



Code		Auteur	Datum	Status
CROS.07.260	Jaarverslag CROS 2006	CROS Secretariaat	13-12-07	Definitief

Jaarverslag 2006

**Commissie Regionaal Overleg
Luchthaven Schiphol**





Inhoudsopgave

1. Over de CROS	7
1.1 De CROS taken in 2006	7
1.2 CROS verbindt Schiphol en de Regio	8
2. 2006 in vogelvlucht	9
2.1 De evaluatie van het Schipholbeleid	9
2.1.1 Uitwerking verbetervoorstellen	9
2.1.2 Het werk van de CROS en de aanloop naar het kabinetsstandpunt	9
2.2 Kabinetsstandpunt Schiphol	11
2.2.1 De CROS en het Kabinetsstandpunt Schiphol	11
2.3 Zoeken naar Balans: Tafel van Alders	11
3. Activiteiten van de CROS	13
3.1 De CROS en het IKB	13
3.1.2 Nieuw klachtenregistratiesysteem	13
3.2 De CROS werkgroepen	14
3.2.1 Werkgroep Hinderbeperking	14
3.2.2 Werkgroep Klachten	16
3.2.3 Werkgroep Meten & Rekenen	18
3.2.4 Werkgroep Communicatie	20
3.2.5 Begeleidingscommissie Pilots	22
3.2.6 Klankbordgroep	22
4. Organisatie	23
4.1 Oprichting SOCROS	23
4.2 Besluitvorming overdracht IKB	23
4.3 Deelnemers 2006	24
5. CROS en kennisontwikkeling	25
5.1 Studiedagen	25
6. Klachtencijfers 2006	27
Bijlage I: Samenstelling CROS 2006	29
Bijlage II: Klachtenoverzicht 2006 per woonplaats	33





Voorwoord

In 2006 bestond CROS als opvolger van de Commissie Geluidshinder Schiphol (CGS) 3 jaar. Zoals elke nieuwe organisatie heeft ook CROS zich in de eerste fase moeten 'zetten'. Nieuwe taken moesten met nieuwe mensen en nieuw elan worden opgepakt. De organisatie moest hierop worden ingericht en mensen moesten op elkaar ingespeeld raken. In 2006 was die fase voorbij en was CROS er klaar voor om productie te gaan draaien. De weerslag van deze fase vindt u in dit jaarverslag.

De CROS heeft in 2006 onder leiding van de toenmalige voorzitter, de heer Hans Ouwerkerk, haar schouders gezet onder de haar opgedragen taken. 2006 was een productief jaar. Er zijn vele activiteiten gestart die hun vervolg en uitwerking in 2007, maar ook voor de verdere toekomst zullen hebben. Wij noemen daarbij de CROS-pilots, het voorwerk voor de onderhandelingsagenda en het ontstaan van de tafel van Alders, het vele onderzoek naar klachtenafhandeling en hinderbeleving. Partijen hebben onderling veel kennis vergaard.

Wij zien als Bestuur een hoop interessante inzichten die van pas zullen komen bij het nadenken over de toekomstige rol en taakopvatting van de CROS.

We denken daarbij aan de inzichten uit de onderzoeken en workshops naar klachtenafhandeling. Met enkel het verankeren van het Bewonersaanspreekpunt bij de sector zijn we er namelijk nog niet. Ook de inzichten uit de interviewronde van mevrouw prof dr. Cramer onder de leden van de CROS over de voedingsbodem voor een onderhandelingsstafel zijn voor de toekomst nogmaals het overdenken waard. Tot slot sterkte het onderzoek naar klachtenafhandeling in het buitenland en met name de zogenaamde 'Round Table' in San Francisco ons in de gedachte over de noodzaak van het voorzien in een neutrale plek waar overheden, bewonersvertegenwoordigers en sectorpartijen elkaar kunnen ontmoeten en afspraken kunnen maken over hinderbeperking.

In de opgedane kennis uit het verleden, samen met de ervaring van de tafel van Alders, ligt de sleutel voor de toekomstige taakopvatting van de CROS. Er wordt door ons hard gewerkt om hieraan een goede invulling te geven. Wij hopen dan ook dat u het voorliggende jaarverslag 2006 in het licht van deze ontwikkelingen zal bekijken. Samen met u zien wij de toekomst van de CROS in vertrouwen tegemoet.

Het Bestuur van CROS

Michel Bezuijen

- waarnemend voorzitter -

Heidi Bousen

- secretaris -





1. Over de CROS

De Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS) verbindt partijen in de Schipholregio door een overlegstructuur te bieden waarin de belangen van alle betrokkenen zoveel mogelijk worden behartigd, met als primaire doel hinderbeperking.

De Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS) is een bij Wet ingesteld overlegorgaan van bewoners, regionale en lokale overheden en luchtvaartsector. Deze drie geledingen overleggen over geluidhinder, luchtverontreiniging en externe veiligheid rond de luchthaven. Het doel van dit overleg is om de belangen van alle deelnemers te behartigen. Hiermee creëert de CROS een verbinding tussen de verschillende partijen waardoor een duidelijke overlegstructuur tot stand kan komen.

1.1 De CROS in 2006

Taken van de CROS

- Overleg over milieu- en veiligheidsproblemen en zoeken naar oplossingen;
- Monitoring van en onderzoek naar de hinder en klachtenbehandeling;
- Uitwerken CROS pilots;
- Informatie- en kennisuitwisseling tussen partijen;
- Informeren van omwonenden van de luchthaven en niet CROS-partijen;
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van niet-CROS partijen zoals de rijksoverheid.

Organisatie

• Commissie

De commissie bestaat uit vertegenwoordigers van de drie betrokken partijen: bewoners, regionale en lokale overheden en luchtvaartsector. Deze geledingen komen maandelijks bijeen voor het plenaire CROS-overleg.

• Dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en een secretaris. De voorzitter leidt het plenaire CROS-overleg, stuurt op samenwerking en draagvlak en ziet erop toe dat afspraken worden uitgevoerd. De secretaris leidt het CROS-secretariaat.

• CROS-secretariaat

Het secretariaat ondersteunt de leden van de CROS, het plenaire overleg en de werkgroepen.

• Werkgroepen

De CROS kent vier werkgroepen en een klankbordgroep. Elke werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de drie betrokken partijen. De CROS-werkgroepen houden zich voornamelijk bezig met voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden.

Deelnemers

In 2006 bestond de CROS uit vertegenwoordigers van de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht; bestuurders en bewoners van 28 gemeenten uit deze provincies verdeeld over 9 clusters; vertegenwoordigers van Amsterdam Airport Schiphol, Luchtverkeersleiding Nederland, KLM, Martinair en Transavia.

De betrokken gemeenten per cluster zijn:

- Noord: Beverwijk, Castricum, Heemskerk, Uitgeest, Velsen;
- Noord-Midden: Oostzaan, Wormerland, Zaanstad;
- Noordwest: Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude;
- Noordoost: Amsterdam;
- Centrum: Haarlemmermeer;
- Oost: Amstelveen, Muiden, Ouder-Amstel, Weesp;
- Zuid: Aalsmeer, Alkemade, Jacobswoude;
- Zuidoost: Liemeer, Uithoorn;



- Zuidwest: Leiden, Lisse, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Sassenheim en Warmond.

1.2 CROS verbindt Schiphol en de Regio

Vertegenwoordigers van de deelnemende partijen komen maandelijks bijeen in de plenaire vergadering. In 2006 is de CROS 10 keer bijeengeweest. De commissie zet zich in om de dialoog tussen de partijen te stimuleren en daarmee een goede balans tussen Schiphol en de regio te kunnen bewerkstelligen.

Om de schijnbaar tegenstrijdige doelen dichterbij elkaar te kunnen brengen, doet de CROS meer dan overleggen. Behalve dat de CROS nauw betrokken is bij de ontwikkeling van het Schipholbeleid, laat de CROS hinderbepalende maatregelen ontwikkelen en onderzoeken die in de praktijk worden getoetst. In de zomer van 2005 heeft de CROS knelpunten in het huidige handhavingssysteem benoemd en maatregelen voorgesteld om het systeem te verbeteren. Deze zogenoemde pilots werden in het kader van de evaluatie van het Schipholbeleid ontwikkeld in de zomer van 2005 en zijn in 2006 verder uitgewerkt tot drie definitieve ontwerpen in samenwerking met het Knowledge Development Centre (KDC). Dit resulteerde in pilot 1: Het maandelijks variëren in noord/zuid baangebruik; pilot 3b: Het vliegen met een vaste boogstraal tussen Hoofddorp en Nieuw Vennep; pilot 5: Hoger aanvliegen op de Polderbaan gedurende de nacht.



2. 2006 in vogelvlucht

2.1 De evaluatie van het Schipholbeleid

De evaluatie van het Schipholbeleid zoals die in februari 2006 is afgerond heeft zich gericht op drie pijlers: toets op een gelijkwaardige bescherming van het huidige beleid ten opzichte van de Planologische Kernbeslissing 1995, toets op de effectiviteit van het Schipholbeleid en de mogelijkheid van het indienen van voorstellen met verbeteringen van het huidige Schipholbeleid. De conclusie van de evaluatie was dat het Schipholbeleid voldaan heeft aan de gelijkwaardigheidseis, dat het Schipholbeleid effectief is maar dat er nog een aantal verbeteringen in met name het buitengebied mogelijk zijn.

De CROS is betrokken geweest bij de evaluatie en heeft zelf een aantal verbetervoorstellen ontwikkeld. De verbetervoorstellen zijn te vatten in vijf clusters: (1) pilots, c.q. experimenten gewijzigd baan- en routegebruik, (2) moderne klachtenbehandeling- en organisatie, (3) verbeterde informatievoorziening/hinderbeleving, (4) verbetering communicatie met de omgeving en (5) onderhandelingsagenda vanuit de verbetervoorstellen van de verschillende CROS-partijen (zoals beschreven in het Position Paper van de CROS/ oktober 2005). Daarnaast heeft de CROS advies gegeven over de bijna 700 verbetervoorstellen van anderen.

2.1.1 Uitwerking verbetervoorstellen

Na indiening van de verbetervoorstellen door de CROS op 1 juli 2005 is de CROS verder gegaan met het uitwerken van de verschillende onderdelen, de zogenaamde clusters:

1. Voor de uitwerking van de pilots, c.q. experimenten is een projectteam opgezet dat valt onder de verantwoordelijkheid van de Werkgroep Hinderbeperking. Hierin wordt een aantal, door de CROS bepaalde, pilots ontwikkeld. Deze pilots staan model voor de vele verbetervoorstellen voor baan- en routegebruik die zijn ingediend. Door de pilots krijgen bewoners invloed op het baan- en routegebruik. Deze betrokkenheid van omwonenden op het gebruik van Schiphol en de samenwerking tussen de verschillende partijen kan leiden tot ontspanning van het Schipholbeleid. Voor deze pilots is enige flexibiliteit van wet- en regelgeving nodig. Deze is gecreëerd via de zogenaamde Experimenteerwet.
2. Door de Werkgroep Klachten is onder leiding van mevrouw Van Hoogdalem-Arkema gewerkt aan een nieuwe visie op klachten. Doel hiervan is om te komen tot daadwerkelijke klachtenbehandeling in een moderne klachtenorganisatie.
3. Door de Werkgroep Meten en Rekenen is gewerkt aan informatievoorziening die aansluit bij de behoefte van omwonenden. Zo worden de data van de verschillende geluidsmeetsystemen (Geluidsnet, Luistervink en NOMOS) aan elkaar gekoppeld en op een voor omwonenden toegankelijke wijze gepresenteerd. Hiernaast worden andere mogelijkheden ontwikkeld om beleid beter aan te laten sluiten bij hinderbeleving.
4. De Werkgroep Communicatie heeft gezocht naar mogelijkheden om de communicatie met omwonenden over het Schipholbeleid te verbeteren door onder meer het in 2006 gerealiseerde CROSNet.
5. De voorzitter van de CROS heeft begin 2006 de opdracht gekregen om de mogelijkheden nader te onderzoeken om via een onderhandelingsagenda te komen tot een samenhangende visie op de toekomst van Schiphol. Door mevrouw Prof. Dr. J. Cramer is een inventariserende ronde gedaan langs de verschillende geledingen om na te gaan op welke punten de partijen onderhandelingsruimte zagen. Hieruit is naar voren gekomen dat er mogelijkheden bestaan om tot overeenstemming te komen over de ontwikkeling van de luchthaven en het verbeteren van de leefomgeving van Schiphol. Deze inventarisatie kan gebruikt worden in het voorgestelde verbrede convenant.

2.1.2 Het werk van de CROS en de aanloop naar het kabinetsstandpunt

Begin januari 2006 zijn, in de aanloop naar het kabinetsstandpunt april 2006, drie belangrijke adviezen over Schiphol uitgebracht, door respectievelijk de Raad voor Verkeer en Waterstaat, de VROM-Raad en de Commissie Deskundigen Vliegtuiggeluid "Onweer zuivert de lucht" (Advies van de Raad voor Verkeer en

Waterstaat), “Schiphol; Meer markt voor de mainport?” (Advies van de VROM-Raad); “Luid, maar duidelijk” (Advies van de Commissie Deskundigen Vliegtuiggeluid).

Deze adviezen zijn in 2006 van groot belang geweest voor de toekomst van de CROS en bevatten duidelijke aanknopingspunten voor een verdere regionale uitwerking van het Schipholbeleid.

