zowel de werkgroep als de subwerkgroep Klachten.

Interne ontwikkelingen

De nieuwe taken die CROS voor de IKB met zich meebrengt (deelname aan de werkgroepen en analyses), de website, de vele e-mail klachten en vooral ook de vele per e-mail gestelde vragen maken een andere werkwijze en structuur noodzakelijk. Om een nieuwe structuur voor te bereiden woonden de medewerkers een drietal workshops bij. Dit veranderingstraject loopt door in 2004.

De automatisering op het IKB was verouderd en voldeed, mede door de nieuwe website, niet meer aan de eisen die eraan gesteld werden. Ook de telefooncentrale was oud en kon de vele telefoontjes, en vooral voicemail-berichten, niet meer aan. In 2003 is geïnventariseerd aan welke eisen de nieuwe hardware en telefooncentrale moest voldoen. Op basis van deze inventarisaties zijn offertes aangevraagd en is de apparatuur besteld. Ook de kantoorruimte van het IKB werd te klein. In 2003 is daarom, met medewerking van Amsterdam Airport Schiphol (AAS), een verhuizing van het IKB voorbereid. De daadwerkelijke verhuizing van IKB en plaatsing van de nieuwe apparatuur vond uiteindelijk in maart 2004 plaats.

Tot slot is in 2003 een start gemaakt met een inventarisatie van eisen voor een nieuwe klachtenorganisatie- en analysesysteem. Dit bleek nodig omdat het klachtenregistratiesysteem waarmee het IKB werkt qua mogelijkheden verouderd is. Dit project heeft in 2003 vertraging opgelopen en loopt door in 2004. De werkwijze, structuur van IKB en de dagelijkse drukte zijn hier oorzaak van. De daadwerkelijke realisatie van het nieuwe systeem vindt waarschijnlijk pas in 2005 plaats.

HOOFDSTUK 4

Communicatie met de omgeving

Het informeren over het gebruik van de luchthaven en de effecten daarvan op de omgeving is een belangrijk doel van CROS. Naast de nieuwsbrief, die enkele jaren geleden al op een nieuwe leest is geschoeid, vormt de website daartoe een steeds belangrijker instrument.

Nieuwsbrieven

Naast drie reguliere nieuwsbrieven verscheen in 2003 ook een special over wat er anders is aan CROS dan aan zijn voorganger CGS (Commissie Geluidhinder Schiphol). Onderdeel van de special

vormde een interview met de voorzitter van CROS, Ada Wilderkamp, en de president-directeur van Schiphol Group, Gerlach Cerfontaine. Wilderkamp liet onder meer weten dat de regio de sector

Commotie

Nieuwsbrief nummer 3 leidde tot veel commotie. CROS zou te veel de taal van de sector spreken. Lezers vergeleken de CROS-nieuwsbrief met 'Schipholland', het blad van Amsterdam Airport Schiphol (AAS), dat huis aan huis wordt verspreid in de omgeving van Schiphol. Zinnen als *De aanleg van de Polderbaan was nodig voor het behoud van de positie van AAS als belangrijke motor van de Nederlandse economie (mainport)* en *Nieuwe onverwachte hinder leidt altijd tot klachten* leidden tot boosheid bij omwonenden.

Vlak voor de jaarwisseling uitten drie platforms in een brief pittige kritiek naar CROS. Zij twijfelden aan de onafhankelijkheid van CROS. Dat werd gebaseerd op formuleringen uit de nieuwsbrief zoals bijvoorbeeld *Eén van de belangrijkste eisen van de nieuwe wet is dat er vanaf 1 november niet meer dan 10.000 woningen worden belast in het meest geluidbelaste gebied rond Schiphol (35Ke)(...)*. In totaal ondervinden hierdoor minder mensen overlast van de vlieghuigen. Dit strookte niet geheel met de verwachtingen die omwonenden hadden van CROS, ook al werd onderaan dit artikel vermeld dat de informatie gebaseerd was op de gegevens van AAS en Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL).

Een gezamenlijke brief van Platform Vlieg hinder Regio Castricum, Stichting Platform Leefmilieu regio Schiphol (Amstelveen) en Platform Vlieg-overlast Amsterdam van december 2003 leidde begin 2004 ook tot veel aandacht in de pers. In januari van het nieuwe jaar sloot de Pressiegroep Velsen zich bij de kritiek van deze platforms aan.

Website

De vernieuwde website (zie vorige hoofdstuk) maakte het mogelijk de informatievoorziening aanzienlijk uit te breiden. In de loop van 2003 zijn onder meer de volgende nieuwe items aan de site toegevoegd:

- 'Hoe werd er vannacht gevlogen?'. Met een FANOMOS-plot kan de bezoeker zien hoe er gevlogen is van 23.00 – 6.00 uur.
- 'Verwacht baangebruik' en 'Bijzonderheden voor vandaag'. Het Informatie- en Klachtenbureau beschikt over verschillende systemen om gedurende de dag het actuele baangebruik weer te geven. Daarnaast bezoeken medewer-



toch meer moet aanspreken op bijvoorbeeld haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Cerfontaine gaf op zijn beurt aan dat de nieuwe commissie uitgaat van het actief betrekken van 'buren' bij Schiphol en vice versa, maar niet is bedoeld om te knabbelen aan wettelijke kaders.

Naast Klachtenoverzichten per kwartaal en de grafieken van landingen en starts per baan, gingen de overige drie nummers over onderwerpen als de aanpassing van het Luchthavenverkeerbesluit, het nieuwe baan- en routegebruik, de studiedagen van CROS, meten en rekenen van vliegtuigeluid en de alternatieve uitvliegroutes die Spaarndam ontzien. De nieuwsbrief wordt voornamelijk gestuurd naar mensen die klagen bij het Informatie- en Klachtenbureau, bibliotheken en gemeenten die binnen het CROS-gebied vallen. De nieuwsbrief heeft een oplage van 11.000 ex.



Buren van Schiphol op een bewonersavond. Foto: Wim Salis.

kers iedere ochtend de Airside Operations briefing om geïnformeerd te worden over eventuele operationele bijzonderheden op de luchthaven. Deze informatie wordt dagelijks op de site geplaatst.

- Actualiteiten van en over CROS.
 - Luchtverkeerswegen van de verschillende banen. Een bezoeker kan de kaarten van deze luchtverkeerswegen bekijken en/of downloaden
 - Informatie over de operationele effecten van Schiphol op de omgeving
3. de afspraak met Luchtverkeersleiding Nederland en Amsterdam Airport om bij belangrijke gebeurtenissen de overige CROS-partners eerder te informeren.
 4. de routeaanpassing Spaarndam en onderzoek naar alternatieve routes/presentatie regionaal geluidmeetnet op de website van CROS.
 5. de bespreking van het onderzoek naar twee varianten voor de routeaanpassing Spaarndam.
 6. reactie CROS op de uitspraak van de staatssecretaris Verkeer en Waterstaat dat de routewijziging Spaarndam pas in 2006 kan worden geregeld.

Bezoekers website

Sinds de start van www.cros.info bezochten 63.000 bezoekers tussen 8 mei en 31 december de homepage; dit betekent dat in 2003 gemiddeld 300 bezoekers per dag de site aanklikten. Met 800 bezoekers was 29 december de drukste dag. Verder zijn er tussen half mei en eind 2003 zo'n 105.000 'page views' geweest; dit getal omvat het aantal bezoekers dat de website niet via de homepage heeft bezocht. Het aantal mensen dat direct doorlinkt naar het klachtenformulier is hier niet in meegenomen. Het klachtenformulier en de rubriek 'Hoe werd er vannacht gevlogen' blijken de meest populaire pagina's te zijn.

Persberichten

In 2003 verschenen er zes persberichten. Onderwerpen waren:

1. de benoeming van Ada Wildekamp tot voorzitter van CROS.
2. de oprichting van de CROS-projectgroep 'Meten en Rekenen' (zie hoofdstuk 2).

Media

In 2003 ging de meeste aandacht naar de invoerfout die AAS en LVNL juni 2003 bekend maakten. Als gevolg hiervan konden volgens Schiphol Group niet voldoende vliegtuigbewegingen worden afgehandeld doordat er op de Polderbaan te veel (54 in plaats van 36) en op de Zwanenburgbaan te weinig (18 in plaats van 36) vliegtuigbewegingen waren berekend.