Op 15 februari 2006 heeft de Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat de resultaten van de evaluatie van het Schipholbeleid gepubliceerd. Bij de presentatie ervan heeft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat aangegeven dat gegeven de gekozen toetsingsdoelstelling en het sinds 2002 gevoerde Schipholbeleid geslaagd is, met dien verstande dat (1) een verdere verbetering van het Schipholbeleid wordt nagestreefd (waaronder “mogelijkheid voor inbreng van de regio bij besluitvorming over Schipholzaken”), (2) in de toekomst twee zaken extra aandacht vereisen: de hinderbeleving van omwonenden van Schiphol (“regelgeving die beter aansluit bij de beleving door omwonenden”) en de problematiek van het buitengebied (“beheersing van de overlast in de woongebieden verder van Schiphol”).

De aanknopingspunten voor de CROS die uit de drie adviezen naar voren kwamen zijn:

Adviezen	Aanknopingspunten CROS
1. het wegnemen van een klimaat van wantrouwen, ontstaan door belangentegenstellingen tussen partijen.	Dit punt heeft een relatie met alle vijf clusters van verbetervoorstellen die de CROS in 2005 geformuleerd heeft.
2. de ontwikkeling van een beleid op het gebied van hinderbeleving, incl. het formuleren van een standpunt over meten in het buitengebied.	Dit punt is binnen de CROS gesignaleerd en werd in 2006 opgepakt in de werkgroepen Hinderbeperking en Meten en Rekenen.
3. de problematiek van de nachtvluchten.	Dit punt heeft een relatie met de pilots gewijzigd baan- en routegebruik en met discussies binnen de CROS over uitplaatsing.
4. de noodzaak van kennisontwikkeling als onderdeel van een gemeenschappelijk proces van besluitvorming over de toekomst van Schiphol. Joint factfinding.	Dit punt heeft een relatie met de ontwikkeling van een beleid op het gebied van hinderbeleving (zie punt 3) en met de verdere uitwerking van een leefbaarheidsprogramma, incl. het uitwerken van een menu van compenserende maatregelen, waarover tussen de BRS (de provincie Noord-Holland, , Amsterdam en Haarlemmermeer) Schiphol, KLM en de CROS afspraken zijn gemaakt.
5. de invoering van Continuous Descent Approach (CDA) overdag en 's nachts.	Dit punt heeft een relatie met de pilots gewijzigd baan- en routegebruik.
6. de uitwerking van een sturingsconcept waarin de luchtvaartsector, c.q. Schiphol als “normaal bedrijf” wordt beschouwd en het Rijk zich beperkt tot het stellen van ruimtelijke en milieucondities. Schiphol zou daarin als aanspreekpunt van de luchtvaartsector optreden, als “sectorverantwoordelijke”.	Dit punt heeft een relatie met het zoeken naar draagvlak voor een onderhandelingsagenda.
7. de uitwerking van een decentrale laag van voorgaand sturingsconcept: het creëren van “ruimte voor regionale transacties”.	Dit punt is voor de CROS van cruciaal belang, omdat in dit concept de CROS zou kunnen optreden als de onderhandelingsarena waarin partijen (luchtvaartsector en omgeving) door onderhandeling en met gebruikmaking van marges in de milieuruimte enerzijds en het afdwingen van aangepaste gebruiksplannen voor de luchthaven en het luchtruim en in de sfeer van financiële compensaties anderzijds, dit zelf invullen. Dit punt heeft een relatie met het zoeken naar draagvlak voor een onderhandelings-agenda.
8. het betrekken van klachten bij verdere beleidsontwikkeling.	Dit punt heeft een relatie met de binnen de CROS reeds in uitvoering genomen ontwikkeling van een visie op (en het

	maken van concrete afspraken over) het verschijnsel klacht, een moderne klachtenbehandeling en een moderne klachtenorganisatie.
9. de idee van gebiedsgerichte grenswaarden. Verwant hieraan is het pleidooi van de VROM-Raad voor "gebiedsgericht ruimtelijk ontwikkelingsbeleid". Besluitvorming over regionale gebiedsontwikkeling wordt getoetst aan de aanvaardbaarheid van blootstelling aan milieubelasting en maakt onderdeel uit van een regionaal transactiemodel.	Dit aanknopingspunt staat geformuleerd bij het voorgaande punt 8.

Geconcludeerd werd dat de drie adviezen een rijkdom aan inzicht, creativiteit en beleidsvoorstellen bevatten en dat zij in combinatie met het Kabinetsstandpunt voor vele jaren de agenda van de CROS zullen bepalen. Geconcludeerd werd verder dat de CROS in de vijf clusters van verbetervoorstellen die reeds in uitvoering zijn genomen, op vele punten langs gelijke lijnen actief is. Waar het nu op aankomt is de verschillende in de adviezen uitgezette lijnen de komende jaren te verbinden met het concrete werk binnen de CROS.

2.2 Kabinetsstandpunt Schiphol

In het Kabinetsstandpunt Schiphol dat in april 2006 is uitgekomen geeft het Kabinet aan de dubbeldoelstelling uit het verleden te handhaven: er moet een duurzame balans zijn tussen ruimte voor de ontwikkeling van Schiphol en zorg voor de leefbaarheid in de omgeving van de luchthaven. Het Kabinet noemt 5 thema's waar het Schipholbeleid op gericht moet zijn:

1. maatschappelijk-economische betekenis van Schiphol behouden en versterken;
2. leefbaarheid in de omgeving van Schiphol vergroten;
3. ruimtelijke ordening aanpassen;
4. communicatie en informatievoorziening verbeteren; (o.a. start website www.allesoverschiphol.nl)
5. rollen en verantwoordelijkheden aanscherpen.

2.2.1 De CROS en het Kabinetsstandpunt Schiphol

De CROS krijgt in het Kabinetsstandpunt een zwaardere intermediaire taak tussen luchtvaartsector, regionale bestuurders en bewonersvertegenwoordigers. Van de CROS wordt verwacht een voortrekkersrol te nemen voor verbeteringen van communicatie en informatievoorziening. Ook wordt voorgesteld om het Informatie- en Klachtenbureau over te dragen aan de luchtvaartsector.

In de plenaire CROS-vergadering van 27 april 2006, een week na het uitkomen van het Kabinetsstandpunt, is met de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat mevrouw Drs. M.H. Schultz van Haegen gesproken over het Kabinetsstandpunt. De verschillende in de CROS vertegenwoordigde partijen zijn met een eigen reactie op het Kabinetsstandpunt gekomen. Gezamenlijk met de Bestuurlijke Regie Schiphol (BRS) en de luchtvaartsector heeft de CROS op 13 mei 2006 een brief verstuurd met daarin een eerste reactie. Hierin hebben de verschillende partijen aangedrongen om meer evenwicht in het Kabinetsstandpunt Schiphol aan te brengen door de regio te betrekken bij het convenant voor het beperken van hinder in de regio met daaraan gekoppeld een leefbaarheidsprogramma en de CROS pilots. Ter voorbereiding op de hoorzitting op 8 juni 2006 in de Tweede Kamer waar de voorzitter van de CROS gevraagd was te verschijnen is vanuit de CROS een brief gestuurd aan de Tweede Kamer. Hierin wordt o.a. ingegaan op de benodigde wettelijke ruimte voor de CROS pilots. De CROS heeft overigens steeds ingezet op hinderbeperking en bescherming voor zowel binnen- als buitengebied.

2.3 Zoeken naar balans: Tafel van Alders

De kern van het Kabinetsstandpunt is dat de milieuruimte voor groei van de luchtvaart benut moet kunnen worden en kansen om hinder te beperken, respectievelijk de leefbaarheid te verbeteren verzilverd moeten worden. Hiervoor zal een milieueffectenrapportage procedure worden gevolgd en zullen in een convenant



afspraken worden vastgelegd over maatregelen die hinder kunnen beperken en leefbaarheid kunnen vergroten.

Bespreking van het kabinetsstandpunt met betrokkenen heeft geleid tot een bijstelling van de doelstelling en aanpak van het proces. Inhoudelijk richt de aanpak zich niet alleen op de korte termijn, maar ook op de middellange termijn (tot 2020). Het gaat daarbij om een ander operationeel gebruik van de luchthaven Schiphol en het luchtruim met verdere doorgroeimogelijkheden voor de luchtvaart op Schiphol en betere mogelijkheden om hinder te beperken. Er is gekozen voor een gezamenlijk traject van Schiphol, KLM en Luchtverkeersleiding Nederland met de vertegenwoordigers van bestuurders (Bestuurlijke Regie Schiphol - BRS) en omwonendenorganisaties uit de omgeving (via de CROS). Het Rijk heeft de regie in dit gezamenlijke traject. Per brief van 25 oktober 2006 is deze aanpak aan de Tweede Kamer gemeld. Om een open proces te waarborgen waarbij alle partijen gelegenheid hebben hun inzichten en opvattingen in te brengen, voorziet het kabinet in een overlegtafel onder leiding van een onafhankelijk voorzitter.

In december 2006 is de Tafel van Alders gestart onder leiding van de heer Hans Alders. Het primaire doel van de overlegtafel is om alle betrokkenen gelegenheid te geven hun inzichten en opvattingen in te brengen in het integrale traject MER/convenant. Het gaat daarbij in het bijzonder ook om afstemming van het milieueffectenonderzoek en de maatschappelijke kosten batenanalyse en om het bereiken van overeenstemming over het convenant over hinderbeperking en leefbaarheid. De overlegtafel bewaakt de samenhang en voortgang van het traject.

Het traject is gericht op mogelijke besluitvorming door het kabinet over de opties voor de korte termijn voor het zomerreces van 2007 en voor de middellange termijn in het eerste kwartaal 2008. In januari 2007 komen de initiatiefnemers met de startnotitie als startpunt voor de m.e.r.-procedure. In mei 2007 zijn de resultaten uit het MER-onderzoek voor de korte termijn problematiek beschikbaar. De resultaten van het MER-onderzoek voor de middellange termijn zijn begin 2008 beschikbaar. Gelijktijdig met de MER-onderzoeken moeten de maatregelen gereed zijn voor het convenant hinderbeperkende maatregelen en het convenant compensatie / leefbaarheid.



3. Activiteiten van de CROS

3.1 De CROS en het IKB

Op de luchthaven Schiphol faciliteerde de CROS in 2006 het Informatie- en Klachtenbureau (IKB). In de Wet Luchtvaart staat dat de commissie tot taak heeft om door overleg tussen de betrokkenen een gebruik van de luchthaven te bevorderen dat zoveel mogelijk recht doet aan de belangen van die betrokkenen. Deze taakstelling wordt aangevuld in de ministeriële regeling 'Regeling CROS', waarin opgenomen is dat de commissie naast de eerder genoemde taak ook door middel van het Informatie- en Klachtenbureau informatie dient te verstrekken over het dagelijks gebruik van de luchthaven Schiphol en klachten te behandelen met betrekking tot het luchthavenluchtverkeer op, naar en vanaf de luchthaven Schiphol. Op 26 oktober 2006 heeft de CROS ingestemd met de notitie 'Toekomst Klachtenbehandeling Schiphol'. Hiermee is groen licht gegeven voor de verdere uitwerking van het traject om het CROS Informatie en Klachtenbureau (IKB) onder te brengen bij AAS en LVNL.

3.1.2 Nieuw klachtenregistratiesysteem

De CROS hecht grote waarde aan goede klachtbehandeling. Het verbeteren van klachtbehandeling vormde dan ook een belangrijk onderdeel van de verbetervoorstellen die de CROS in 2005 heeft ingediend bij het ministerie van Verkeer en Waterstaat in het kader van de evaluatie Wet luchtvaart. De CROS wilde meer inzicht kunnen bieden in hoe er met klachten wordt omgegaan en hoe omwonenden hierover worden geïnformeerd. Onderzoeken wezen uit dat er vanuit de omgeving behoefte bestond aan transparante klachtenregistratie- en verwerking. De oude manier van indienen van klachten via de website bleek hier niet aan te voldoen.

Het Informatie- en Klachtenbureau van de CROS (IKB) ontving dagelijks vele klachten via e-mail die in de meest uiteenlopende formaten werden aangeleverd; van excel-bestanden tot ingescande notitie-blokken. De verwerking van deze klachten was bovendien niet verifieerbaar voor de indiener. Aangezien het IKB in twee jaar meer dan 1.400.000 klachten te verwerken kreeg, ontstond de wens een uniform indiensysteem te laten ontwikkelen om klachten beter zichtbaar te krijgen en een meer efficiënte verwerking ervan te kunnen garanderen.

Het systeem is tot stand gekomen mede dankzij de inspanningen van de Werkgroep Klachten, onder voorzitterschap van Mw. E.J. van Hoogdalem-Arkema, toenmalig burgemeester gemeente Haarlemmerliede & Spaarnwoude, de Werkgroep Communicatie, onder voorzitterschap van Mw. H.L. Groen, burgemeester gemeente Uithoorn, het CROS secretariaat en Joh. Enschedé Amsterdam. Het nieuwe systeem werd, na een vooraankondiging van twee weken, op 1 april 2006 in gebruik genomen.