Voor AAS betekende de fout dat de circa 350.000 – 400.000 geplande vliegbewegingen zouden moeten worden teruggebracht tot ongeveer 250.000. Daarom vroegen de luchtvaartpartijen aan de minister van Verkeer en Waterstaat om aanpassing van het Luchthavenverkeerbesluit. Dit onderwerp kwam uitgebreid ter sprake in diverse CROS-vergaderingen en de uitkomsten daarvan werden nauwlettend gevolgd door de pers. Allereerst was er wantrouwen vanuit de media over

de geloofwaardigheid van Schiphol. Men dacht aan een opgezette strategie om nog verder te kunnen groeien. Zo schreef het *Haarlems Dagblad* op 9 juli 2003: *Wanneer de staatssecretaris het verzoek van de luchthaven honoreert kan dat bijdragen aan het hardnekkig beeld dat de luchthaven boven de wet staat.* Ook de regionale CROS-leden waren aanvankelijk wantrouwig. Zo uitte de burgemeester van Haarlemmerliede en Spaarnwoude, waarnemend CROS-voorzitter Van Hoogdalem-Arkema, ongezouten kritiek in de *Volkskrant* van 11 juli 2003: *Of je nu linksom of rechtsom gaat, Schiphol krijgt altijd zijn zin.* Ook de brief van de regionale CROS-leden trok de aandacht van de pers. Daarin staat bijvoorbeeld: *Het is een ernstige zaak dat zo snel na invoering van de wet en de besluiten betrokken partijen vanuit de luchtvaartsector redenen hebben de normen ter discussie te stellen.* Uiteindelijk raakten de regionale leden er van overtuigd dat er bij de invoerfout geen opzet in het spel was. Wel vonden zij dat de milieueffecten van de reparatie van de fout voor de gehele omgeving zo snel mogelijk duidelijk moesten worden. In mei 2003 was er aandacht van de pers voor de door CROS georganiseerde informatieavond in Uitgeest. Debet aan de emoties op die avond was de ingebruikname van de Polderbaan op 20 februari, waar veel mensen in regio IJmond hinder van ondervonden. Dat het aantal vliegbewegingen al-

leen maar zou toenemen was geen prettige informatie voor de aanwezigen. Al snel bleek dat door het nieuwe banenstelsel ook later het aantal klachten in 2003 behoorlijk steeg in vergelijking met het voorgaande jaar. Dat was eveneens een

“Wantrouwen vanuit media over geloofwaardigheid Schiphol”

onderwerp waar diverse media zich over bogen. De stijging leidde tot kritiek van de PvdA op de Wet luchtvaart en haar dubbeldoelstelling. Hierover berichtte de pers dat Schiphol wel mag groeien, maar niet tot meer hinder mag leiden. Dat de dubbeldoelstelling een lastige is bleek ook uit diverse analyses en interviews.

Veel nieuwswaarde had de toezegging van LVNL en AAS de westelijke uitvliegroute vanaf de Polderbaan dusdanig te wijzigen dat Spaarndam zou worden ontzien. Deze belofte werd gedaan tijdens een bewonersavond op 25 augustus 2003. Dat CROS in dit kader onderzoek deed naar alternatieve routes haalde regelmatig de krant. Ook aan dit onderzoek en de keuze die CROS moest maken uit twee alternatieve routes werden diverse vergaderingen gewijd. Hoewel de uitkomsten op zich lieten wachten, toonde de pers hiervoor veel belangstelling.



Milieueffecten van de invoerfout moeten snel duidelijk worden. Foto: Peter Hilz, Hollandse Hoogte.

Financiën

De overgang van Commissie Geluidhinder Schiphol naar CROS bracht belangrijke financiële veranderingen met zich mee. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat draagt in de nieuwe situatie gedeeltelijk de financiering van CROS en het Informatie- en Klachtenbureau (IKB). De CROS-leden moeten zelf de exploitatie van de overige CROS-uitgaven regelen. Hiertoe is een verdeelsleutel gemaakt.

De nieuwe definiëring van de taken en positie van CROS hebben niet alleen gevolgen voor de rol, organisatie en werkwijze van CROS maar ook voor de financiële situatie. Waar de Commissie Geluidhinder Schiphol nog grotendeels door het ministerie van Verkeer en Waterstaat (met een relatief geringe bijdrage van de provincie Noord-Holland en Schiphol Group) werd gesubsidieerd is hiervan voor CROS niet langer sprake.

Budget

Bij de start van CROS is een meerjarenbegroting voor de jaren 2003 tot en met 2007 opgesteld. Deze dient als basis voor de bijdrage van zowel het Rijk als van de leden. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat stelde - in ieder geval voor een periode - een financiële bijdrage aan CROS vast; deze is primair bedoeld om de exploitatie

van het IKB en daarmee de onafhankelijke klachtbehandeling te waarborgen. De overige voor de exploitatie van het overlegplatform noodzakelijke budgetten moeten door de leden zélf worden bijgedragen. Veel leden hebben aangegeven hier geen voorstander van te zijn. Desalniettemin heeft CROS een verdeelsleutel voor deze budgetten vastgesteld voor 2003 en verder. De provincie Noord-Holland levert, naast het Rijk, de grootste financiële bijdrage (189.000,- euro), de gemeenten dragen naar omvang van inwonertal respectievelijk 2000,- euro, 8500,- euro of 30.000,- euro bij. Sommige gemeenten gaven te kennen dat zij aan de hand van de beoordeling van de geboekte resultaten zullen bepalen of zij hun deelname en daarmee samenhangende financiële bijdrage aan CROS zullen continueren.

Exploitatierkening 2003

De personeelskosten voor het IKB en het CROS bureau vormen veruit de grootste kostenpost op de CROS-begroting. De totale begroting voor 2003 omvatte een bedrag van 1.547.700,- euro. Het exploitatieoverzicht van 2003 vertoont het volgende beeld van de geraamde kosten (begroting 2003) en de daadwerkelijke uitgaven (resultaat 2003):

	Resultaat 2003 euro	Begroting 2003 euro
Inkomsten		
Ministerie van Verkeer en Waterstaat	800.000	800.000
Provincies	277.126	306.582
Gemeenten	151.000	165.500
Bijdrage luchtvaartsector	43.293	43.293
Luchtvaartsector in natura (levering voorzitters werkgroepen en huisvesting IKB op Schiphol)	232.333	232.333
Rentebaten	4.955	0
Totaal inkomsten	1.508.707	1.547.708
Uitgaven Secretariaat		
Inhuur personeel	361.202	430.599
Inzet Sector in werkgroepen	179.333	179.333
Bewonersondersteuning	34.447	29.500
Externe communicatie	45.746	44.000
Diverse kosten	10.217	29.500
Investeringskosten	13.192	52.000
Totaal uitgaven Secretariaat	644.137	764.932

Uitgaven Klachtenbureau

Personeel	263.359	371.763
Inhuur personeel	116.601	59.645
Huisvesting	94.437	96.300
Informatievoorziening	6.219	24.500
Diverse kosten	655	25.000
Investeringskosten	78.910	275.000
	<hr/>	<hr/>
Totaal uitgaven Klachtenbureau	560.181	852.208
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
Totaal Generaal uitgaven	1.204.318	1.617.140
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
Exploitatiesaldo 2003	304.389	-69.432
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

De werkelijke kosten in de door CROS vastgestelde begroting waren in 2003 per saldo 412.822,- euro lager. De oorzaken van deze onderschijding waren:

1. De personeelskosten waren 120.845 euro lager dan begroot. Dat had zijn oorzaak zowel in de personeelsformatie van het CROS-secretariaat als die van het IKB. Van beide was de formatie pas ultimo 2003 op volle sterkte. De kosten zijn ondanks de inhuur van uitzendkrachten voor het IKB lager gebleven.
2. De geplande investeringen voor 2003 van 327.000 euro konden slechts voor een bedrag van 92.102 euro worden ingevuld. De investeringen betreffen een grootscheepse aanpassing van het automatiseringssysteem van het Klachtenbureau. In 2003 is vooral gewerkt aan het programma van eisen. De daadwerkelijke realisatie vindt in 2004 plaats. Het restant 234.898 euro wordt daarom in 2004 benut.

BIJLAGE 1

Samenstelling CROS 2003 – 2004

Dagelijks Bestuur

Mevr. M.A. Wildekamp
Mevr. E.J. van Hoogdalem – Arkema
Mevr. J.C.M. van der Pluijm

voorzitter
plv. voorzitter
secretaris

Leden

Dhr. A. Moens
Dhr. F.D. van Heijningen
Dhr. J. Binnekamp

Noord – Holland (Gedeputeerde)
Zuid – Holland (Gedeputeerde)
Utrecht (Gedeputeerde)

Dhr. C.J. Wijnen
Dhr. J. Tas
Dhr. A.H. Meerburg
Mevr. A.H. Elout

Aalsmeer (wethouder)
Aalsmeer (bewonersvertegenwoordiger)
Alkemade en Jacobswoude (burgemeester)
Alkemade en Jacobswoude
(bewonersvertegenwoordiger)
Amstelveen en Ouder-Amstel (wethouder)
Amstelveen en Ouder-Amstel
(bewonersvertegenwoordiger)

Dhr. P. Regouin
Dhr. W. Mouthaan

Amsterdam (wethouder)
Amsterdam (bewonersvertegenwoordiger)

Dhr. M. van der Horst
Mevr. A.C.M. Wesseling – van der Kleij
Dhr. R.P. Grondel
Dhr. C.P. Verwer
Mevr. E.J. van Hoogdalem – Arkema

Haarlem (wethouder)
Haarlem (bewonersvertegenwoordiger)
Haarlemmerliede en Spaarnwoude
(burgemeester)

Dhr. J.F. de Haas

Haarlemmerliede en Spaarnwoude
(bewonersvertegenwoordiger)

Dhr. M.J. Bezuijen
Dhr. C.A. van Ojik
Dhr. M. Rabbae
Dhr. H.C. van Gelder
Mevr. H.L. Groen
Dhr. M. Geudeke
Dhr. H. Eilert
Dhr. J.D. Floor

Haarlemmermeer (wethouder)
Haarlemmermeer (bewonersvertegenwoordiger)
Leiden (wethouder)
Leiden (bewonersvertegenwoordiger)
Uithoorn (burgemeester)
Uithoorn (bewonersvertegenwoordiger)
Gewest IJmond, noordelijk deel (wethouder)
Gewest IJmond, noordelijk deel
(bewonersvertegenwoordiger)

Dhr. A.M. Korf
Dhr. B. van de Velden
Dhr. R.J. Linnekamp
Mevr. R. Woudsma – Hiddema

Velsen (wethouder)
Velsen (bewonersvertegenwoordiger)
Zaanstad (wethouder)
Zaanstad (bewonersvertegenwoordiger)

Dhr. C.J.G. Dosker
Dhr. A.H. Dortmans
Dhr. E.J.L. van Doeselaar
Dhr. A.W. Rutter
Dhr. E. Hofstee

Amsterdam Airport Schiphol
KLM
Martinair
Transavia
Luchtverkeersleiding Nederland

Leden – plaatsvervangers

Dhr. P. Boom

Dhr. L.M. Beelen

Dhr. K. Meeter

Dhr. J.H.W.M. Heyman

Dhr. H. Verboon

Dhr. H.D. van der Giesen

Dhr. J.H. Brussee

Dhr. J.T.G.E. Kramer

Mevr. R.B. de Leeuw – Vroomen

Dhr. A.M. Korf

Dhr. R.A.J. Hellemons

Dhr. Y. de Haan

Dhr. E. Kroese

Aalsmeer (wethouder)

Alkemade en Jacobswoude

Alkemade en Jacobswoude

(bewonersvertegenwoordiger)

Amstelveen en Ouder-Amstel

(bewonersvertegenwoordiger)

Haarlem (bewonersvertegenwoordiger)

Haarlemmermeer (bewonersvertegenwoordiger)

Leiden (wethouder)

Leiden (bewonersvertegenwoordiger)

Uithoorn (wethouder)

Gewest IJmond, noordelijk deel

(wethouder)

Amsterdam Airport Schiphol

KLM

LVNL

CROS-bureau

Mevr. J.C.M. van der Pluijm

Dhr. C. Schoonebeek

Mevr. E. Coban-Bolat

Mevr. A. Roest

Mevr. K.H. Wissenburg

secretaris

beleidsmedewerker

administratief medewerker

administratief medewerker

communicatiemedewerker

Informatie- en Klachtenbureau

Mevr. A. Faber

Mevr. J.M. de Regt

Dhr. C.F. van Dijk

Dhr. C. van Wier

Dhr. D.E. de Jong

Mevr. M.H.W. van Coolwijk-Meester

Mevr. C.M. Rijkhold Meesters-de Jong

Dhr. J.S. de Boer

Dhr. J.T.N. van Zadel

Dhr. J. Kuyk

Mevr. S.M. Faber

Dhr. P.F. Klein Bog

Mevr. Y.Y. M. Marcus-Peereboom, coördinator

Klachtenbehandeling

Vergeleken met 2002 steeg het aantal personen met klachten over geluidhinder in 2003 behoorlijk. Vooral de ingebruikname van de Polderbaan is hier debet aan. Het aantal nachtklachten verdubbelde.



In 2003 ontving het IKB het hoogste aantal klachten.

In 2003 dienden 12.006 personen klachten in bij het Informatie- en Klachtenbureau Hinder Vliegverkeer Schiphol. Bijna de helft hiervan (5.844) waren nieuwe klagers. Ten opzichte van 2002 is dit een toename van 2.248 klagers. In totaal zijn er 279.492 klachten geregistreerd. Dit is het hoogste aantal klachten dat tot nu toe in een jaar werd ontvangen. In vergelijking met 2002 is dit een toename van 92 procent. Een en ander heeft direct te maken met de ingebruikname van de Polderbaan. Samen met de Kaagbaan is deze baan sinds de invoering van het nieuwe stelsel het meest in gebruik. Vooral in het verlengde van de Polderbaan is sprake van nieuwe hindergebieden, waar voorheen nauwelijks sprake was van geluidbelasting.

Enkelvoudig en meervoudig

In voorgaande jaren werd er in rapportages onderscheid gemaakt tussen enkelvoudige en meer-

voudige klachten. 'Meervoudig' betekende dat per melding meerdere klachten werden ingediend. Hierover bestond veel verwarring, waardoor klachten vaak foutief werden geïnterpreteerd. Daarbij werd er, geheel onterecht, een verschil in waarde toegedicht aan enkelvoudige en meervoudige klachten. Daarom is ervoor gekozen om in rapportages dit onderscheid voortaan weg te laten. Dit

“Meervoudige klachten leiden tot verwarring”

geldt niet alleen voor dit jaarverslag, maar ook voor de CROS maandrapportages, woonplaats-overzichten en de klachtenoverzichten in de CROS-nieuwsbrief.

Nachtklachten

Er is sprake van een nachtklacht als het een melding betreft over geluidhinder van 23.00 tot 7.00 uur. Met een toename van 127 procent was het aantal nachtklachten in 2003 (45.105) in vergelijking met 2002 (19.885) opvallend hoog. De voornaamste oorzaak is het nachtelijk aanvliegen over zee op de Polderbaan. Er kwamen vooral klachten uit de omgeving van Castricum, Heiloo, Limmen, Uitgeest en Akersloot.

Overgangsjaar

Tot de volledige ingebruikname van het vijfbanenstelsel in november 2003 wordt 2003 beschouwd als overgangsjaar. Tijdens dit jaar, dat duurde van 1 november 2002 tot 1 november 2003, is de Polderbaan stapsgewijs in gebruik genomen. Het verloop van het overgangsjaar is opgedeeld in verschillende fases:

- Van 1 november 2002 tot 20 februari 2003 is er gevlogen volgens het toen geldende normenstelsel van het vierbanenstelsel. De Polderbaan is gedurende deze periode niet ingezet.
- Vanaf 20 februari 2003 tot begin juni 2003 werd de Polderbaan in de nacht ingezet, in plaats van de Zwanenburgbaan.
- Vanaf half juni 2003 tot begin augustus 2003 werd de Polderbaan ook overdag ingezet, maar nog in combinatie met de Zwanenburgbaan.
- Van begin augustus tot half oktober 2003 was de Zwanenburgbaan tien weken gesloten voor de aanleg van onder meer een zuidelijke taxi-

baan naar de Polderbaan. Tegelijkertijd vond groot onderhoud plaats aan deze baan. De Polderbaan was gedurende deze weken zowel overdag als 's nachts volledig in gebruik.

- Rond half oktober waren de werkzaamheden aan de Zwanenburgbaan klaar. Ook hierna werd de Polderbaan, naast 's nachts, zoveel mogelijk overdag ingezet. Maar de Polderbaan was nog steeds niet gelijktijdig met de Zwanenburgbaan in gebruik.
- Vanaf 1 november 2003 vond de volledige ingebruikname plaats van het vijfbanenstelsel. Daarbij konden de Polderbaan en de Zwanenburgbaan gelijktijdig ingezet worden; het zogenaamde parallel baangebruik.

De effecten op het klager- en klachtenpatroon in het overgangsjaar staan beschreven in bijlage 3.

Baannummering

Elke start- en landingsbaan op Schiphol heeft een eigen naam en een technische codering. Met de komst van de Polderbaan wijzigde de nummering per 20 februari 2003. De technische codering bestaat uit cijfers die overeenkomen met de graden van een magnetisch kompas (360 graden).

Volgens het kompas ligt het noorden op 0 graden, het oosten op 90, het zuiden op 180 en het westen op 270 graden. Omdat een baan in twee rich-

te op 060-240 graden; dit wordt 06-24. De Polderbaan ligt op 180-360 graden; dit wordt 18-36. Omdat de Zwanenburgbaan, de Polderbaan en de Aalsmeerbaan evenwijdig liggen, worden voor de duidelijkheid de toevoegingen L(links), R(rechts) en C(center) gebruikt. Een vlieger die vanuit het

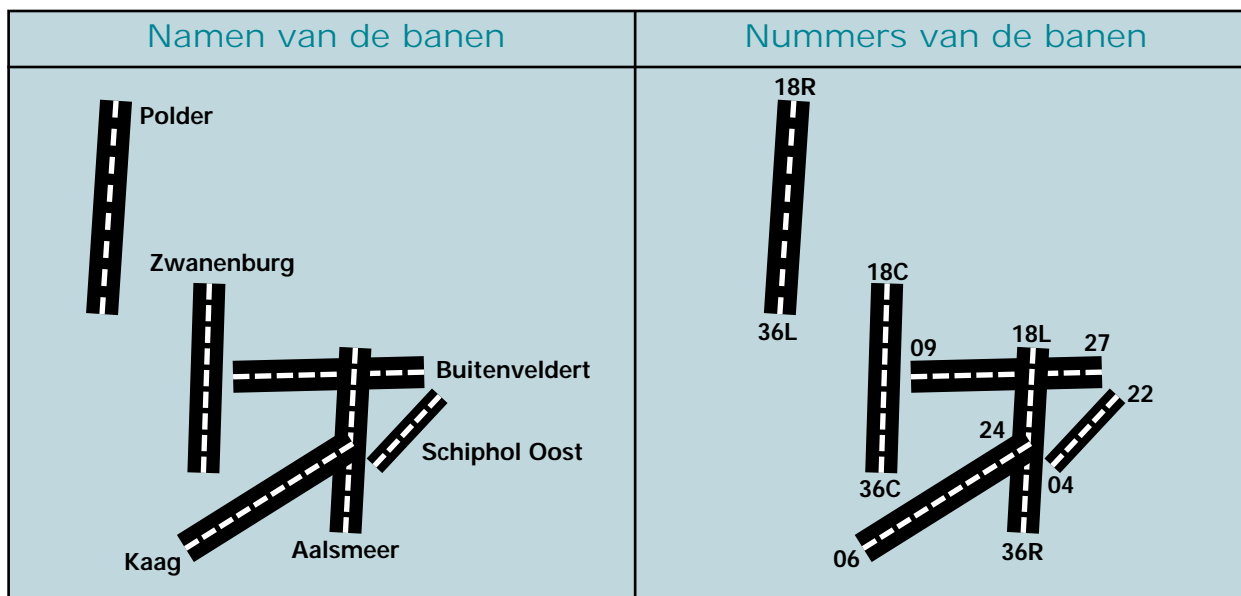
“Vanuit het noorden heeft een vlieger drie evenwijdige banen in zicht”

noorden Schiphol nadert (koers 180 graden), heeft drie evenwijdige banen in zicht: de Polderbaan rechts (18R), de Zwanenburgbaan in het midden (18C) en de Aalsmeerbaan links (18L). Bij een nadering vanuit het zuiden is het per baan net andersom: Polderbaan links (36L), de Zwanenburgbaan in het midden (36C) en de Aalsmeerbaan rechts (36R).