Laagdrempeligheid en gebruikersgemak vormden een belangrijke doelstelling van de CROS website waarin het nieuwe klachtenregistratiesysteem werd geïntegreerd. Na eenmalige registratie kon de gebruiker al meteen overgaan tot het indienen van de klacht. Adresgegevens, contactvoorkeuren en wachtwoorden worden door het systeem onthouden waardoor inloggen en het indienen van klachten zeer eenvoudig is. In persoonlijke overzichten kan worden bijgehouden welke ingediende klachten nog in behandeling zijn; of hierop eventuele bijzonderheden van toepassing zijn, en welke klachten zijn afgehandeld. Zonder tussenkomst van het IKB is de gebruiker in staat uitgebreide klachtenoverzichten samen te stellen en kan via de klachtenkaart de actuele stand van zaken bekijken over het aantal ingediende klachten per postcodegebied.

Na introductie van het nieuwe klachtenregistratiesysteem heeft de CROS in 2006 geen noemenswaardige verschuivingen geconstateerd van het aantal klagers en klachten door de nieuwe wijze van indienen. Na de hectische introductieweken in april en mei 2006 waarin gebruikers zich massaal registreerden kon geconcludeerd worden dat het systeem goed werkt. Veel gebruikers roemden de vele mogelijkheden die het nieuwe klachtenregistratiesysteem hen bood. Het maakte de klachtenstroom inzichtelijk en leidde tot een verbeterde klachtenafhandeling en behandeling van verzoeken om informatie.



3.2 De CROS werkgroepen

Voor het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft de CROS zes werkgroepen ingericht: Hinderbeperking, Klachten, Meten & Rekenen, Communicatie, een Klankbordgroep en een begeleidingscommissie pilots. Voor de werkgroep Hinderbeperking is een subwerkgroep ingesteld die zich buigt over de technische voorbereidingen; het projectteam pilots. Alle werkgroepen, uitgezonderd het projectteam pilots, worden voorgezeten door een bestuurder die tevens lid is van de CROS. De klankbordgroep wordt voorgezeten door de voorzitter van de CROS. Het secretariaat van de werkgroep ligt in handen van een beleidsmedewerker van het CROS-secretariaat. In de werkgroepen hebben altijd vertegenwoordigers van de CROS bewonersvertegenwoordigers, lokale overheden en luchtvaartpartijen zitting. De werkgroepvoorzitters informeren de plenaire CROS-vergadering over de voortgang van werkzaamheden en brengen voorstellen in ter besluitvorming.

De werkgroepen hebben zich in 2006 gebogen over het verder uitwerken van de verbetervoorstellen in het kader van de evaluatie van het Schipholbeleid.

3.2.1 Werkgroep Hinderbeperking

De Werkgroep Hinderbeperking heeft tot doel binnen het huidige normenstelsel te zoeken naar mogelijkheden tot hinderbeperking. De werkgroep heeft in 2006 daartoe enkele pilots uitgewerkt. Deze tijdelijke wijzigingen in baan- en routegebruik hebben tot doel te onderzoeken hoe de hinderbeleving voor omwonenden verminderd kan worden. Door middel van voortgangsrapportages en presentaties werden de leden van de CROS in 2006 tijdens iedere plenaire vergadering op de hoogte gehouden van de voortgang met betrekking tot de verschillende pilotontwerpen.

Activiteiten:

De CROS pilots

Bewonersvertegenwoordigers, bestuurders en sectorpartijen in de CROS gaven aan dat er weinig ruimte was binnen het huidige handhavingstelsel voor het 'uitproberen' van hinderbeperkende maatregelen. Parallel daaraan speelt de vraag hoe men vanuit hinder gezien het beste kan omgaan met verdeling van verkeer over de omgeving. Aan het begin van 2005 heeft in CROS verband een studiemiddag plaatsgevonden waarin deze elementen aan de orde kwamen. Dit gebeurde aan de hand van een aantal casussen. Deze casussen vormden de basis voor een discussie in de Werkgroep Hinderbeperking over welke onderwerpen het meest geschikt waren voor een pilot. Verschillende argumenten speelden daarbij een rol waarvan de voornaamste zijn: de mate van inspraak die door de omgeving zou kunnen worden uitgeoefend, de mogelijkheid om de voorspelbaarheid van hinder te vergroten, en de 'representativiteit' van de pilots (in hoeverre geven de onderwerpen de wensen/verbetervoorstellen vanuit de omgeving weer). Ook is er getracht enige variatie aan te brengen in de pilots. Zo zijn er pilots voor zowel baan- als routegebruik, vliegverkeer overdag en in de nacht en pilots over sec beperking van hinder als wel spreiding van hinder in tijd en ruimte. Bezien vanuit het oogpunt van capaciteit in planning en uitvoering, draagvlak, communicatie en beschikbare middelen is er in 2006 voor gekozen van de vijf geselecteerde pilots er twee nader uit te werken: één voor het routegebruik en één voor baangebruik.

Met de uitwerking van de pilots is een proces in gang gezet van samenwerking tussen de luchtvaartsector en omwonenden. In dit proces kunnen gezamenlijke initiatieven leiden tot minder hinder. Doordat er andere banen of vliegroutes gebruikt worden zullen sommige groepen minder hinder ervaren, terwijl anderen misschien vinden dat de geluidshoeveelheid toeneemt. Mede daarom is de betrokkenheid van bewoners en bestuurders uit de regio Schiphol van wezenlijk belang voor de pilots. De omwonenden zijn betrokken in het projectteam 'pilots' en de CROS heeft veel ruimte gereserveerd voor overleg en interactie met bewoners en bestuurders. De ontwikkeling van de hinderbeleving zal nauwkeurig worden gevolgd, zodat kan worden bepaald hoe het baan- en routegebruik de hinderbeleving beïnvloedt. In opdracht van de CROS zal een onafhankelijk bureau (onderzoeksbureau Motivaction te Amsterdam) de hinderbeleving van omwonenden monitoren en analyseren. Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft in 2006 aangegeven groot belang te hechten aan dit monitoringsonderzoek. Het treedt rechtstreeks op als opdrachtgever voor het



monitoringsonderzoek en heeft er bij de CROS op aangedrongen dat naast Motivaction ook RIVM, Rigo en NLR bij de inrichting en uitvoering van het monitoringsonderzoek worden betrokken.

In oktober 2006 heeft overleg tussen Motivaction, RIVM, Rigo en NLR plaatsgevonden, op basis waarvan afspraken zijn gemaakt over de inhoudelijke en organisatorische betrokkenheid van genoemde partijen bij de organisatie en uitvoering van het monitoringsonderzoek door Motivaction. Vervolgens hebben Motivaction, RIVM, Rigo en NLR hun voorstellen gepresenteerd aan de leden van de Werkgroep Hinderbeperking. Daarbij werd aangedrongen op een tussenfase in het onderzoek waarin het onderzoeksplan verder wordt uitgewerkt.

Begin november 2006 hebben de verschillende Werkgroepvoorzitters overlegd over afstemming van hun werkzaamheden rondom de pilots. Tijdens dit overleg is afgesproken dat het monitoringsonderzoek vanuit de CROS begeleid zal worden door een begeleidingscommissie bestaande uit leden van de Werkgroepen Hinderbeperking en Meten en Rekenen, o.l.v. wethouder Eilert van Uitgeest.

In december 2006 is afgesproken de verschillende onderzoeksinstituten als volgt te betrekken: (1) Motivaction: opzetten online panel, werven panel, uitvoeren steekproeven, overall verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het monitoringsonderzoek, (2) NLR: aanleveren geluidsbelastingsgegevens, (3) RIGO: wetenschappelijke input en begeleiding bij opzet en uitvoering van het monitoringsonderzoek, (4) RIVM: wetenschappelijke input en begeleiding bij opzet en uitvoering van het monitoringsonderzoek en aanleveren van resultaten langjarig hinderbelevingsonderzoek. De verschillende onderzoeksinstituten zullen gezamenlijk het analysekader voor het monitoringsonderzoek opstellen. Dit analysekader wordt in 2007 ter besluitvorming voorgelegd aan CROS plenair.

Workshop Handen aan de Knoppen

Op 2 maart 2006 organiseerde de werkgroep hinderbeperking samen met het projectteam pilots de bewonersworkshop 'Handen aan de Knoppen'. De workshop had ten doel de bewoners een eerste idee voor te leggen voor de pilot 'spreiden en concentreren' (pilot 3) en om de voorkeur onder bewoners te polsen voor een aantal ontwerp mogelijkheden voor pilot 1.

Pilot 1 vormde het hoofdonderwerp van de workshop. Aan de deelnemers is een aantal ontwerpkeuzen voorgelegd. Er bleek draagvlak voor de volgende uitgangspunten:

- de zomerperiode is het belangrijkste voor de uitvoering van de pilot;
- men staat niet onwelwillend tegenover een pilotperiode van een heel jaar (mogelijkheid om te compenseren);
- verandering van de preferentie bij voorkeur met een frequentie van niet langer dan een maand (of korter), daarbij aansluiten bij de meest gebruikte preferentie als gevolg van de meteorologische omstandigheden om de voorspelbaarheid van het vliegverkeer te vergroten;
- de nacht kan worden betrokken mits dit geen interferentie met pilot 5 oplevert bij het meten van de effecten van de pilots.

Ten aanzien van pilot 3 werd een tweetal voorstellen gepresenteerd. De deelnemers aan de workshop uitten hun zorg over twee punten: (1) het meer belasten van reeds zwaarbelaste gebieden (Zwanenburg en handhavingspunten 15, 16 en 17) en (2) de spanning tussen de ontwikkelingen op het gebied van ruimtelijke ordening en de verwachte toename het vliegverkeer. Deze punten zullen worden meegenomen in de ontwikkeling van de pilot, evenals alternatieven voor spreiden en concentreren.

De workshop werd afgesloten met de volgende conclusies: Ten eerste lieten de discussies die voortkwamen uit de presentatie over pilot 3 zien dat de ontwikkelingen op het gebied van ruimtelijke ordening en het toenemende vliegverkeer een conflict opleveren. Ten tweede moet men er van doordringen zijn dat het 'gebruiksjaar' een wettelijk gegeven is waar men niet omheen kan. Het ontwerp van de pilots zal aan dit gegeven getoetst dienen te worden. Ten derde zal tijdens het hele traject van de ontwikkeling van de



pilots goed rekening moeten worden gehouden met LVNL / KDC. Daar ligt de praktische uitvoering van de pilots en daarmee de bewaking van randvoorwaarden op het gebied van veiligheid en capaciteit.

Voorzitter van de werkgroep Hinderbeperking was de heer M.J. Bezuijen, wethouder gemeente Haarlemmermeer. Plaatsvervangend voorzitter was toenmalig CROS secretaris de heer T.G. Tan.

3.2.2 Werkgroep Klachten

De Werkgroep Klachten had in 2006 tot doel het ontwikkelen van een adequate klachtenbehandeling en beleid ten aanzien van klachten. Een tweetal onderwerpen heeft hiervoor de aandacht: (1) een verbetering van het instrument van klachtenanalyse, (2) het ontwikkelen van een beleidsmatige visie op klachten.

Activiteiten:

Inventarisatie van acht informatie- en klachtenbureaus in het buitenland

Op 24 februari 2006 verscheen het rapport '*Inventarisatie van acht informatie- en klachtenbureaus in het buitenland*'.

In het rapport wordt op basis van een inventarisatie van zes Europese luchthavens (Zaventem, Charles de Gaulle, Frankfurt, Wenen, Madrid en Heathrow) en twee Amerikaanse luchthavens (San Francisco en Chicago) de daar geldende praktijk met betrekking tot de informatievoorziening over en klachtenbehandeling van geluidsoverlast vergeleken met de situatie van het Informatie- en Klachtenbureau Schiphol. Uit deze exercitie blijkt dat de organisatiestructuur en werkwijze in San Francisco ten opzichte van het IKB Schiphol de meeste leerpunten oplevert. Hierbij gaat het met name om de toegang tot en het uitwisselen van data wanneer klachtenregistratiesystemen, radartracking-systemen en geluidmeetinstrumenten in één organisatie zijn ondergebracht. Het is opvallend dat klachtenbehandeling door de luchthaven zelf motiverend naar de omgeving toewerkt en duidelijkheid schept voor de klagers.

Een ander opvallend feit is dat rond de luchthaven van San Francisco een overlegorgaan in het leven is geroepen waarin omwonenden samen met de sector en de overheid verbeteringen initieert. Deze organisatie ('Round Table') controleert en bespreekt de cijfers en rapporten van de luchthaven, onderhoudt contacten en houdt toezicht op het zogeheten 'Fly Quiet'-programma.

Het 'Fly Quiet Program' stimuleert de luchtvaartmaatschappijen om zo geluidsarm mogelijk te vliegen rondom de luchthaven van San Francisco. Het is ontstaan vanuit de idee dat op basis van een actieve deelname van de luchtvaartmaatschappijen de hinder beperkt kan worden. De basis van de hinderbeperkende maatregelen liggen in rapportages en onderzoeken vanuit het NAO (Het 'Noise Abatement Office') en gedachtevorming in de 'Round Table'. Voor luchtvaartmaatschappijen is er een ranglijst ontwikkeld waarbij men punten kan scoren op een vijftal categorieën (geluidskwaliteit van de vloot vliegende op San Francisco, geluidsnormenoverschrijding, nachtelijk preferentieel baangebruik, vertrek over de kustlijn en de mate waarop hoogte wordt gemaakt). NAO houdt de score bij, publiceert deze cijfers en geeft aan luchtvaartmaatschappijen adviezen op welke wijze men de hinder kan beperken. Piloten en maatschappijen die hinderbeperkend vliegen krijgen dit vertaald in een hogere rating. In de praktijk heeft het 'Fly Quiet Program' ervoor gezorgd dat verschillende luchtvaartmaatschappijen bewuster zijn gaan vliegen.