(Bron: www.schiphol.nl)

Vragen

In 2003 maakte een groot aantal mensen gebruik van de mogelijkheid om per e-mail, per fax of per brief vragen te stellen over geluidhinder. Vooral door het gebruik van e-mail groeide het aantal schriftelijke vragen. Voor medewerkers van het Informatie- en Klachtenbureau vergt het beant-



tingen kan worden gebruikt, is, vanuit het betreffende vliegtuig gezien, aan het begin van een baan, in beide richtingen, de baan codering vermeld. Iedere baan heeft dus twee coderingen. Hierbij is de laatste eenheid van het aantal graden weggelaten.

Neem het volgende voorbeeld: de Kaagbaan ligt

woorden van deze vragen steeds meer tijd. Vanwege deze drukte bleek het niet altijd mogelijk vast te houden aan het principe om vragen zo snel mogelijk van een antwoord te voorzien. In 2003 reageerde het IKB op ruim 900 vragen: 10 procent per brief, 30 procent telefonisch en 60 procent per mail.

Klachtenoverzicht

Het Informatie- en Klachtenbureau van CROS ontvangt en registreert alle klachten van klagers. Voor de verwerking maakt het bureau gebruik van een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem.

Met de ingebruikname van het vijfbanenstelsel beoogde de wetgever een afname van het aantal geluidbelaste woningen in het handhavingsgebied. Volgens de berekeningen is dit ook zo. Toch is duidelijk zichtbaar dat het grootste aantal klachten vanwege het nieuwe baan- en routegebruik vooral van buiten dit handhavingsgebied - het hele gebied binnen de 35 Ke-contour - afkomstig is.

Woonplaatsen klagers

In 2003 kwamen er uit 254 woonplaatsen klachten. Vergeleken met 2002 (228 woonplaatsen) is dit een toename met ruim een kwart (26 procent). Het grootste deel van de klachten komt uit het gebied in de invloedssfeer van de Polderbaan.

Ingediende klachten

Van de in totaal 279.492 in 2003 ontvangen klachten over vliegverkeer hadden er 234.387 betrekking op overlast overdag (7.00 - 23.00 uur) en

betroffen 45.105 klachten het nachtelijk vliegverkeer (23.00 - 7.00 uur). Het aantal nachtklachten nam in vergelijking met 2002 toe met 127 procent. In het verslagjaar 2003 was het aantal klachten in het derde kwartaal het hoogst; in de maanden juli tot en met september dienden 7.990 personen 106.736 klachten in.

Top vijf klachten

Veruit de meeste klachten in 2003 zijn afkomstig uit de volgende woonplaatsen:

1. Castricum: 56.814 klachten door 759 personen over het gebruik van de Polderbaan.
2. Spaardam: 12.896 klachten door 362 personen over het gebruik van de Polderbaan.
3. Amstelveen: 10.289 klachten door 816 personen over het gebruik van de Buitenveldertbaan.
4. Amsterdam-West: 10.033 klachten door 927 personen over grondlawaai op de Aalsmeer- en de Kaagbaan en startend verkeer van de Polderbaan.
5. Velsen Zuid: 10.310 klachten door 91 personen over het gebruik van de Polderbaan.

Klachtenverloop

Tabel A geeft een overzicht van het verloop in klachten en klagers in 2003 ten opzichte van 2002.

Tabel A Jaarvergelijking 2002-2003

Jaar	2002		2003	
Enkelvoudige klachten*	45.144		N.V.T.	
Meervoudige klachten*	100.166		N.V.T.	
Totaal aantal klachten (t.o.v. het voorafgaande jaar)	145.310	-15,3%	279.492	+92,3%
Dagklachten (07:00 – 23:00 uur)	125.425		234.387	
Nachtklachten (23:00 – 07:00 uur)	19.855		45.105	
Enkelvoudige klagers	7.909		N.V.T.	
Meervoudige klagers	5.239		N.V.T.	
Totaal aantal klagers: (t.o.v. het voorafgaande jaar)	9.758	-1,2%	12.005	+23,0%

In vergelijking met 2002 steeg het aantal klagers met 23 procent, terwijl het aantal klachten met 92 procent toenam.

* Zie pagina 18, onder het kopje 'Enkelvoudig en meervoudig'



In 2003 kwamen de meeste klachten uit Castricum. Foto: Jean-Pierre Jans, Hollandse Hoogte.

Nieuwe klagers

In 2003 meldden zich 5.844 nieuwe klagers. Dit betekent dat bijna de helft (48,67 procent) van het klagersbestand zich voor het eerst meldde. Ter vergelijking: in 2002 waren 3.515 klagers nieuw, een toename van 36 procent ten opzichte van het voorgaande jaar. Veel nieuwe klagers kwamen uit Castricum (570), Spaarndam (257), Hoofddorp (289), Amsterdam-West (286) en uit Haarlem (295).

Veelklagers

In 2003 ontving het Informatie- en Klachtenbureau van 39 klagers meer dan duizend klachten per persoon. Samen waren deze personen verantwoordelijk voor 33 procent van het totaal aantal klachten. In 2002 waren er 15 personen die meer dan duizend klachten ingediend hadden; zij waren samen verantwoordelijk voor 23,7 procent van het totaal aantal klachten.

Jaaroverzicht woonplaatsen

Het woonplaatsoverzicht (zie Tabel B op pag. 22/23) geeft een overzicht van:

- de maandelijkse klachten per woonplaats.
- het jaartotaal van de nachtklachten tussen 23.00 - 7.00 uur.
- het jaartotaal van klachten.
- het totaal aantal personen dat een klacht indiende.

Een vereenvoudigde vorm van deze tabel staat op de CROS-website (www.crosinfo.nl).

Tabel C Jaartabel per oorzaak

Klachtenoverzicht 2003

Maand	landingen					starts							
	06	18C	27	36R	18R	24	36C	09	18L	36L	24	36C	09
jan	286	2.132	647	314	0	178	897	263	1.289	0	1	17	0
feb	502	2.749	439	239	366	336	1.587	751	780	18	0	7	0
mrt	760	3.313	586	621	1.278	419	2.670	1.767	877	150	0	38	0
apr	783	2.163	560	821	931	752	3.024	1.922	1.158	296	1	0	0
mei	403	4.969	952	858	2.004	1.583	2.918	833	1.005	94	0	0	0
jun	1.064	5.303	1.425	190	2.238	1.367	3.518	3.633	693	582	4	28	0
jul	1.293	59	1.547	347	15.025	3.655	9	976	1.866	6.270	2	0	0
aug	4.122	111	2.059	1.842	7.377	1.332	126	2.701	1.035	19.747	0	1	0
sep	2.772	0	1.642	558	10.625	1.553	0	3.964	1.431	9.948	2	0	0
okt	2.463	88	845	369	5.565	932	32	1.648	455	10.577	0	0	0
nov	463	1.776	177	89	27.996	1.944	430	149	2.990	2.219	0	49	0
dec	737	821	540	213	15.550	1.124	421	128	2.078	5.689	1	104	0
	15.648	23.484	11.419	6.461	88.955	15.175	15.632	18.735	15.657	55.590	11	244	
Totaal			145.967					120.789					

Jaaroverzicht oorzaken

Tabel C geeft een overzicht van het aantal klachten gesorteerd naar oorzaak.

De eerste twee kolommen betreffen landingen en starts in de gebruikelijke richting van de banen.

De derde en vierde kolom betreffen de klachten over het afwijkend baangebruik; dit is het gebruik van de banen in niet gebruikelijke richtingen.

Aanleiding voor het gebruik hiervan zijn in de regel uitzonderlijke weersomstandigheden of het niet beschikbaar zijn van andere banen.

Landende toestellen

In 2003 is opvallend vaak geklaagd over landende toestellen. In totaal zijn er 25.178 meer klachten ingediend over landingen dan over startende vliegtuigen: 145.967 ten opzichte van 120.789.

Uitgesplitst naar baan levert dit de volgende top 4 op:

1. Landen op de Polderbaan: 88.955 klachten.
2. Landen op de Zwanenburgbaan: 23.484 klachten.
3. Landen op de Kaagbaan: 15.648 klachten.
4. Landen op de Buitenveldertbaan: 11.419 klachten.

Gebruik Schiphol-Oostbaan

Landingen op de Schiphol-Oostbaan zorgden in 2003 voor 6.843 klachten van 773 klagers. In vergelijking met 2002 (23.739) is dit een forse afname, namelijk 16.896 klachten minder. Dit komt omdat de Schiphol-Oostbaan in 2003 minder is ingezet als landingsbaan.

Start- en Grondlawaai

In 2003 kwamen in totaal 4.061 klachten over start- en grondlawaai binnen, ingediend door 727 klagers uit dertig woonkernen. Hiervan hadden 1.403 klachten betrekking op de nachtperiode. Vergeleken met 2002 was dit beduidend meer, namelijk een toename van 3.033 klachten van 523 klagers, waaronder 1.173 klachten over nachtelijke overlast. Procentueel namen de klachten met 295 procent toe, de nachtklachten zelfs met 510 procent en het aantal klagers met 256 procent. Ook het aantal woonkernen van waaruit de klachten kwamen verdubbelde. Opvallend is het grote aantal personen in Hoofddorp dat hinder ondervond van het start- en grondlawaai van de Polderbaan.

In tabel D staan alle woonkernen genoemd van waaruit in 2002 en 2003 klachten over start- en grondlawaai zijn ontvangen.

landingen				diversen										
18L	36L	04	22	meetvl. RLD	start/gr lawaai	proef- draaien	stank	heli- kopters	reclame- vluchten	andere oorzaken	totaal klachten	nacht klachten	totaal personen	
0	0	0	1.676	7	43	2	48	4	2	17	7.828	1.063	955	
0	0	0	1.046	0	92	7	17	21	0	24	8.993	1.469	1.170	
0	0	0	365	0	108	1	38	32	0	40	13.063	2.373	1.635	
0	0	0	201	60	55	2	11	13	0	16	12.770	1.944	1.396	
0	0	0	518	2	56	2	6	40	0	15	16.264	2.960	1.446	
0	3	1	1.162	0	48	1	8	35	5	40	21.390	3.592	2.687	
0	0	0	185	19	285	15	19	33	6	46	31.657	5.766	3.659	
0	0	0	336	5	879	0	46	59	13	85	41.877	6.674	4.625	
0	0	0	35	13	496	0	50	51	6	56	33.227	4.575	3.361	
0	0	0	1.236	10	829	1	35	48	0	33	25.166	4.525	2.032	
0	0	0	72	0	599	2	109	15	1	12	39.133	6.351	2.195	
0	0	0	11	0	571	0	63	18	0	29	28.149	3.813	1.758	
	3	1	6.843	116	4.061	33	450	369	33	413	279.492	45.105	12.005	
7.102							5.475							

TABEL D Woonkernen van waaruit is geklaagd over start- en grondlawaai

Woonplaats	2002			2003		
	Aantal klachten	Nacht klachten	Totaal klagers	Aantal klachten	Nacht klachten	Totaal klagers
Aalsmeer	2	2	2	15	14	9
Aalsmeerderbrug	2	-	2	-	-	-
Amstelveen	107	61	41	43	20	21
Amsterdam BV	6	5	5	-	-	-
Amsterdam Centr.	14	7	10	22	6	7
Amsterdam West	435	28	34	344	53	97
Amsterdam Zuid	57	13	20	31	18	13
Badhoevedorp	322	78	52	454	82	93
Boesingheliede	-	-	-	3	2	2
Haarlem	15	9	5	240	143	61
Haarlemmerliede	-	-	-	10	7	5
Heemstede	-	-	-	12	6	10
Hoofddorp	61	23	28	2424	856	316
Spaarndam	-	-	-	2	2	2
Vijfhuizen	3	3	1	416	154	70
Zwanenburg	-	-	-	10	3	5
Overige Woonplaatsen *	4	1	4	35	37	16
Totaal	1028	230	204	4061	1403	727

Helikopters

Het geluid van helikopters leidde in 2003 tot 369 klachten. Dit is een toename van 23,4 procent ten opzichte van 2002 (299 klachten). Het zijn vooral inwoners uit Amsterdam-Centrum, Amsterdam-West en Amsterdam-Zuid die klagen over helikoptergeluid. De oorzaak van deze klachten is onder meer te herleiden naar de inzet van politiehelikopters.



De inzet van politiehelikopters leidt tot veel klachten. Foto: Flip Franssen, Hollandse Hoogte.

Meetvluchten

De bij de landingsbanen opgestelde naderingsapparatuur (Instrument Landing System- ILS) geeft koers- en hoogtebegeleiding voor het laatste deel van een vlucht. Naast metingen van de ILS op de grond vinden ook metingen in de lucht plaats (meetvluchten). Voor deze metingen gelden internationale richtlijnen. Wanneer niet kan worden voldaan aan periodieke metingen, schrijven de internationale regels voor dat het landingssysteem gedegradeerd of zelfs uitgeschakeld moet worden.

De luchthaven Schiphol beschikt momenteel over zes met een ILS uitgeruste landingsbanen. Per baan moet de landingsapparatuur eenmaal per drie maanden door middel van meetvluchten worden gecontroleerd. Bij de uitvoering van deze vluchten worden kleine en grote circuits gevlogen

op geringe hoogte. Een driemaandelijkse meting houdt gemiddeld twaalf circuits per landingssysteem in. Daarnaast hebben halfjaarlijkse en jaarlijkse metingen plaats, waarbij per ILS respectievelijk achtenveertig en vier extra circuits worden gevlogen. Deze laatste metingen worden gespreid over ongeveer vier avonden.

Tot een aantal jaar geleden kende het aanbod van het luchtverkeer overdag zogeheten 'daluren'. De meetvluchten konden tijdens deze uren worden uitgevoerd. Het verkeersaanbod op Schiphol bedroeg toen 800 tot 900 vliegtuigen per dag. Sinds 1997, met jaarlijks een groeiend aantal vliegtuigbewegingen, zijn de daluren praktisch geheel verdwenen. Binnenkomende pieken en uitgaande pieken zijn langer geworden en lopen daardoor in elkaar over. De periode waarin de meetvluchten kunnen worden uitgevoerd begint daardoor pas na 20.30 uur. Het streven is de vluchten om 23.00 uur af te ronden.

Het klachtenpatroon over meetvluchten vertoont de afgelopen jaren het volgende verloop:

Jaar	Aantal klachten
1999	1040
2000	212
2001	599
2002	192
2003	116

Baangebruik overdag en 's nachts

Van dag tot dag verschillende factoren zijn van invloed op het gebruik van de start- en landingsbanen. Daarbij gelden voor de nachtperiode andere prioriteiten dan voor overdag.

Bij het gebruik van de luchthaven is veiligheid altijd het belangrijkste. Dit geldt ook voor het gebruik van de start- en landingsbanen. Weersomstandigheden zoals wind (richting en snelheid), zicht en wolkenbasis kunnen een veilige afhandeling van het luchtverkeer beïnvloeden.

De beschikbaarheid van de banen is onder meer afhankelijk van de volgende factoren:

- conditie van de baan: stroefheid, droog/nat.
- navigatieapparatuur: Instrument Landing System (ILS).
- baanonderhoud zoals verlichting en asfalt.
- aanwezigheid van vogels.

De baankeuze wordt ook beïnvloed door een verschil in de prioriteitsstelling gedurende de dag en de nacht.

Overdag is de prioriteitsvolgorde:

1. veiligheid
2. capaciteit
3. milieu

's Nachts geldt:

1. veiligheid
2. milieu
3. capaciteit

In de nacht kan het milieuaspect meer aandacht krijgen omdat er dan minder wordt gevlogen.

Piekperiodes

In de piekperiodes is het aanbod van vliegtuigen te groot om het verkeer op één startbaan en één landingsbaan af te handelen. Tijdens de pieken wordt daarom gebruik gemaakt van drie banen tegelijkertijd. In de landingspieken worden twee landingsbanen gebruikt naast één startbaan, tijdens de startpieken twee startbanen naast één landingsbaan. Ook het gebruik van vier banen tegelijkertijd, bij de overgang van de start- naar landingspieken en vice versa komt geregeld voor. De piekperiodes in 2003 waren globaal als volgt:

Landing	Start
7.30 - 9.30	9.30 - 11.30
11.30 - 13.15	13.15 - 14.45
14.45 - 15.30	16.00 - 17.00
17.00 - 18.45	19.00 - 20.30

Door operationele verstoringen, bijvoorbeeld vertragingen, mist en storm, kunnen verschuivingen van de piekperiodes plaatsvinden.