Interviews met veelklagers

Een ander rapport van de werkgroep betrof 'interviews met "veelklagers" d.d. juni 2006. Dit rapport is opgesteld door Mevrouw Dr. B.E.C. Plesch van Alons & Partners Consultancy BV en hoort thuis in de serie workshops die onder leiding van Mevrouw Plesch ten behoeve van het opstellen van een visie op klachten zijn gehouden. "Veelklagers" (10 in aantal) zijn geïnterviewd om langs deze empirische weg te weten te komen over hun beweegredenen. Een vragenlijst bevattende een mix van open en gesloten vragen, vormden de basis voor deze indringende gesprekken. De respondenten zijn woonachtig in Amstelveen, Castricum, De Kwakel, Oterleek, Spaarndam, Uithoorn, Velsen-Zuid en Zaandam.

Mevrouw Plesch concludeert dat: (1) men klaagt vanwege overlast, om een signaal af te geven en te voorkomen dat wanneer men zou stoppen er gezegd kan worden dat de situatie verbeterd is, (2) er matige tevredenheid is over de klachtenprocedure, (3) er onvrede is dat er feitelijk niets met klachten gebeurt en (4) er grote ontevredenheid is over de betrouwbaarheid (niet nakomen van toezeggingen, verkeerde informatie en niemand die voor klagers opkomt). Zonder dat er werkelijk iets gebeurt aan geluidsoverlast is er weinig kans om de aantallen klachten van veelklagers te verminderen. Mevr. Plesch geeft adviezen om deze aantallen te verminderen:

- echt iets doen aan hindervermindering;
- financiële compensatie voor benadeelden (ook voor degenen die met de huidige regelingen net buiten de boot vallen);
- klagers als klanten behandelen;
- streven naar klachtenbehandeling in plaats van registratie;
- bestuurlijke oplossingen zoeken ook buiten de huidige wettelijke kaders.

Suggesties daartoe zijn:

- instellen van een Ombudsman Schiphol met bindende bevoegdheden;
- heroverwegen van klachtenprocedure waarin naast klachtenregistratie ook hinderregistratie mogelijk is;
- ontwikkelen van procedure voor klachtenbehandeling;
- ontwikkelen van hinderbeperkende maatregelen;
- inbouwen van prikkels voor luchtvaartsector om minder geluid te veroorzaken.

Een algemene conclusie is dat het aantal klachten ingediend door de “veelklagers” niet zal verminderen tenzij er werkelijk iets aan de bestrijding van de geluidsoverlast wordt gedaan. De respondenten hebben daar ook concrete ideeën over en doen in de interviews voorstellen voor vermindering van de hinder (verlegging van banen, handhaving van afgesproken vliegroutes, sancties voor overtreders, meer vliegen over zee). De nadruk dient naar hun mening te liggen op klachtenafhandeling en niet op klachtenbehandeling, of zoals momenteel het geval is, uitsluitend klachtenregistratie. Bestuurlijke oplossingen moeten bespreekbaar zijn, ook die welke buiten de huidige wettelijke kaders liggen. De “veelklagers” stellen zich op het standpunt dat deze zaken tot een prioriteit van de CROS verheven moeten worden.

Wellicht de belangrijkste lering die uit dit rapport moet worden getrokken is dat “veelklagers” evenwichtige, bedachtzame personen zijn en geenszins als “klagelijke types” bestempeld mogen worden. “Veelklagers” besteden veel tijd aan het indienen van klachten en zijn zeer gemotiveerd om dit te doen.

Klachtenanalyse 2005

In augustus 2006 presenteerde de werkgroep de Klachtenanalyse 2005. Deze is opgesteld door SEO in samenwerking met NLR. SEO/NLR concluderen dat de Polderbaan significant meer klachten per vliegbeweging genereert dan de overige banen. In de klachtenanalyse 2005 wordt daarom onderscheid gemaakt tussen de Polderbaan enerzijds en de overige banen anderzijds. Verder blijkt dat er een sterke relatie bestaat tussen de berekende geluidsniveaus in een bepaald gebied en het aantal te verwachten klachten. Vluchten met een berekend geluidsniveau (per vliegtuigpassage) van minder dan vijftig dB(A) geven nauwelijks aanleiding tot klachten; naarmate het berekende geluidsniveau hoger is, loopt het aantal te verwachten klachten snel op.

Geconstateerd wordt dat bij het registreren van klachten nog steeds teveel de nadruk wordt gelegd op de relatie tussen de klacht, het baangebruik, de seizoenen en andere weersomstandigheden. Tevens verdient het volgens de onderzoekers aanbeveling om aanvullende vragen te stellen bij de indiening van klachten waardoor een beter inzicht ontstaat in de beweegredenen en achtergrond van de indiener en daardoor



wellicht meer aangrijpingspunten voor mogelijke oplossingen ter vermindering van de hinder van omwonenden.

Workshop

Reeds in 2005 is gestart met de organisatie van diverse workshops voor de CROS-leden. Bij de eerste twee workshops 'Wat is een klacht?' (31 mei 2005) en 'Rubriceren van klachten' (9 november 2005) hebben externe deskundigen hun reflectie gegeven op klachtenbehandeling, waarna de CROS-leden in kleinere groepen mogelijkheden voor de klachtenbehandeling op Schiphol uit konden werken. In 2006 werd hier vervolg aan gegeven met een derde workshop 'Wegen van klachten' (12 april 2006). Daarbij werd gebruik gemaakt van een Group Decision Room waar de deelnemers digitaal ideeën met elkaar hebben gedeeld en vervolgens geprioriteerd.

Uit de eerste workshop kwam naar voren dat de grote klachtenaantallen die het Informatie- en Klachtenbureau registreert niet of nauwelijks vergelijkbaar zijn met de aantallen die andere instanties registeren. Van echte behandeling is dan ook geen sprake. Het belangrijkste voorstel is om de klachten meer te rubriceren en te wegen om zo tot werkelijke klachtenbehandeling te komen. In de workshop over rubriceren is een aantal rubrieken genoemd waarin klachten kunnen worden onderverdeeld. Door extra informatie over de aard van de klachten kunnen de klachten beter gerubriceerd en geanalyseerd worden. In de Group Decision Room, tijdens de derde workshop, is door deelnemers aangegeven wat het doel van de behandeling van klachten moet zijn en op welke wijze de klachtenbehandeling moet worden ingericht. Hieruit kwam naar voren dat klachten inzicht moeten geven in de hinderbeleving van omwonenden. Dit inzicht kan worden ingebracht in het beleid met als doel een verbeter-loop om de overlast van omwonenden te verminderen. Het proces van registratie, rubricering en analyse van de klachten moet zodanig worden ingericht dat beleidsmakers dit kunnen gebruiken in het maken van het beleid. Voor de analyse dient het klachtenbureau de beschikking te hebben over de juiste data.

De belangrijkste resultaten van de verschillende workshops voor de visie op klachten zijn:

- van daadwerkelijke klachtenbehandeling is momenteel geen sprake;
- er moet een beleidsmatige visie op klachten komen;
- klachten moeten gerubriceerd worden om een beter onderscheid te maken tussen de verschillende oorzaken van klachten en terugkoppeling op maat te geven;
- klachten worden gebruikt als politiek drukinstrument om tot vermindering van geluidshinder te komen.

Voorzitter Werkgroep klachten in 2006: Mevrouw E.J. van Hoogdalem-Arkema, toenmalig burgemeester gemeente Haarlemmerliede & Spaarnwoude. Plaatsvervangend voorzitter: mevrouw P. Bier van Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL). In december 2006 is het voorzitterschap van de Werkgroep Klachten overgenomen door de heer J. Verheijen, wethouder gemeente Uithoorn.

3.2.3 Werkgroep Meten & Rekenen

De Werkgroep Meten & Rekenen is voortgekomen uit de projectgroep Meten & Rekenen. Deze projectgroep had als hoofdtaak een onderzoek te verrichten naar geluidmetingen buiten de 20Ke, het zogenaamde buiten-buitengebied. Na de realisatie hiervan bleken er nog een groot aantal onderwerpen te zijn die verder onderzocht c.q. uitgewerkt moest worden. De Werkgroep Meten & Rekenen hield zich in 2006 vooral bezig met het ontwikkelen van methoden van hinderbeleving voor akoestische en niet-akoestische factoren en het verbeteren van informatievoorziening aan omwonenden over geluidbelasting.

Activiteiten:

Inventarisatieronde hinderbeleving

De Werkgroep Meten en Rekenen heeft in haar verbetervoorstellen (d.d. 30 juni 2005) voorgesteld om hinderbeleving van omwonenden hanteerbaar te maken. Deze verbetervoorstellen zijn door de Werkgroep in 2006 verder uitgewerkt. Bij de uitwerking van de verbetervoorstellen heeft de Werkgroep nagedacht over de invulling van maatregelen op het gebied van hinderbeleving. Hieruit kwam naar boven dat om hinderbeleving te verminderen zowel aandacht besteed moet worden aan akoestische als niet akoestische factoren. Door het secretariaat van de CROS is begin 2006 een inventarisatieronde gehouden langs de verschillende werkgroepen en externe deskundigen over hinderbeleving. Belangrijkste uitkomsten van de inventarisatieronde zijn:

- er is al veel onderzoek op het gebied van hinderbeleving, maar nog weinig tot geen concrete maatregelen;
- maatregelen op het gebied van hinderbeleving kunnen naast hinderbepenkende maatregelen zorgen voor vermindering van hinder;
- de proefrapportage zoals die gepresenteerd is moet nog verfijnd worden (verhouding meten en rekenen, doelgroepen, relatie met andere verbetervoorstellen);
- de Werkgroep Meten en Rekenen kan de onderzoeken vertalen in voorstellen voor concrete maatregelen.

Workshop hinderbeleving

Op 6 april 2006 is door de werkgroep Meten en Rekenen een workshop georganiseerd voor de gehele CROS over hinderbeleving waarbij verschillende deskundigen een presentatie hebben gegeven over het hinderbelevingsbeleid:

- Vanuit RIVM en RIGO werd vermeldt dat hinder voor een deel wordt veroorzaakt door geluidsoverlast en voor een deel door niet akoestische factoren. Hun advies is om voor beide soorten factoren beleid te ontwikkelen.
- Prof. P.J. Stallen werkte uit dat hinderbeleving vooral vergelijking is. Hierbij veroorzaken niet-akoestische factoren (onbeheersbaarheid, onzekerheid, geringe waardering en angst) ook overlast. Met als voorbeeld het overleg in Wenen geeft hij aan dat door het nemen van verantwoordelijkheid door de regio verbetering in de situatie kan optreden.
- Dhr. C. Bröer stelde dat de taal van beleidsmakers de wijze waarop mensen hinder beleven bepaalt. Mogelijkheden om de niet akoestische factoren te verbeteren zijn tweërlei: een conflictmodel waarbij niet gedaan wordt 'alsof'omwonenden invloed hebben of de beleving van omwonenden in de beleidstaal opnemen.
- Door onderzoeksbureau Motivaction werd een presentatie gegeven over de gerichte communicatie op basis van burgerschapsstijlen.

In het later gevoerde debat kwam naar voren dat bewonersvertegenwoordigers sterk hechten aan bescherming tegen blootstelling. Door anderen werd aangegeven dat volgens het huidige handhavingssysteem het beleid geslaagd is maar dat veel omwonenden dit niet zo ervaren. Door naast de bescherming tegen en maatregelen ter beperking van blootstelling ook 'hinderbelevingsbeleid' te ontwikkelen kan een deel van de hinder worden verminderd.

Workshop informatievoorziening

Op het gebied van informatievoorziening heeft de Werkgroep een proefrapportage ontwikkeld die op 9 juni 2006 in een workshop is besproken. Tijdens deze Workshop 'informatievoorziening' werd een proefrapportage gepresenteerd waarin voor het cluster Noord de verschillende gegevens over meetposten, handhavingpunten en klachten integraal werden gepresenteerd. Vanuit een forum (bestaande uit mevr. Van Hoogdalem en de heren Van Ojik en Ockeloen) werd hierop gereageerd. Werkgroepen onder voorzitterschap van de heren Van den Brink, Van Kippersluis en Van der Pol, gevolgd door een discussie



kwamen met een aantal adviezen voor de inrichting van informatievoorziening en de presentatie van gegevens:

- koppeling maken tussen meten en rekenen: hoe verhouden de gemeten waarden zich tot de waarden die berekend worden (ten behoeve van de handhaving);
- inventarisatie van de doelgroepen van informatie en per doelgroep kijken of en hoe informatievoorziening moet worden vormgegeven;
- taakformulering: er wordt veel informatie verspreid door verschillende partijen. Welke taak vervult CROS daarin, welke taak wil de CROS in de toekomst vervullen;
- leg de mogelijkheden voor informatievoorziening naast de verbetervoorstellen die daarover zijn ingediend in het kader van de evaluatie van het Schipholbeleid;
- link met hinderbeleving: betrekken van informatie uit bewonerspanels/ informatie over politiek en besluitvorming.

Voorzitter werkgroep Meten & Rekenen in 2006: de heer H.H. Eilert, wethouder gemeente Uitgeest.
Plaatsvervangend voorzitter: toenmalig CROS-secretaris de heer T.G. Tan.

3.2.4 Werkgroep Communicatie

De Werkgroep Communicatie had in 2006 tot doel de interne en externe communicatie van de CROS vorm te geven. De werkgroep ontwikkelde daartoe diverse communicatiemogelijkheden gericht op de verschillende doelgroepen. De belangrijkste doelstellingen hierbij waren het intensiever betrekken van omwonenden en het transparanter maken van de werkwijze van de CROS. De Werkgroep Communicatie fungeerde voorts als klankbord voor de overige werkgroepen van de CROS en het CROS-secretariaat bij diverse communicatie-uitingen.

Activiteiten:

Visie op informatie- en communicatiebeleid CROS

De werkgroep Communicatie heeft in 2006 in samenwerking met het secretariaat van de CROS een voorstel uitgewerkt genaamd visie op informatie- en communicatiebeleid CROS. Puntsgewijs kunnen de volgende conclusies worden getrokken en de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Conclusies:geconcludeerd wordt dat communicatie geen doel op zich is maar een middel om een adequaat functioneren van de organisatie te realiseren en te waarborgen. De missie en de doelstellingen van de organisatie, vertaald in het ondernemingsplan (in het geval van de CROS het jaarplan) vormen dan ook de basis van het communicatiebeleid. Communicatie is een onmisbaar instrument voor het realiseren van wederzijds begrip en acceptatie van beleid of concrete producten (resultaten) van werkgroepen bij in- en externe doelgroepen;
- geconcludeerd wordt dat communicatie voor de CROS in drieërlei opzicht van belang is: (1) met het oog op het wegnemen van het diepgegroeide wantrouwen van omwonenden tegen de luchtvaartsector en het Rijksbeleid (het "ontspannen" van het Schipholdossier), (2) ten behoeve van een ordentelijke informatie-uitwisseling tussen de aan de CROS deelnemende partijen (luchtvaartsector, regionale bestuurders en bewonersvertegenwoordigers), en (3) voor het verstrekken van gerichte informatie over de nadere uitwerking en uitvoering van de binnen de CROS in gang gezette werkzaamheden: de vijf clusters van verbetervoorstellen;
- geconcludeerd wordt dat het communicatiebeleid van de CROS voor een groot deel wordt gedictieerd door de vijf clusters van verbetervoorstellen die de CROS in relatie tot de evaluatie van het Schipholbeleid heeft geformuleerd;
- geconcludeerd wordt dat de gekozen organisatiestructuur en werkwijze van de CROS met haar stelsel van een plenaire CROS-vergadering, een viertal werkgroepen, een Klankbordgroep en een CROS-secretariaat, ertoe leiden dat een zwaarwegende rol ten aanzien van het opstellen en uitvoeren van het communicatiebeleid berust bij het CROS-secretariaat. Zij worden hierin geadviseerd door de Werkgroep Communicatie.



Aanbevelingen:

- aanbevolen wordt om het secretariaat van de CROS op basis van het jaarplan van de CROS een communicatiejaarprogramma voor de CROS te laten ontwikkelen, waarin helder wordt gemaakt wat er aan geplande communicatie verwacht kan worden en welke kosten daarmee gemoeid zijn;
- aanbevolen wordt de Werkgroep Communicatie verder vorm en inhoud te laten geven aan twee taken: (1) het fungeren als Klankbord op communicatiegebied voor het CROS-secretariaat ("gevraagd en ongevraagd adviseren") en (2) het fungeren als strategisch adviseur op communicatiegebied voor de plenaire CROS-vergadering;
- aanbevolen wordt de Werkgroep Communicatie in samenwerking met het CROS secretariaat voorstellen voor CROS plenair te laten ontwikkelen, gericht op het "ontspannen van het Schipholdossier". Twee aandachtspunten zijn hierbij van belang: (1) het Kabinetsstandpunt, met name wat hierin is opgenomen aan aanwijzingen richting de regio, en (2) het doen van voorstellen in termen van resultaatgerichte activiteiten voor de CROS.

In 2006 heeft de Werkgroep Communicatie belangrijke stappen gezet in de realisatie van de verbeterpunten zoals die naar voren kwamen uit de reeks verbetervoorstellen op het gebied van communicatie zoals door de CROS ingediend in de zomer van 2005.

De zichtbare rol van de CROS bleek in sterke mate af te hangen van het vooraf scheppen van duidelijkheid over de identiteit, missie en visie van de CROS. Een verbetering van imago en naamsbekendheid vergt immers een heldere omschrijving van de organisatie. Hiertoe werd in december 2005 een workshop georganiseerd voor alle leden van de CROS. De uitkomsten hiervan resulteerden in de volgende mission statement die begin 2006 door de leden van CROS plenair werd vastgesteld: "*CROS is een overlegplatform met als doel de dialoog tussen de verschillende doelgroepen te stimuleren om daarmee pro-actief een goede balans tussen de regio en Schiphol te realiseren, met als primaire doel hinderbeperking. CROS slaat daarmee een brug tussen de verschillende belangen en doet dat pro-actief, naar de doelgroepen toe, op een menselijke en betrokken wijze.*"

Belangrijke ankerpunten hierbij waren:

1. Meer bekendheid kunnen geven aan haar organisatie en activiteiten; "Een helder inzicht bieden over de mogelijkheden dan wel onmogelijkheden om hinder in de Schipholregio te beperken."
2. Een transparante en afstand verkleinende informatievoorziening realiseren om de kennis en organisatie van de CROS geleidingen onderling te bevorderen.
3. De CROS als kenniscentrum een impuls geven
4. Inzichtelijk maken hoe er met klachten wordt omgegaan en hoe omwonenden hierover worden geïnformeerd.

Ook heeft de Werkgroep Communicatie in 2006 de totstandkoming van CROSNet begeleid, de nieuwe website van de CROS. Tezamen met een nieuw logo presenteerde de CROS de nieuwe website op 1 april 2006.

CROSNet

Op 1 april 2006 verrichte de toenmalig voorzitter van de Werkgroep Communicatie mw. H.L. Groen, burgemeester gemeente Uithoorn en Drs. A. Piet, CEO van Koninklijke Joh. Enschedé, de feestelijke opening en ingebruikname van CROSNet.

CROSNet is een centraal informatieplatform bestemd voor de verschillende binnen de CROS vertegenwoordigde doelgroepen. Hiermee kan de CROS, naast het bieden van een via internet toegankelijke weg naar beschikbare informatie voor omwonenden, eveneens voor de eigen CROS-leden snel en eenvoudig informatie op maat ontsluiten. De voorzitter en leden van de CROS worden in staat gesteld om middels persoonlijke inloggegevens relevante documenten, agenda's, stukken en publicaties in te zien en/of te downloaden. CROSNet extranet is een centrale opslagbron van informatie en gegevens waar alle CROS-partijen in gezamenlijkheid gebruik van kunnen maken. Dit vergroot de betrokkenheid en verkleint de afstand in kennis en organisatie tussen de CROS-leden onderling. De implementatie van een



nieuw en grotendeels geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem maakt de klachtenstroom inzichtelijk en leidt tot een verbeterde klachtafhandeling en behandeling van verzoeken om informatie.

In 2006 heeft de CROS een infrastructuur ontwikkeld voor communicatie, kennisoverdracht en gegevensuitwisseling waar de CROS in de toekomst haar doelstellingen en producten op vele fronten sterker kan profileren, niet alleen bij omwonenden, maar bij al haar doelgroepen. Het platform kan flexibel en slagvaardig worden ingezet als centraal communicatiemiddel en zal een belangrijke rol spelen in de huidige realiteit van toenemende vervlechting tussen het beleidscentrum (Den Haag), regionale besturen, omwonenden en de luchtvaartpartijen.

Toenmalig voorzitter werkgroep Communicatie in 2006: Mevrouw H.L. Groen, burgemeester gemeente Uithoorn. Plaatsvervangend voorzitter: toenmalig CROS secretaris de heer T.G. Tan.

3.2.5 Begeleidingscommissie Pilots

De begeleidingscommissie pilots komt 1 keer per maand bijeen en waarborgt dat de resultaten van het monitoringsonderzoek een goede evaluatie en beoordeling van de pilots door de CROS en het Rijk mogelijk maken. Daarnaast heeft de begeleidingscommissie tot doel de werkzaamheden af te stemmen van de verschillende werkgroepen met betrekking tot de pilots. Tenslotte waarborgt de begeleidingscommissie een goede uitvoering van het communicatieplan pilots.

Opgemerkt moet worden dat de technisch-inhoudelijke ontwikkeling en uitvoering van de pilots, alsmede de aanvraag voor een ministeriele regeling, onder de verantwoordelijkheid van de Werkgroep Hinderbeperking vallen.

Voorzitter in 2006: de heer H.H. Eilert, wethouder gemeente Uitgeest. Plaatsvervangend voorzitter: toenmalig CROS-secretaris de heer T.G. Tan.

3.2.6 Klankbordgroep

De klankbordgroep fungeert als klankbord voor de voorzitter van de CROS en ter voorbereiding van de plenaire CROS-vergaderingen. Ook in de klankbordgroep zijn alle geledingen vertegenwoordigd. De groep heeft zich in 2006 beziggehouden met de volgende onderwerpen:

- oprichting van de SOCROS;
- evaluatie van het Schipholbeleid;
- begeleiding van de CROS onderhandelingen tussen de luchtvaartsector en de omgeving;
- de financiën van de CROS.

Voorzitter in 2006: toenmalig CROS-voorzitter de heer H.G. Ouwerkerk.



4. Organisatie

4.1 Oprichting SOCROS

Met ingang van 1 juli 2005 werd het CROS-secretariaat ontlecht van de organisatie van de Provincie Noord-Holland. De ontlechting heeft niet alleen tot gevolg dat het CROS-secretariaat elders moest worden gehuisvest, maar ook dat een beslissing moest worden genomen over het aannemen van een rechtsvorm met het oog op een adequate vervulling van de bij het CROS-secretariaat te plaatsen medewerkers. Toen in het voorjaar van 2005 als onderdeel van de reorganisatie van de Provincie Noord-Holland successievelijk de bij het CROS-secretariaat gedetacheerde provinciale ambtenaren werden teruggetrokken is een noodvoorziening gepleegd door op contractsbasis (voor de duur van een jaar) medewerkers via de Stichting IKB in dienst te nemen. Vervolgens werd ook ten aanzien van de toekomst van het IKB het besluitvormingsproces in gang gezet, waardoor de noodzaak ontstond om de rechtpositie en de ondersteuning van het CROS-secretariaat in het algemeen op een zelfstandige basis te regelen.

Stichting Ondersteuning CROS (SOCROS) is vormgegeven naar analogie van een vergelijkbare stichting die onder de Commissie voor de mer functioneert. De stichting heeft tot doel een juridisch kader te geven voor de werkzaamheden ter ondersteuning van de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol. De stichting fungeert als werkgever voor het personeel van het CROS-secretariaat.

Op 5 juli 2006 is de Stichting ondersteuning Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol opgericht. In de statuten van SOCROS is voorzien in een Raad van Toezicht bestaande uit vier personen. De leden van de Raad van Toezicht zijn benoemd door de plenaire CROS-vergadering uit een bindende voordracht op te maken door (1) vertegenwoordigers van de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht, (2) de vertegenwoordigers van de gemeenten die lid zijn van de CROS, (3) de CROS-bewonersvertegenwoordigers en (4) vertegenwoordigers van de luchtvaartsector (artikel 10, lid 2). Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat zit als toehoorder aan bij de Raad van Toezicht.

4.2 Besluitvorming overdracht IKB

In de plenaire CROS-vergadering van 12 december 2005 is mededeling gedaan van de overeenstemming tussen Schiphol en LVNL over de bereidheid het IKB onder hun hoede te nemen. Afgesproken is dat de besluitvorming over de toekomst van het IKB wordt voorbereid door de Werkgroep Klachten.

Toekomst IKB

Ten aanzien van de toekomst van het IKB heeft de Werkgroep Klachten een drietal varianten nader onderzocht. Die varianten waren:

- continueren van de huidige situatie, het IKB formeel en feitelijk als onderdeel van de CROS;
- ondergebracht bij de luchthaven Schiphol en LVNL
- instelling van een Ombudsman Schiphol.

Tijdens de plenaire CROS vergadering van donderdag 26 oktober 2006 is ingestemd met de notitie 'Toekomst Klachtenbehandeling Schiphol'. Hiermee is groen licht gegeven voor de verdere uitwerking van het traject om het CROS Informatie en Klachtenbureau (IKB) onder te brengen bij Amsterdam Airport Schiphol (AAS) en Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL). De CROS is van mening dat het IKB onvoldoende toe kwam aan de behandeling van klachten, naast de registratie ervan. Door de uitvoering van klachtenafhandeling neer te leggen bij de verantwoordelijke partijen, is het mogelijk om klachten efficiënter te behandelen. Ook draagt een overgang van het IKB naar de LVNL en AAS bij aan de verdere uitbreiding en verbetering van de informatievoorziening aan de omwonenden van de luchthaven.