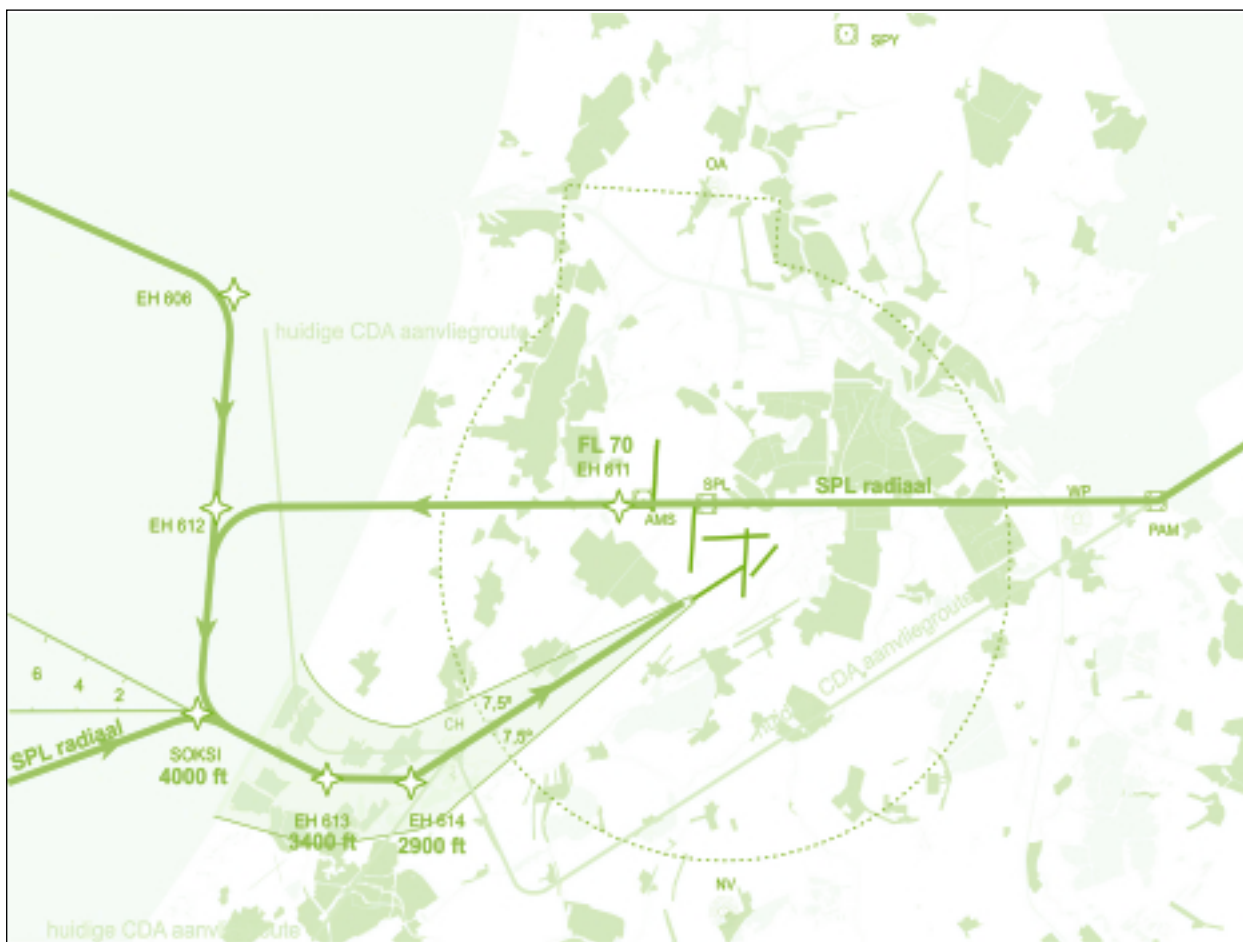
Nachtvluchten

Schiphol is 24 uur per etmaal geopend voor het luchtverkeer. Voor de nachtperiode (23.00 - 06.00 uur) gelden speciale regelingen en zijn speciale procedures ontwikkeld. Deze worden aangeduid met het nachtregime.

Het nachtregime omvat de volgende procedures:

- Indien mogelijk worden alleen de Kaagbaan en de Polderbaan gebruikt. Alleen bij harde westen- of zuidwestenwind mag er om veiligheidsredenen bij landingen worden uitgeweken naar de Buitenveldertbaan. Tijdens het overgangsjaar, tot 20 november 2003, was het onder deze omstandigheden ook toegestaan om de Aalsmeerbaan in te zetten. Na 20 november 2003, bij de volledige ingebruikname van het vijfbanenstelsel, was dit niet meer toegestaan.
- Er gelden speciale nachtelijke uitvliegroutes. Voor de kaartjes van deze routes is de website www.crosinfo.nl te raadplegen.
- Het naderende verkeer wordt op een grotere aanvlieghoogte (3000 voet i.p.v. 2000 voet) naar het instrument landingsstelsel geleid, wat gunstig is voor de woonplaatsen op een afstand van meer dan 15 kilometer van de luchthaven.
- Bij landingen op de Kaagbaan wordt, tot het moment dat het vliegverkeer te intensief wordt, gebruik gemaakt van het zogenaamde transitievliegen. Dit houdt in dat vliegtuigen tussen 23.00 en 06.00 uur de Kaagbaan of de Polderbaan op Schiphol in principe zo veel mogelijk volgens de vaste naderingsroute moeten naderen. De toestellen dalen daarbij vanaf een hoogte van 7.000 voet (ruim twee kilometer) in een soort glijvlucht. Het motorvermogen blijft daardoor vrijwel constant zeer laag, waardoor er veel minder hinder op de grond ontstaat. Deze transitie vergt een andere begeleiding door LVNL dan de standaardnaderingen en kan bij grote drukte niet worden uitgevoerd. LVNL liet sinds juli 2001 vliegtuigen die 's nachts uit zuidelijke en westelijke richting landen op de Zwanenburgbaan zo lang mogelijk boven zee vliegen. Tegenwoordig wordt 's nachts de Polderbaan ingezet in plaats van de Zwanenburgbaan. Voor landingen op de

Kaart 1. Transitie richting Kaagbaan.



Tabel E Baangebruikspercentages 1999-2003

Starts in % 1999 t/m 2003

Landingen in % 1999 t/m 2003

Aantal Vliegtuig Bewegingen	Jaar	Starts in % 1999 t/m 2003					Overige	Aantal Vliegtuig Bewegingen	Jaar	Landingen in % 1999 t/m 2003					Overige
		01L	09	19L	24					01R	06	19R	27		
00.00-24.00 uur															
204.947	1999	26%	14%	14%	43%	3%	205.947	1999	10%	24%	39%	22%	5%		
215.664	2000	22%	12%	19%	43%	4%	215.664	2000	8%	21%	44%	21%	6%		
216.080	2001	30%	17%	11%	39%	3%	216.057	2001	11%	28%	35%	20%	6%		
208.558	2002	28%	15%	13%	40%	4%	208.562	2002	10%	28%	38%	16%	8%		
Bewegingen	Jaar	36C	09	18L	24	36L	Overige	Bewegingen	Jaar	36R	06	18C	27	18R	Overige
204.122	2003	15%	14%	12%	38%	16%	5%	204.175	2003	11%	30%	20%	15%	18%	6%
Aantal Vliegtuig Bewegingen	Jaar	01L	09	19L	24		Overige	Aantal Vliegtuig Bewegingen	Jaar	01R	06	19R	27		Overige
23.00-07.00 uur															
6.520	1999	49%	0%	0%	48%	3%	17.147	1999	0%	46%	45%	6%	3%		
6.664	2000	50%	0%	0%	46%	4%	16.977	2000	0%	47%	47%	4%	2%		
6.835	2001	52%	0%	0%	46%	2%	16.942	2001	0%	50%	42%	4%	4%		
3.863	2002	54%	0%	0%	42%	4%	9.993	2002	0%	56%	35%	6%	3%		
Bewegingen	Jaar	36C	09	18L	24	36L	Overige	Bewegingen	Jaar	36R	06	18C	27	18R	Overige
6.725	2003	11%	0%	0%	51%	37%	1%	17.688	2003	0%	47%	10%	5%	37%	1%

Zie ook pagina 19 voor uitleg baannummering.

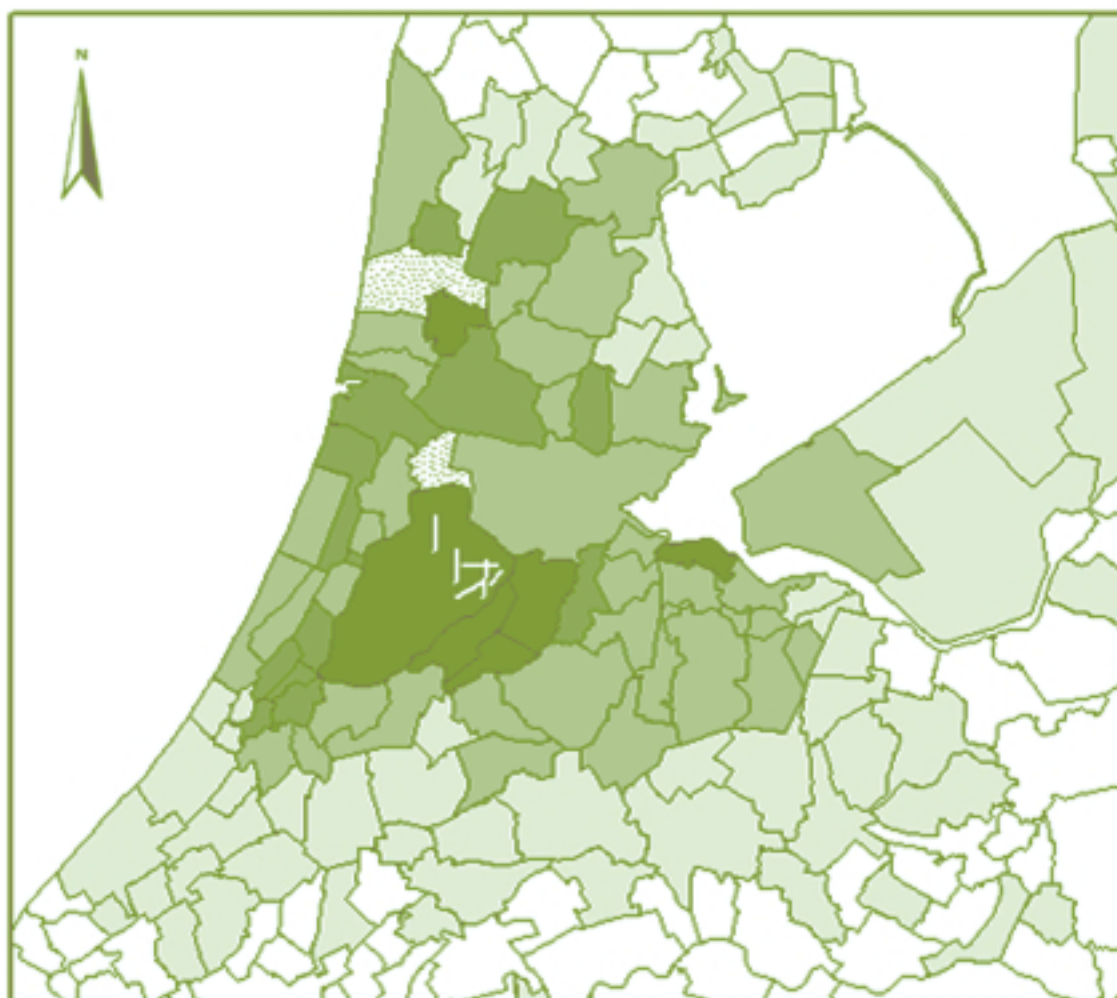
Kaart 2. Transitie richting Polderbaan.



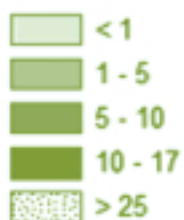
Polderbaan komen de vliegtuigen ter hoogte van Castricum het land binnen. Sinds 20 februari 2003 zetten ook de vluchten die 's nachts op de Kaagbaan landen de eindnadering boven zee in. De vliegtuigen komen iets ten noorden van Katwijk boven het vaste land.

De kaarten 1 en 2 tonen de transities die gedurende de nachtperiode (23.00 en 6.00 uur) sinds februari 2003 in gebruik zijn.

Gemeenten met klagers over vliegtuiggeluid in 2003



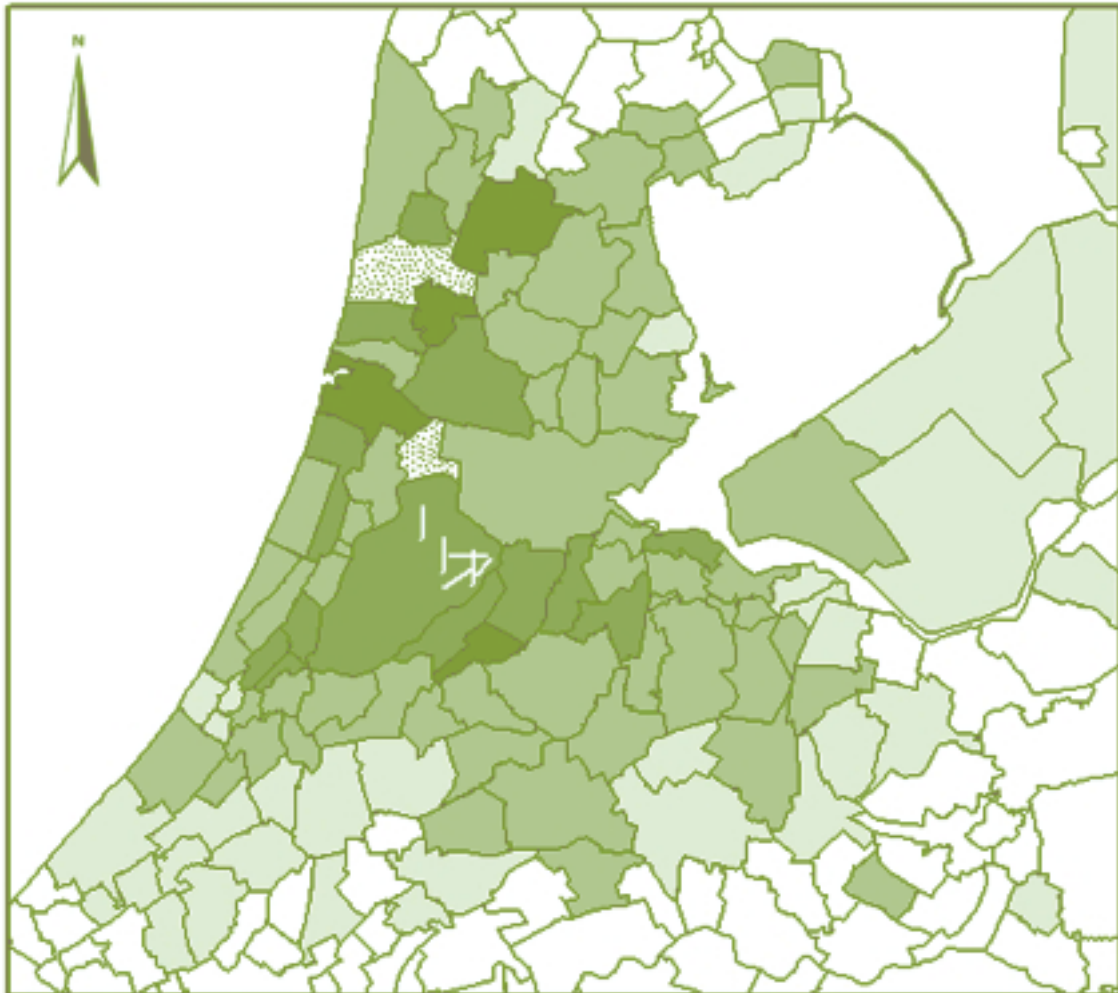
Aantal klagers per 1.000 inwoners in 2003



Bron: CROS

riym

Gemeenten met klagers over vliegtuiggeluid in 2003 enkelvoudige klachten gedurende de dag (07.00 - 23.00 uur)



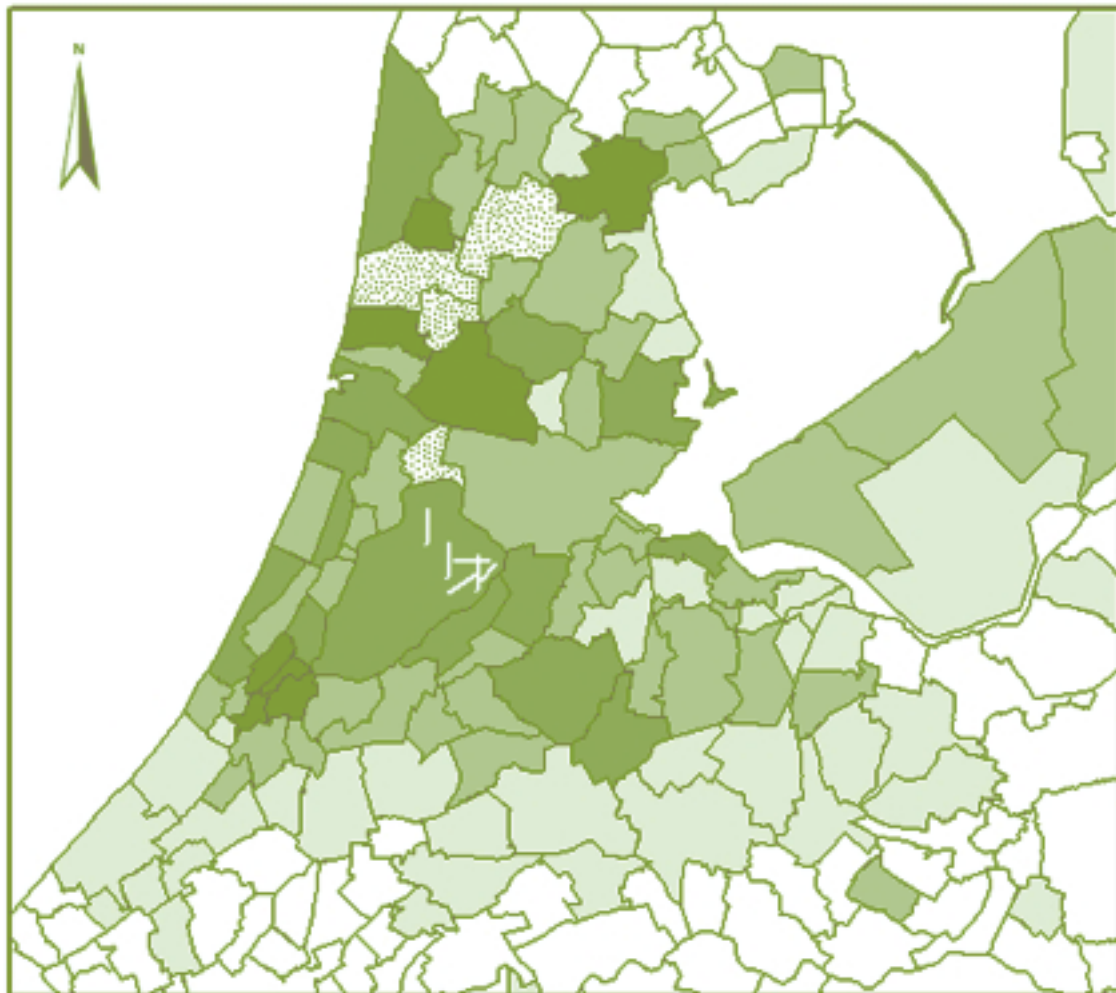
Aantal klachten per 1.000 inwoners in 2003



Bron: CROS

riym

Gemeenten met klagers over vliegtuiggeluid in 2003 enkelvoudige klachten gedurende de nacht (23.00 - 07.00 uur)