“Vragen over het vliegverkeer van en naar Schiphol moeten beantwoord worden door partijen met de expertise in huis en niet door een tussenpersoon. Dat maakt het mogelijk om omwonenden sneller en adequater te helpen” aldus de toenmalig voorzitter van de CROS werkgroep Klachten, mevrouw E.J. van Hoogdalem-Arkema.

De CROS begeleidde o.a. via de werkgroep Klachten de overgang van het IKB naar AAS en LVNL dat in de loop van 2007 is geëffectueerd. De CROS blijft bij de opvolger van het IKB betrokken.

4.3 Deelnemers CROS-plenair 2006

Als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen van 7 maart 2006 en de daarop gevolgde collegevorming en portefeuillevdeling, keerden enkele regionale bestuurders niet meer terug in de CROS. In het bijzonder zijn dat burgemeester Groen en de wethouders mevrouw Griffith, de heer Regouin en de heer Wijnen.

De wethouders Asscher, Fransen, Pols en Verheijen worden in 2006 welkom geheten bij de CROS. De volledige deelnemerslijst is opgenomen in de bijlage van dit jaarverslag.

De gemeenten Noordwijk en Heiloo hebben in 2006 het verzoek gedaan lid te mogen worden van de CROS. Volgens de nieuw vastgestelde criteria door het ministerie van Verkeer en Waterstaat kan een gemeente uit de provincie Noord-Holland, Zuid-Holland of Utrecht die geheel of gedeeltelijk binnen de zogenaamde 48Lden-contour valt, lid worden van de CROS. Beide gemeenten voldeden aan dit criterium en besloten is het lidmaatschap per 1 januari 2007 te effectueren. De gemeente Noordwijk zal zich aansluiten bij cluster Zuidwest en de gemeente Heiloo sluit zich aan bij cluster Noord.



5. CROS en kennisontwikkeling

5.1 Studiedagen

Studiedagen en workshops vormen voor de CROS een belangrijk middel om te komen tot een verbreding en vergroting van kennis en inzicht onder haar leden. Daarnaast bieden deze bijeenkomsten ook een goede gelegenheid om in een meer informele sfeer met elkaar van gedachten te kunnen wisselen.

Studiedag Geluidsnormenstelsel rondom Schiphol

Op 31 augustus 2006 is er een studiedag van de CROS geweest over het geluidsnormenstelsel rondom Schiphol. Hierbij werden presentaties gehouden door de heren Dassen (Milieu en Natuurplanbureau) en Franssen (Stichting Natuur en Milieu).

Het rapport van het Milieu- en Natuurplanbureau (MNP) komt voort uit de constatering dat de evaluatie van het Schipholbeleid en het Kabinetsstandpunt Schiphol een beperkte breedte hadden. Het beleid is met name gericht op het 'binnengebied'. In het onderzoek is nagegaan welke verbeteringen mogelijk zijn met onderlinge afstemming zonder dat het huidige stelsel dit belemmert. Het onderzoek is uitgegaan van realistische scenario's van het luchthavengebruik, conservatieve schattingen van de mogelijke optimalisatie en externe aannames van de vlootontwikkeling. De optimalisatiemaatregelen die in het onderzoek zijn meegenomen zijn: baangebruik, ligging en gebruik SID's, naderingsprofielen en 'netter' volgen van de SIDS's. Deze maatregelen zijn gekozen op basis van gesprekken met de luchtvaartsector en in het bijzonder met LVNL.

Dhr. Franssen (Stichting Natuur en Milieu/SNM) geeft een resumé van de presentatie die hij op 23 april 2006 in de plenaire CROS-vergadering heeft gehouden waarbij hij ingaat op het geluidsnormenstelsel rondom Schiphol. Zijn conclusie is dat het normenstelsel na de evaluatie en het Kabinetsstandpunt (incl. schrappen van het Totaal Volume Geluid) nog minder bescherming biedt. De heer Franssen presenteert verder een voorstel voor verbetering van het geluidsnormenstelsel met drie niveaus. Niveau 1 is een grove sluiting van de ring met handhavingspunten (geen tussenafstanden groter dan vier maal de doorsnee-vlieghoogte ter plaatse), hierbij is maximaal een verdubbeling van de lokale capaciteitsgrootte mogelijk. Niveau 2 is een goede sluiting van de ring met handhavingspunten waarbij de tussenafstanden tussen twee handhavingspunten niet meer dan twee maal de doorsnee-vlieghoogte ter plaatse mag zijn. Niveau 3 geeft daarnaast bescherming van woonkernen in het (verre) buitengebied door ook dáárin een aantal handhavingspunten te leggen met voldoende kleine tussenafstand (niet groter dan twee maal de vlieghoogte). Bij de laatste twee niveaus van verbetering schat hij de lokale extra vliegruimte door uitgekiend vliegen op maximaal 20%. Alleen met zo'n normenstelsel is het TVG als norm minder noodzakelijk. Het voorstel van het MNP om voor het gehele buitengebied één getalsnorm te stellen (het maximum aantal ernstig gehinderden) vindt Franssen interessant. Als die norm (en de andere 3 genoemde getalsnormen) er komen kan in het buitengebied volstaan worden met minder handhavingspunten (alleen in de kleinere kernen wél). Het sluiten van de ring met extra punten in de gaten blijft zijns inziens wel noodzakelijk, zij het dat ook hier minder extra punten nodig zijn om de lokale bevolking de zekerheid te geven dat zij niet ineens veel meer kan worden belast door uitgekiend vliegen dan in het vooruitzicht werd gesteld (uitkomst geluidsberekening grenswaardescenario).

Een stelsel met alleen – maar wel doelmatige - milieugrenzen (dus zonder vliegeregels) stimuleert de sector effectiever om stiller te vliegen, staat innovatie minder in de weg, beschermt de bevolking goed en neemt veel onzekerheid bij de omwonenden weg. Ook van groot belang is dat het duidelijkheid geeft voor de Ruimtelijke Ordening (waar is bouwen wel en niet verantwoord).

Deze drukbezochte middag werd afgesloten met een discussie waarvan de opmerkingen en suggesties worden meegenomen in de 'convenanten hinderbeperkende maatregelen en leefbaarheid'.



Studiedag Kennispositie van bewonersvertegenwoordigers

Een tweede CROS-studiedag is gehouden op 1 november 2006. Het thema van de studiedag was 'de kennispositie van bewonersvertegenwoordigers in de CROS'

Bij bewonersvertegenwoordigers bestaat behoefte aan kennisverdieping, specifiek op technisch-inhoudelijk terrein t.b.v. betere standpuntbepaling. Bewonersvertegenwoordigers missen veelal expertise en ook middelen om voldoende inzicht te verwerven in argumentatie van leden van de verschillende luchtvaartpartijen. Hierdoor is geen sprake meer van gelijkwaardige discussie.

Tijdens deze middag kwamen ideeën ter tafel hoe deze kennisachterstand verminderd kan worden door bijvoorbeeld inhuur van externe expertise. Ook initiatieven op dit vlak die door de CROS in het verleden zijn genomen werden geëvalueerd. Geconcludeerd werd dat een brede ondersteuning van bewonersvertegenwoordigers noodzakelijk is en dat het organiseren van studiedagen in dit opzicht onvoldoende blijkt om de kennispositie van de bewonersvertegenwoordigers in de CROS te versterken.

6. Klachtencijfers 2006

In 2006 dienden bij het Informatie- en Klachtenbureau (IKB) van de CROS 7.858 personen uit 258 woonplaatsen 755.896 klachten in over hinder van vliegverkeer van en naar luchthaven Schiphol. Ten opzichte van 2005 betekent dit een afname van het aantal omwonenden dat klachten indient met 8,7% en een toename van het aantal klachten met 6,4%. Net als in 2005 steeg het aantal ingediende klachten per persoon.

Personen

In 2006 dienden 7.858 personen klachten over geluidhinder in bij het IKB, 8,7% minder dan in 2005, toen 8.610 omwonenden klachten lieten registreren. De dalende trend van het aantal personen dat klaagt blijft hiermee gecontinueerd.

Klachten

In 2006 werden 755.896 klachten ingediend. Ten opzichte van het voorgaande jaar, toen 710.507 klachten werden geregistreerd, is dit een toename van 6,4% met 45.389 klachten. Het aantal ingediende klachten per persoon vertoont een lichte stijging. Net als in 2005 werden in de zomermaanden de meeste klachten ingediend. In de maand juli 2006 ontving het IKB de meeste klachten: 88.468. In 2005 waren dit er 76.228.

Woonplaatsen

Uit totaal 258 woonplaatsen werden in 2006 klachten ontvangen, hetzelfde aantal als in 2005.

Nachtklachten

Het aantal nachtklachten is in 2006 afgenomen. In deze categorie daalde het aantal klachten met 20,7%: van 80.166 klachten in 2005 naar 63.565 klachten in 2006.

Meeste klachten

Uit de volgende woonplaatsen zijn in 2006 de meeste klachten opgetekend:

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| 1. Velsen-Zuid* | : 133.282 klachten van 37 personen |
| 2. Castricum | : 128.157 klachten van 456 personen |
| 3. Uithoorn | : 74.593 klachten van 352 personen |
| 4. Amstelveen | : 48.545 klachten van 596 personen |
| 5. Aalsmeerderbrug** | : 35.741 klachten van 9 personen |
| 6. Heemskerk | : 30.551 klachten van 64 personen |
| 7. Heiloo | : 26.452 klachten van 125 personen |

* 90,8% van dit aantal klachten is ingediend door één persoon

** 98,5% van dit aantal klachten is ingediend door één persoon

Met uitzondering van de klachten uit Aalsmeerderbrug, Uithoorn en Amstelveen hebben alle klachten uit bovengenoemde plaatsen betrekking op het gebruik van de Polderbaan en de Zwanenburgbaan. De klachten uit Aalsmeerderbrug en Uithoorn waren gerelateerd aan het gebruik van zowel de Aalsmeerbaan als de Kaagbaan.

In 2005 kwam Amstelveen met 12.371 klachten niet voor in bovenstaande lijst. Het groot onderhoud aan de Aalsmeerbaan van 21 augustus tot 7 september 2006 en de problemen die daarna ontstonden met de toplaag waardoor de baan tot medio november op last van de Inspectie Verkeer en Waterstaat gesloten moest blijven, heeft geleid tot een grote toename van klachten uit Amstelveen. Tijdens deze periode van onderhoud is de Buitenveldertbaan meer in gebruik geweest waardoor met name Amstelveen en omgeving in die tijd te maken kreeg met meer vliegverkeer.



Grondgeluid

In 2006 dienden 486 personen 6.378 klachten in over start/grondgeluid. Grondgeluid is laag frequent geluid waarvan de trillingen hinder kunnen veroorzaken.

Ten opzichte van 2005 betekent dit een afname van het aantal personen met 12,3% en een afname van het aantal klachten over grondgeluid met 42,6%. In 2005 lieten 554 personen nog 11.103 klachten registreren. Het merendeel van de klachten werd veroorzaakt door startend verkeer vanaf de Polderbaan en de Kaagbaan. Vanuit Hoofddorp werden 3.616 klachten ingediend, Badhoevedorp 813, Haarlem 608, Amstelveen 240, en uit Amsterdam West werden 226 meldingen geregistreerd door het IKB.

Klachten en baangebruik

Het aantal klagers en klachten in 2006 over landend vliegverkeer op Schiphol was net als in 2005 hoger dan het aantal klagers en klachten over startend verkeer. In 2004 was dit nog het tegenovergestelde.

In 2006 dienden 4.849 personen 425.721 klachten in over landend verkeer en 4.735 personen klaagden 320.632 keer over startend verkeer. Van dit aantal hebben 2.270 personen 336.829 klachten ingediend over landend verkeer op de Polderbaan. Over startend verkeer vanaf de Polderbaan werden 140.265 klachten ingediend door 4.735 personen.

In totaal zijn 477.094 klachten, 63,1%, van de 755.947 klachten die in totaal bij het IKB in 2006 werden ingediend, gerelateerd aan het gebruik van de Polderbaan.

Een nadere toelichting op de oorzaken van de ingediende klachten en een uitgebreide analyse wordt gepubliceerd in de nog te verschijnen CROS klachtenanalyse 2006.

Het volledige klachtenoverzicht per woonplaats is afgedrukt in de bijlage van dit jaarverslag.



Bijlage I Samenstelling CROS 2006

Als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen van 7 maart 2006 en de daarop gevolgde collegevorming en portefeuillevreiding, zullen enkele regionale bestuurders niet meer terug keren in de CROS. In het bijzonder zijn dat burgemeester Groen en de wethouders mevrouw Griffith, de heer Regouin en de heer Wijnen.

De wethouders Asscher, Fransen, Pols en Verheijen worden in 2006 welkom geheten bij de CROS.

Per 1 januari 2006 bestond de CROS uit de volgende deelnemers:

Dagelijks bestuur

H.G. Ouwerkerk	Voorzitter
T.G. Tan	Secretaris

Provincies en gemeenten

A. Moens	Gedeputeerde provincie Noord-Holland
F.D. van Heijningen	Gedeputeerde provincie Zuid-Holland
J. Binnekamp	Gedeputeerde provincie Utrecht

Cluster Noord

Bestuurders

H.H. Eilert	Wethouder gemeente Uitgeest
Mevrouw M. Beens-Jansen	Wethouder gemeente Beverwijk
L.W.M. van der Kolk	Wethouder gemeente Heemskerk
Mevrouw A.M. Korf	Wethouder gemeente Velsen
Y. van Gosliga	Wethouder gemeente Castricum

Bewonersvertegenwoordigers

A. van de Velden	Gemeente Beverwijk
R.N. van den Brink	Gemeente Velsen
J.D. Floor	Gemeente Heemskerk
A. Hermans	Gemeente Uitgeest
P.T. Sins	Gemeente Castricum

Cluster Noord-Midden

Bestuurders

R.J. Linnekamp	Wethouder gemeente Zaanstad
C. Bijvoet	Wethouder gemeente Wormerland
Th. E. Smit	Wethouder gemeente Oostzaan

Bewonersvertegenwoordigers

R. van der Pol	Gemeente Oostzaan
D.J. van Blokland	Gemeente Wormerland
J. Hauer	Gemeente Zaanstad



Cluster Noord-West

Bestuurders

Mevrouw E.J. van Hoogdalem–Arkema

R.P. Grondel

Burgemeester gemeente Haarlemmerliede en
Spaarnwoude

Wethouder gemeente Haarlem

Bewonersvertegenwoordigers

C.J.M. Van Kippersluis

C.P. Verwer

Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude

Gemeente Haarlem

Cluster Noord-Oost

Bestuurder

Mevrouw L. Griffith

Wethouder gemeente Amsterdam

Bewonersvertegenwoordiger

Mevrouw A.C.M. Wesseling-van der Kleij

Gemeente Amsterdam

Cluster Centrum

Bestuurder

M.J. Bezuijen

Wethouder gemeente Haarlemmermeer

Bewonersvertegenwoordiger

C.A. van Ojik

Gemeente Haarlemmermeer

Cluster Oost

Bestuurders

P.J.M. Regouin

F.K. de Groot

W.J. Pieterman

D. Spel

Wethouder gemeente Amstelveen

Wethouder gemeente Muiden

Wethouder gemeente Ouder-Amstel

Wethouder gemeente Weesp

Bewonersvertegenwoordigers

A.E. Vis

J. van Baars

C. Bergher

Gemeente Amstelveen

Gemeente Weesp

Gemeente Ouder-Amstel

Cluster Zuid

Bestuurders

C.J. Wijnen

A.H. Meerburg

C.N.W. Vink

Wethouder gemeente Aalsmeer

Burgemeester gemeente Alkemade

Wethouder gemeente Jacobswoude

Bewonersvertegenwoordigers

Mevrouw H. Elout

Mevrouw K. Meeter

J. Tas

Gemeente Jacobswoude

Gemeente Alkemade

Gemeente Aalsmeer

Cluster Zuid-West

Bestuurders

W. de Boer
F.W.A. Helsloot
A.A. Moolenaar
A.C. de Vroomen
E. Mackay

Wethouder gemeente Leiden
Wethouder gemeente Noordwijkerhout
Wethouder gemeente Lisse
Wethouder gemeente Teylingen
Wethouder gemeente Oegstgeest

Bewonersvertegenwoordigers

C.J. van Kuijen
J.M. Braakman
H.J. van der Horst
J. van Meijgaarden
J.F.L. Wilod Versprille

Gemeente Teylingen
Gemeente Noordwijkerhout
Gemeente Lisse
Gemeente Leiden
Gemeente Oegstgeest

Cluster Zuid-Oost

Bestuurders

Mevrouw H.L. Groen
N.C. Barendregt

Burgemeester gemeente Uithoorn
Burgemeester gemeente Liemeer

Bewonersvertegenwoordigers

M. Geudeke
F.P. Tol

Gemeente Uithoorn
Gemeente Liemeer

Luchtvaartsector

R.A.J. Hellemons
G.H. Kroese
E. Hofstee
M. Van Dorst
E.J.L. van Doeselaar
A.W. Rütter

Amsterdam Airport Schiphol
Luchtverkeersleiding Nederland
Luchtverkeersleiding Nederland
KLM
Martinair
Transavia

Plaatsvervangende bestuurders en bewoners

Mevrouw L.M. Huijzer / Mevrouw M.J. Fles
J.P.J. Lokker
Mevrouw F.M. van Berkel-Coumans
C.J.G. Bijvoet
J. Kolpa
Mevrouw A. Ebbing
R. Grondel

Plaatsvervanger F.D. van Heijningen
Plaatsvervanger J. Binnekamp
Plaatsvervanger M. Geudeke / F.P. Tol
Plaatsvervanger R.J. Linnekamp
Plaatsvervanger M.J. Bezuijen
Plaatsvervanger R. van den Brink
Plaatsvervanger Mevrouw E.J. van Hoogdalem
Arkema
Plaatsvervanger Mevrouw H.L. Groen
Plaatsvervanger Mevrouw L. Griffith
Plaatsvervanger J.H. Brussee
Plaatsvervanger C.J. van Kuijen
Plaatsvervanger P.J.M. Regouin
Plaatsvervanger C.J. Wijnen

Mevrouw R.B. de Leeuw-Vromen
Mevrouw E. de Jong
Mevrouw H.A. Meester-Broertjes
J. van Meijgaarden
W.J. Pieterman
C.N.W. Vink



J.F. de Wolde

Plaatsvervanger C.A. van Ojik

Plaatsvervangende sectorleden

S.M. van Zuijlen
Y. de Haan
M. Beringer

Plaatsvervanger R.A.J. Hellemons
Plaatsvervanger A.H. Dortmans
Plaatsvervanger G.H. Kroese / E. Hofstee

CROS-secretariaat

T.G. Tan
S. van de Pas
G.J. Bakker
O. Beukenhorst
J.P. Kuyk
J.C. Thijssen
J.L.G. Beuvery

Secretaris
Beleidsmedewerker
Beleidsmedewerker
Beleidsmedewerker
Beleidsmedewerker
Office manager
Administratief medewerker

Informatie- en Klachtenbureau

J.S. de Boer
Mevrouw M.H.W. van Coolwijk–Meester
Mevrouw J.M. de Regt
B.C. Moerkoert
D.E. de Jong
C.F. van Dijk
V.J.A. Koningsberger
Mevrouw C.M. Rijkhold Meesters-de Jong

Plaatsvervangend coördinator
Klachtenbehandelaar
Klachtenbehandelaar
Klachtenbehandelaar
Klachtenbehandelaar
Klachtenbehandelaar
Klachtenbehandelaar
Administratief medewerker

Bijlage II Klachtcijfers per woonplaats

Woonplaats	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	aantal	nacht	pers.
Aalsmeer	127	66	291	210	457	344	518	613	148	204	93	207	3278	206	209
Aalsmeerderbrug	2670	1986	2506	2091	4379	4933	5749	2089	1812	2185	1491	3850	35741	14	9
Aarlanderveen	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	4	0	8	0	4
Abbenes	1	3	0	4	5	8	6	1	8	0	0	0	36	6	4
Abcoude	16	4	43	200	224	136	102	323	522	474	206	486	2736	22	18
Aerdenhout	0	69	98	43	80	48	42	21	50	17	18	5	491	31	23
Akersloot	150	69	70	92	226	29	217	116	367	351	259	116	2062	261	41
Alkmaar	26	31	39	27	134	47	71	54	327	105	251	347	1459	155	116
Almere	392	501	657	1528	218	164	131	546	879	308	65	48	5437	527	116
Alphen a/d Rijn	115	32	67	13	28	55	114	78	96	32	4	1	635	66	51
Amersfoort	2	1	1	13	3	8	4	0	12	2	0	0	46	1	9
Amstelhoek	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	5	0	2
Amstelveen	968	1283	2029	1350	1872	322	923	1395	8492	17277	11765	869	48545	2166	596
Amsterdam	0	0	0	0	5	1	16	20	5	17	1	0	65	31	5
Amsterdam BV	115	132	164	105	175	31	50	275	609	530	157	28	2371	368	210
Amsterdam Centr	25	17	217	17	140	121	227	146	215	213	37	40	1415	115	157
Amsterdam Noord	23	44	52	106	59	104	446	139	92	77	84	57	1283	33	88
Amsterdam Oost	23	8	145	86	160	41	45	107	69	138	11	2	835	145	43
Amsterdam West	240	197	315	388	348	580	933	671	785	373	140	91	5061	241	492
Amsterdam ZO	72	116	239	248	208	117	240	260	624	410	288	121	2943	417	134
Amsterdam Zuid	50	94	245	359	581	589	389	277	297	410	32	143	3466	339	216
Andijk	0	2	0	1	0	2	0	6	17	0	5	2	35	5	3

Ankeveen	0	0	6	0	0	0	0	0	11	0	0	0	17	1	3
Assendelft	233	107	201	109	201	522	835	190	239	129	204	147	3117	866	100
Avenhorn	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	18	23	45	13	2
Baambrugge	0	0	3	0	1	1	7	0	0	4	0	4	20	0	6
Baarn	1	9	13	14	30	3	48	17	37	16	14	19	221	24	18
Badhoevedorp	322	303	167	144	104	269	322	370	429	99	161	43	2733	101	163
Bakel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1
Beemster	21	128	136	73	51	41	69	19	115	18	5	15	691	31	7
Beinsdorp	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	0	2
Bennebroek	21	106	77	236	153	0	78	0	38	6	6	0	721	76	11
Bergen	21	8	12	23	37	28	41	38	166	137	242	234	987	99	37
Bergen aan Zee	14	5	4	3	2	3	3	1	46	5	15	3	104	3	8
Bergen NH	0	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	1
Berkhout	0	0	0	5	3	2	1	1	4	4	0	1	21	19	2
Beverwijk	702	692	965	764	605	821	683	834	469	321	237	304	7397	113	42
Biddinghuizen	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1
Bilthoven	0	0	0	0	1	0	1	3	5	28	10	51	99	4	5
Blaricum	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	1	3
Bloemendaal	51	24	9	19	7	14	168	52	67	38	48	9	506	38	24
Bodegraven	25	258	322	369	108	16	44	57	29	27	7	3	1265	202	14
Bosch en duin	0	2	0	0	2	6	5	1	1	1	0	0	18	6	3
Boskoop	4	2	8	1	0	1	4	8	2	0	0	25	55	5	8
Breukelen	1	1	6	21	8	3	7	5	3	61	43	24	183	41	20
Broek in Waterl	2	0	2	1	1	6	17	6	0	0	0	0	35	0	12
Broek op Langed	9	11	14	4	0	0	3	0	4	0	0	0	45	5	4
Buitenkaag	0	1	0	0	2	1	6	0	7	0	1	0	18	6	4

Bunnik	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bussum	2	2	5	11	23	4	9	11	114	86	7	2	276	5	32
Castricum	6941	5247	6617	11679	15805	10296	14641	8219	13627	13315	10667	11103	128157	12656	456
Cruquius	0	0	2	0	2	0	0	0	1	2	0	0	7	2	2
De Goorn	41	33	41	61	59	112	127	172	156	41	0	19	862	687	4
De Hoef	0	2	0	1	327	736	2	1	14	3	0	0	1086	14	8
De Kwakel	1104	761	996	1225	1471	1599	1783	661	795	1525	967	2134	15021	46	38
De Meern	12	15	9	7	41	5	31	1	23	2	2	3	151	6	3
De Rijp	0	8	15	0	0	5	7	2	6	1	3	2	49	33	4
De Woude	2	0	3	4	0	24	0	1	7	1	0	1	43	2	4
De Zilk	6	5	7	1	13	7	10	9	17	14	0	0	89	13	5
Delfgauw	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	4	0	1
Delft	9	43	39	116	75	35	0	0	0	0	0	0	317	65	4
Den Haag	16	28	35	21	42	56	59	45	59	14	4	5	384	26	25
Den IJp	0	0	0	2	4	3	4	0	0	0	0	0	13	1	2
Diegem	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1
Diemen	25	45	59	57	98	106	52	93	118	122	34	29	838	64	27
Doorn	2	12	8	8	20	1	7	8	11	2	0	0	79	11	4
Driebergen ryse	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
Driehuis	20	29	26	10	7	9	21	9	13	2	0	3	149	8	21
Driehuizen	249	167	215	201	171	140	182	158	202	130	85	91	1991	1221	10
Dronten	3	5	16	5	14	13	2	20	10	16	13	26	143	99	3
Duivendrecht	123	214	73	18	11	0	1	26	42	32	10	6	556	52	39
Edam	0	0	5	5	3	7	5	2	20	9	2	0	58	4	12
Eemnes	0	1	0	0	1	0	1	4	3	1	0	0	11	0	7
Egmond a/d Hoef	5	0	1	2	2	1	6	2	7	6	0	8	40	8	7

Egmond aan Zee	5	2	0	0	10	0	6	11	22	22	10	3	91	3	6
Egmond Binnen	0	2	0	0	2	26	65	40	97	54	72	44	402	57	5
Ens	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ermelo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1
Gouda	2	0	0	1	0	0	1	2	5	2	0	0	13	4	7
Graft	0	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	0	6	0	3
Groet	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	5	2	2
Grootebroek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	1
Grootschermer	71	16	46	144	138	39	20	17	47	19	6	8	571	311	15
Haarlem	820	1963	1678	1216	1086	731	1207	915	471	263	252	72	10674	657	242
Haarlemmerliede	6	5	9	6	5	12	45	74	118	2	1	0	283	32	13
Haastrecht	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Halfweg	7	3	13	25	33	31	38	13	62	8	0	0	233	3	42
Harmelen	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3	0	3
Hazerswoude	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1
Hazerswoude drp	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	1	4
Hazerswoude ryn	1	0	5	2	0	1	4	13	0	4	0	0	30	1	9
Heemskerk	1695	1676	2440	3505	3660	1637	4044	3361	2587	1683	2308	1955	30551	3514	64
Heemstede	21	125	244	364	284	151	522	185	230	52	15	22	2215	297	70
Heerhugowaard	30	0	4	15	36	2	8	10	144	109	133	52	543	46	20
Heiloo	1548	1227	1018	1290	1919	1527	2020	1953	2779	4247	3780	3144	26452	1785	125
Hekendorp	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1
Helmond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1
Hensbroek	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	6	0	4
Hillegom	152	213	212	337	637	739	420	352	606	422	587	553	5230	38	16
Hilversum	69	161	185	167	320	188	396	298	288	205	241	110	2628	285	71

Hoffddorp	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Holl. Rading	0	3	2	12	12	18	17	4	0	0	0	0	68	1	2
Hoofddorp	663	524	472	329	284	1917	1348	379	477	367	153	205	7118	643	244
Hoogland	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	2
Hoorn	21	1	11	160	242	180	405	290	347	220	217	128	2222	750	42
Huizen	7	0	5	3	5	11	106	216	17	31	0	0	401	30	18
Ijmuiden	29	57	12	56	40	16	39	34	22	4	6	5	320	5	32
IJpendam	259	307	310	278	273	416	728	413	209	179	198	144	3714	121	2
Kaag	2	0	3	0	1	3	18	1	0	0	3	0	31	25	5
Kamerik	13	0	0	6	1	43	19	12	4	0	6	0	104	9	5
Katwijk	0	2	6	1	5	3	6	6	6	0	0	2	37	17	11
Kockengen	2	8	1	11	8	2	20	9	12	16	1	6	96	1	4
Koog a/d Zaan	5	2	1	7	22	144	47	111	33	9	4	5	390	33	21
Kortenhoef	0	3	0	1	1	1	10	1	2	7	0	0	26	6	7
Koudekerk a/d R	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	1
Krimpen aan den IJssel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1
Krommenie	1261	946	1346	1311	841	4149	2831	2014	2215	2474	2014	1591	22993	1069	115
Kudelstaart	16	19	75	33	27	32	88	55	50	24	8	8	435	104	41
Kwadijk	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	1
Landsmeer	29	18	9	33	14	86	144	43	63	5	4	0	448	16	86
Laren	0	14	5	7	48	147	174	101	165	124	69	39	893	125	21
Leiden	79	221	100	50	128	176	231	130	303	74	17	14	1523	197	135
Leiderdorp	120	65	121	104	156	262	246	189	287	126	60	68	1804	137	31
Leidschendam	0	0	0	0	1	1	2	0	9	0	0	0	13	6	4
Leimuiden	37	11	15	26	42	75	70	174	70	44	46	12	622	140	36
Lelystad	102	161	144	317	104	25	207	436	411	366	125	80	2478	277	59

Leusden	0	0	0	0	0	0	0	1	30	35	11	0	77	0	2
Lijnden	21	10	6	52	7	22	54	5	58	0	0	0	235	2	36
Limmen	948	537	493	1410	1545	1617	1907	1344	3024	2414	1508	1149	17896	4539	75
Lisse	9	13	14	29	40	46	144	29	137	38	40	96	635	65	56
Lisserbroek	0	20	0	0	2	3	3	6	17	0	0	0	51	5	9
Loenen a/d V	3	4	0	4	4	11	3	1	12	0	6	0	48	11	8
Loenersloot	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Loosdrecht	0	0	0	1	0	4	6	8	10	1	0	0	30	9	7
Maarssen	0	12	1	0	6	0	0	2	1	0	0	0	22	2	6
Maartensdijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	1
Maassluis	0	1	0	3	2	0	1	3	0	0	0	0	10	1	2
Marken	0	0	0	0	4	12	5	0	0	0	0	0	21	0	3
Middelie	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	2
Middenbeemster	40	0	0	0	0	7	0	5	10	46	5	1	114	9	4
Mijdrecht	29	21	71	113	36	13	22	13	35	6	1	0	360	30	18
Monnickendam	0	0	5	1	0	0	0	0	3	0	0	0	9	0	3
Moordrecht	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1
Muiden	8	11	25	41	98	42	58	35	10	43	17	3	391	43	20
Muiderberg	0	9	26	2	5	2	2	9	5	7	0	0	67	19	15
Naarden	2	0	1	5	15	4	16	40	70	13	3	0	169	6	27
Nederh den Berg	0	0	0	1	6	0	10	4	10	5	2	4	42	0	15
Nes a/d Amstel	3	1	10	4	17	12	38	4	16	5	4	18	132	8	8
Nieuw Vennep	38	10	18	23	73	95	95	58	55	20	35	19	539	23	107
Nieuwe Wetering	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
Nieuwegein	0	0	0	4	3	8	0	0	0	0	0	0	15	0	2
Nieuwer ter Aa	0	2	3	1	1	0	0	3	0	0	0	0	10	2	1

Nieuwkoop	33	15	3	11	3	18	242	149	41	13	18	0	546	47	25
Nieuwveen	0	2	0	3	4	3	8	0	0	2	0	0	22	5	5
Nigtevecht	0	1	0	1	8	3	0	1	14	11	1	0	40	4	9
Noord Scharwoud	27	9	0	17	24	13	33	18	16	16	0	4	177	37	4
Noordbeemster	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	11	1
Noordeinde	0	0	2	4	3	1	1	0	1	0	0	0	12	3	2
Noorden	0	0	0	0	4	2	1	0	0	0	0	0	7	0	2
Noordwijk	15	13	26	17	267	298	477	201	332	24	12	22	1704	342	33
Noordwijkerhout	14	11	6	2	7	20	16	14	30	12	6	1	139	18	12
Obdam	2	0	0	3	0	0	1	0	0	6	0	3	15	11	3
Odijk	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	6	0	2
Oegstgeest	94	183	434	518	227	97	224	198	491	34	28	11	2539	285	159
Oost Graftdijk	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	1
Oosthuizen	0	0	0	0	1	0	38	14	0	0	3	0	56	2	2
Oostknollendam	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	5	0	1
Oostzaan	0	0	2	10	8	6	25	17	12	14	6	13	113	2	19
Opperdoes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Oterleek	786	732	476	1040	834	1032	971	1118	872	826	1069	558	10314	1834	6
Oud Ade	0	0	0	0	0	0	0	4	4	2	0	0	10	0	1
Oude Meer	0	1	0	0	1	0	0	5	1	1	0	1	10	5	3
Oude Wetering	0	0	0	1	0	1	8	1	1	0	0	0	12	0	3
Ouderkerk a/d A	1	3	1	0	36	7	3	8	73	41	10	0	183	1	44
Oudorp	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	5	1	9	0	6
Overveen	0	0	1	25	16	17	7	0	27	16	2	9	120	0	6
Purmerend	16	42	20	62	24	51	55	21	50	60	21	42	464	30	34
putten	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	1

Reeuwijk	0	0	1	0	0	0	25	1	10	100	36	0	173	11	4
Rijnsaterwoude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Rijnsburg	1	0	0	2	1	2	8	0	60	38	33	18	163	10	24
Rijsehout	3	10	45	23	37	16	176	188	81	20	12	9	620	394	43
Rijswijk	0	0	0	0	3	21	0	1	1	0	0	0	26	0	4
Roelofarendsv.	2	3	8	5	2	6	1	0	2	0	0	1	30	11	6
Santpoort Noord	820	505	107	445	1030	638	2293	1546	383	275	470	106	8618	258	47
Santpoort Zuid	63	133	59	145	28	120	196	348	242	176	289	156	1955	59	32
Sassenheim	5	0	3	8	12	16	99	17	177	56	7	8	408	53	46
Schermerhorn	91	11	0	3	2	0	2	0	9	0	7	12	137	22	5
scheroenzeel	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Schoorl	0	5	6	4	0	0	0	0	7	0	0	1	23	1	4
Sint Pancras	4	1	2	0	1	0	0	0	5	1	6	0	20	6	4
Soest	0	4	0	0	2	0	6	4	4	1	3	3	27	11	9
Spaarndam	1483	1030	1535	1858	1958	3544	3575	3488	2292	3078	784	4	24629	2246	128
Spaarndam West	143	209	112	176	260	1185	617	778	467	67	108	279	4401	272	28
Spierdijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
Starnmeer	0	0	0	1	5	0	2	0	0	0	0	0	8	0	2
Stompetoren	5	0	0	0	0	3	0	0	1	4	0	0	13	6	4
Swifterbant	0	15	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	19	2	4
Ter Aar	141	155	131	0	1	0	260	5	1	0	4	0	698	56	8
Tienhoven	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	6	1	1
Tinte	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	1
Tuitjenhorn	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Uitgeest	1513	1214	1260	1680	2711	1705	2949	1933	3816	2424	1522	971	23698	5828	115
Uithoorn	1873	1940	3525	5460	15687	10963	10098	3098	7001	7694	2163	5091	74593	353	352

Ursem	0	0	0	0	0	0	0	4	5	0	5	18	32	25	4
Ursem gem scher	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	2	2
Utrecht	0	0	4	0	1	1	3	15	9	20	5	0	58	4	11
Valkenburg	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	1	6	0	3
Veenendaal	0	0	6	1	0	0	0	12	13	2	2	0	36	3	5
Velsen Noord	63	65	184	21	25	153	90	91	49	0	0	0	741	3	18
Velsen Zuid	10899	8384	9444	10217	13140	13311	13568	11520	11967	10795	9379	10658	133282	10648	37
Velserbroek	441	308	288	461	412	818	678	562	502	242	208	57	4977	358	85
Venhuizen	0	0	0	1	3	5	1	0	0	1	0	0	11	1	3
Vijfhuizen	111	12	64	13	81	46	63	2	96	64	35	10	597	76	40
Vinkeveen	9	54	235	86	258	168	228	113	81	263	69	206	1770	84	17
Vogelenzang	9	2	5	2	4	3	0	1	1	2	0	0	29	17	6
Volendam	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4	0	3
Voorburg	0	0	0	0	0	2	9	0	4	2	0	0	17	0	7
Voorhout	34	95	266	241	217	420	1031	410	512	189	360	195	3970	817	44
Voorschoten	13	2	0	2	1	8	197	8	5	0	0	0	236	5	17
Vreeland	0	0	5	2	1	2	2	4	1	2	0	1	20	1	6
Warder	2	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	7	1	1
Warmond	10	27	6	1	12	12	12	30	159	30	4	18	321	34	36
Wassenaar	0	245	112	162	84	114	20	132	58	25	8	7	967	9	20
Watergang	2	11	8	7	3	0	8	1	3	0	0	0	43	4	3
Wateringen	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	5	0	2
Waverveen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2
Weesp	17	43	42	16	157	96	50	277	160	95	100	81	1134	54	28
West Grafdijk	174	180	121	219	373	195	239	95	187	133	74	94	2084	652	18
Westbeemster	0	5	0	1	0	0	0	2	16	11	3	0	38	4	4

Westzaan	108	38	75	66	69	176	31	79	11	0	1	0	654	30	21
Weteringbrug	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0	3
Wijdenes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10	15	1	1
Wijdewormer	2	0	1	5	0	1	6	0	0	0	2	2	19	3	3
Wijk aan Zee	0	0	0	3	1	0	4	0	0	0	0	0	8	0	4
Wilnis	21	74	18	29	29	30	32	5	1	1	0	0	240	29	11
Woerd. Verlaat	0	0	0	0	0	1	6	5	0	0	0	0	12	0	3
Woerden	32	9	16	13	4	15	16	16	0	8	0	16	145	10	20
Wognum	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1
Wormer	205	51	355	325	99	131	184	32	26	8	3	0	1419	17	15
Wormerveer	5	7	8	131	190	14	70	27	7	0	2	1	462	18	18
Woubrugge	1	4	3	0	0	39	19	15	10	1	0	2	94	3	7
Zaandam	696	537	817	1172	1107	1316	1061	662	403	302	286	115	8474	639	65
Zaandijk	5	2	0	0	3	4	35	10	8	0	0	0	67	8	12
Zandvoort	16	10	1	35	0	0	20	2	1	1	1	0	87	7	11
Zeewolde	0	2	0	0	0	0	3	4	9	4	2	1	25	1	9
Zegveld	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	4	0	3
Zeist	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	2
Zevenhoven	6	0	0	2	4	1	10	0	4	0	0	0	27	4	6
Zoetermeer	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1
Zoeterwoude	3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	6	0	3
Zuid Scharwoude	0	0	1	0	1	3	1	0	3	0	0	0	9	1	3
Zuidermeer	0	0	0	30	44	48	29	14	19	11	5	5	205	128	3
Zuidoostbeemster	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1
Zuidschermer	0	0	0	0	0	0	1	0	3	5	2	2	13	8	1
Zwaag	0	2	4	1	0	0	0	1	61	148	225	115	557	117	8



Zwaanshoek	5	2	0	178	138	66	387	9	162	189	213	195	1544	5	15
Zwanenburg	98	26	27	36	27	122	479	436	95	28	19	21	1414	141	73
Totaal	43314	37816	46354	58623	80755	74384	88468	59411	79207	80752	57338	49474	755896	63565	7858