Aantal klachten per 1.000 inwoners in 2003



Bron: CROS

rivm

BIJLAGE 8

Verklaring van begrippen en afkortingen

AAS	Amsterdam Airport Schiphol.
Aanwijzing Schiphol	Besluit op basis van de Luchtvaartwet over de inrichting en het gebruik van de luchthaven.
AIP	Aeronautical Information Publication (= luchtvaartgids).
Airside	Het gebied waar vliegtuigen starten, landen en worden afgehandeld
ATC	Air Traffic Control, luchtverkeersleiding.
Baanpreferentie	Voorkeursvolgorde van manieren van baangebruik. Hierbij wordt gekeken naar: <ul style="list-style-type: none">• veiligheid van het luchtverkeer.• weersomstandigheden.• capaciteit.• geluidshinder voor de omgeving.
Bevoegd gezag	Bestuur dat een beslissing neemt over het MER-plichtig besluit.
Bodies	Vliegtuigen met één gangpad worden narrow bodies genoemd. Vliegtuigen met twee gangpaden wide bodies.
Capaciteit Schiphol	Het maximaal aantal vliegtuigbewegingen per jaar rekening houdend met baangebruik, piek- en topperiodecapaciteit, verdragingsnormen, e.d.
CGS	Commissie Geluidhinder Schiphol
CROS	De Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS) heeft tot taak om door overleg tussen de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht, de gemeenten in deze provincies, de exploitant van de luchthaven, de verlener van luchtverkeersdienstregeling en de luchtvaartmaatschappijen die geregeld van de luchthaven gebruik maken, een gebruik van de luchthaven te bevorderen dat zoveel mogelijk recht doet aan de belangen van de betrokkenen.
dB(A)	Decibel.
DGL	Directoraat Generaal Luchtvaart; onderdeel van de divisie Luchtvaart van de Inspectie Verkeer en Waterstaat die toeziet op naleving van onder meer de Wet luchtvaart.
Dubbel baangebruik	In een startpiek worden twee startbanen en een landingsbaan gebruikt, in een landingspiek worden twee landingsbanen en een startbaan gebruikt.
Externe veiligheid	Het risico dat mensen die zich (op de grond) in de omgeving van een luchthaven bevinden slachtoffer worden van een vliegtuigongeval.
FANOMOS	Flight track and Aircraft NOise MOnitoring System (= computersysteem met informatie over feitelijk gevolgde vliegpaden en geluidbelasting tijdens start- en landingsprocedures).
Flight Simulator	Vluchtnabootser. De KLM maakt hiervan gebruik om lesvluchten zo veel mogelijk te vermijden.
General aviation	Kleine luchtvaart (zaken-, taxi-, foto-, rond-, trainings-, privé-, test- en politievluchten).
Geluidbelasting	De berekende productie van geluid op de grond door vliegtuigen. Die berekening gebeurt op basis van een aantal invoergegevens, zoals de feitelijk gevlogen vliegbaan, het vliegtuigtype, te toegepaste start of landingsprocedure en het tijdstip van de vlucht; nacht en avond / vroege ochtendvluchten tellen zwaarder mee.

Geluidzone	Gebied waarbinnen planologische beperkingen gelden (voor woningbouw en isolatie) en waarbuiten de geluidbelasting een bepaalde grenswaarde niet mag overschrijden. Schiphol kende tot 20 februari 2003 twee wettelijke geluidszones: een voor het vliegtuiggeluid gedurende een heel etmaal (35 Kosten-eenheden, KE) en een alleen voor de nacht (Laeq = 26 dB9 (A)).
Handhavingspunt	Een punt waarin een door de overheid vastgestelde maximaal toegestane geluidbelasting van toepassing is. In het oude stelsel lagen deze punten rond de 35Ke en de 26 dB(a) Laeq-zone (zie geluidzone). In het nieuwe stelsel zijn er 35 punten Lden voor het etmaal en 25 punten Lnight voor de nacht.
Home-carrier	Luchtvaartmaatschappij die een bepaalde luchthaven als thuishaven heeft (zoals KLM Schiphol als thuishaven heeft).
Hoofdstuk 2 en 3	Indeling van de vliegtuigen op basis van de geluidemissienormen van ICAO-index (resp. genoemd in hoofdstuk 2 en 3). 'Hoofdstuk 2'-vliegtuigen maken meer lawaai dan 'Hoofdstuk 3'-vliegtuigen. De ICAO is een internationale Commissie waarin onder meer over deze normen afspraken worden gemaakt.
Hub-luchthaven	Luchthaven als spil (hub) in dicht netwerk van (inter)nationale en regionale verbindingen.
IATA	International Airline Transport Organization, internationale van luchtvaartmaatschappijen.
ICAO	International Civil Aviation Organization, internationale organisatie voor de burgerluchtvaart.
Idle thrust-reserve	Het omkeren van de straalstroom van vliegtuigmotoren op laag vermogen; wordt tussen 22.00 - 06.00 uur toegepast direct nadat (bij het landen) de wielen de grond raken om sneller te remmen.
Initiatiefnemer	Een bedrijf of instantie die om een bepaald plan te kunnen realiseren richtlijnen aanvraagt voor de daarvoor vereiste MER.
IEE	Inventarisatie van Economische Effecten.
ILS	Instrument Landing System.
Ke	Maat die tot 20 februari 2003 in Nederland gebruikt werd voor het bepalen van de geluidbelasting door vliegtuigen op jaarbasis. Genoemd naar prof. Kosten die hem ontwikkelde.
KLM-blokkensysteem	Dienstregeling van de KLM waarbij vluchten in geconcentreerde perioden aankomen en vertrekken.
LAeq	LAeq staat voor A-gewogen equivalent geluidsniveau. Het betreft een maat om de geluidenregie in een bepaalde periode uit te drukken, in dit geval een periode van zeven aaneengesloten uren tussen 23.00-07.00 uur.
Lden	Internationale maat voor geluidbelasting (Level-day, evening, night).
Lnight	Nieuwe maat voor geluidbelasting voor de nacht
LI	Luchtvaartinspectie.
LVNL	Luchtverkeersleiding Nederland.
LVP	Luchtvaartpolitie.
LVW	Luchtvaartwet.
Mainport	Knooppunt van intercontinentale en Europese vervoerstromen.
(I)MER	(Integraal) Milieueffectrapport.
MLS:	Microwave Landing System; dit systeem maakt elektronisch gestuurde manier van landen mogelijk waarbij de baan langs een gekromde lijn wordt genaderd.

Nachtnorm	Een geluidsnorm voor nachtelijk vliegverkeer. De Tweede Kamer heeft gekozen voor een dosismaat LAeq met een grenswaarde van 26 dB(A).
Nachtperiode	In de berekening van de Ke-geluidwaarde wordt de periode van 23.00-06.00 uur aangemerkt als nachtperiode waarin verschillende nachtstraffactoren van toepassing zijn.
Nachtregime	Regeling voor het nachtelijk gebruik van de luchthaven. Een omschrijving van de speciale procedures gedurende de nacht is te lezen in hoofdstuk 7 onder 'nachtvluchten'.
NLR	Nationaal Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium.
NOMOS	Het door de AAS gerealiseerde " NOise MOonitoring System" bestaande uit onder meer ca. 20 geluidmeetposten rond Schiphol.
Operationeel plan	Plan dat door Amsterdam Airport Schiphol jaarlijks wordt opgesteld en waarin wordt aangegeven hoe het verwachte aanbod van vliegverkeer in het komende jaar binnen de wettelijke geluidzones zal worden afgehandeld. Behoeft de vaststelling van de minister van Verkeer en Waterstaat.
Operationeel jaar	Periode van 1 november tot en met 31 oktober, waarop het operationeel plan betrekking heeft.
Optimalisatie	Een zodanig baangebruik dat de geluidsbelasting in met name de woonkernen Aalsmeer, Buitenveldert /Amstelveen en Zwanenburg zo laag mogelijk is.
PASO	Plan van Aanpak Schiphol en Omgeving.
PKB	Planologische Kern Beslissing.
Reverse thrust	Omdraaiing van de stuwrichting van de motoren van straalvliegtuigen; wordt toegepast direct nadat (bij het landen) de wielen de grond raken om sneller te remmen.
SBL	Structuurschema Burger Luchtvaartterreinen.
SID	Standard Instrument Departure (standaard vertrekroute).
SLOT	Het recht om op een bepaald tijdstip te mogen starten of landen
STAR	Standard Arrival Route (standaard aankomstroute).
Substitutie	Vervanging van vervoer per vliegtuig door vervoer per hoge snelheidstrein.
Tweezijdig baangebruik	De mogelijkheid een baan aan beide zijden te gebruiken.
Transitievliegen	Landingsprocedure waarbij vliegtuigen als het ware in glijvlucht met minimale wisselingen van het motorvermogen de landingsbaan naderen. Daar wordt een vaste naderingsroute aangehouden.
Uitfasering	Het niet meer toelaten van 'Hoofdstuk 2'-vliegtuigen.
Uitplaatsing	Verplaatsen van luchtvaartactiviteiten van Schiphol naar andere luchthavens in Nederland.
VROM	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer.
V&W	Ministerie van Verkeer en Waterstaat.
Vrijwaringszone	Zone rond de 35 Ke-geluidzone van Schiphol die zonder zwaarwegende argumenten niet voor woningbouw kan worden gebruikt (in streekplan nader bepaald).
Wet luchtvaart	Wet waarin het nieuwe normenstelsel voor Schiphol is vastgelegd. Deze Wet is sinds 20 februari 2003 van kracht.

Colofon

Uitgave

CROS
Postbus 3007
2001 DA Haarlem

Kaartwerk

RIVM
NLR
Provincie Noord-Holland

Eindredactie

Karin Wissenburg

Redactie en productie

De Graaf Communicatie, Enkhuizen

Ontwerp

Herman Fuit, Den Haag

Druk

RS Drukkerij, Rijswijk

Papier

Chloorvrij

Oplage

450 exemplaren

Haarlem, september 2004

Jaarverslag 2003
Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol

