

## Monitoring Infoplicht

### *Onderzoek naar de effectiviteit van de genomen maatregelen*

#### **Inleiding**

In het reduceren van hinder en hinderbeleving rondom Schiphol speelt een vroegtijdige en deugdelijke informatievoorziening aan de regio een essentiële rol. In het Aldersakkoord van 1 oktober 2008 zijn hierover afspraken gemaakt en opgenomen in artikel 4.3 van het convenant omgevingskwaliteit:

*“Noord-Holland en de ondertekenende gemeenten zorgen er voor dat binnen het gebied van de 48 dB(A) Lden contour [...] huidige en nieuwe inwoners in een zo vroegtijdig mogelijk stadium deugdelijk en objectief worden geïnformeerd over geluidbelasting en mogelijke hinder door vliegtuiggeluid door de aanwezigheid van de luchthaven Schiphol”*

Op 8 oktober 2013 is de eerste Vierjaarlijkse Evaluatie van onder meer het Convenant Omgevingskwaliteit uitgebracht door de Alderstafel Schiphol. Hierin werd geconstateerd dat artikel 4.3 deels was uitgevoerd en dat alleen nog de module ‘Wonen bij Schiphol’ geëvalueerd moest worden met betrekking tot de effectiviteit. De volgende onderzoeken zijn in het kader van deze evaluatie uitgevoerd:

I.	Enquête Infoplicht Schipholregio	<i>Onderzoeksbureau TeamVier</i>
II.	Gebruiks- en Klachtenanalyse	<i>BAS</i>
III.	Quick Scan Informatievoorziening	<i>Secretariaat Omgevingsraad &amp; Provincie Noord-Holland</i>

#### **Overzicht genomen maatregelen**

Het onderzoek naar, en de implementatie van maatregelen rond de infoplicht, is uitgevoerd langs twee lijnen; maatregelen voor de communicatie en een inventarisatie van juridische (on)mogelijkheden. De juridische (on)mogelijkheden staan reeds beschreven in de eerste Vierjaarlijkse Evaluatie van het convenant Omgevingskwaliteit en er zijn op dat vlak sindsdien geen wijzigingen zijn opgetreden. Deze notitie richt zich daarom op de communicatiemaatregelen.

Voor de communicatie aan omwonenden zijn de volgende maatregelen uitgevoerd:

- Module ‘Wonen bij Schiphol’ op [www.bezoekbas.nl](http://www.bezoekbas.nl).
- Advertentie op Funda om woningzoekenden te attenderen op Wonen bij Schiphol en BAS.
- Verwijzingen naar het Bewonersaanspreekpunt Schiphol op de websites van provincies en gemeenten.

##### *I. Enquête Infoplicht Schipholregio - Team Vier (bijlage 1)*

Door onderzoeksbureau TeamVier is een steekproef genomen onder mensen die na december 2011, het moment dat de module ‘Wonen bij Schiphol’ geïntroduceerd is, zijn verhuisd naar een woning in de 48 dB(A) Lden-geluidcontour. Zij zijn middels een online enquête bevraagd naar de ervaring met, en beoordeling van, de informatievoorziening ten tijde van de oriëntatie op hun nieuwe woning. In totaal hebben er 406 respondenten meegedaan aan het onderzoek. Hiervan wonen er 221 in het 48 dB(A) Lden-gebied op basis van postcode en huisnummer, 185 personen wonen op basis van hun postcode in de 48 dB(A) Lden-geluidcontour, maar niet op basis van hun huisnummer. De bevindingen van de steekproef zijn als volgt:

#### *Verhuisbewegingen*

- 80% is verhuisd binnen de 48 dB(A) Lden-geluidcontour, 20% komt 'van buiten'.
- De overdracht van woningen vindt vooral plaats via een makelaar of een woningbouwcorporaties, slechts in 15% van de gevallen via een particulier.

#### *Beoordeling woonomgeving*

- 87% van de ondervraagden is zeer tot tamelijk tevreden met zijn woonomgeving, slechts 4% is ontevreden, bij nieuwbouw is dat nog lager
- Niemand motiveert zijn ontevredenheid als een gevolg van hinder van vliegverkeer. Wel zegt 26% van de ondervraagden hinder van vliegverkeer te ervaren.

#### *Ontvangen informatie*

- 84% van de ondervraagden heeft weleens iets gehoord of gelezen over geluidhinder rond Schiphol.
- 8% van de ondervraagden heeft informatie over mogelijke geluidhinder door vliegverkeer ontvangen voorafgaand aan de overdracht van de woning.

#### *Gezochte informatie*

- 1 op de 10 ondervraagden zoekt zelf naar informatie over vliegverkeer i.r.t. de woning.
- 1% van de verhuizers heeft de module Wonen bij Schiphol bezocht.
- Als men zelf informatie zoekt, kijkt men vooral bij Schiphol (37%), gemeente (25%) en Rijkswaterstaat (22%).
- Slechts 1 persoon (0,5%) is via de Funda-advertentie geattendeerd op 'Wonen bij Schiphol'.

#### *Informatiebehoefte*

- 75% van de ondervraagden die informatie heeft ontvangen heeft dit niet of nauwelijks laten meewegen in zijn beslissing voor een woning.
- 2% van de ondervraagden zegt van de woning af te hebben gezien als ze wel informatie voorafgaand aan de overdracht zouden hebben ontvangen.

Op basis van de uitkomsten van deze steekproef kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Slechts weinig ondervraagden zoeken naar de geboden informatie.
- Het bereik van Wonen bij Schiphol is niet groot.
- Als men zoekt, zoekt men veelal op andere plekken (Schiphol, gemeente, Rijkswaterstaat).
- De geboden informatie wordt wel kwalitatief goed beoordeeld.
- Informatie over vlieggeluid speelt nauwelijks mee in de besluitvorming van woningzoekers.

Bij vier respondenten die daartoe bereid waren zijn telefonisch kwalitatieve interviews afgenomen. Deze 'diepte-interviews' geven een indicatie van de beleving van de informatievoorziening en bieden meer context en achtergrondinformatie bij de in de enquête gegeven beoordeling. Over het algemeen bevestigen de diepte-interviews de getrokken conclusies.

Tot slot zijn de resultaten vergeleken met het in 2013 door de CROS uitgevoerde hinderbelevingsonderzoek. Hoewel de doelgroepen methodologisch iets van elkaar verschillen, komt bovenstaand beeld grotendeels overeen, wat de conclusies van beide onderzoeken versterkt.

## II. Gebruiks- en klachtenanalyse - BAS (bijlage 2)

Ten eerste is de aannahme getoetst dat mensen in nieuwbouwwoningen vaker klagen over geluidhinder van vliegverkeer dan mensen in bestaande woningen. Hieruit is gebleken dat er geen sprake is van een hoger aantal klagers per woning in nieuwbouw (peiljaar 2005) t.o.v. bestaande bouw. Naarmate het peiljaar opschuift naar recenter datum is het aantal klachten per woning bij nieuwbouw zelfs een stuk lager dan het aantal klachten per woning in bestaande bouw.

Ten tweede zijn de gebruikscijfers van de webmodule 'Wonen bij Schiphol' onderzocht. Conclusie is dat het gebruik in het afgelopen jaar stabiel is te noemen, met ca. 1.000 bezoeken per maand. Het gebruik is het afgelopen jaar licht hoger dan in de twee daaraan voorafgaande jaren.

## III. Quick Scan Informatievoorziening (bijlage 3)

Steekproefsgewijs is gekeken naar de informatievoorziening omtrent Schiphol op de websites van nieuwbouwprojecten, regionale overheden en sectorpartijen. Aanleiding hiervoor is de bevinding uit het onderzoek onder mensen die recent verhuisd zijn, dat zij informatie vaak zoeken bij hun gemeente en bij Schiphol.

<i>Nieuwbouwprojecten (N=18)</i>	Volledige vermelding inclusief BAS	1
	Nabijheid Schiphol vermeld (bijv. ontsluiting)	6
	Geen enkele vermelding Schiphol	11
	Totaal	18
	Projecten met verzoek rond hinderbeperking, onderzoek, microklimaat of onder route	10
<i>Regionale overheden (N=46)</i>	Overgrote meerderheid in 48Lden-gebied heeft verwijzing naar BAS. Echter niet altijd goed vindbaar.	
<i>Sector (N=3)</i>	Twee partijen voorzien in een correcte verwijzing. Bij één partij ontbreekt de verwijzing naar BAS.	

## Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de uitgevoerde evaluaties kan het volgende geconcludeerd en aanbevolen worden:

### *Conclusie: Geen verdere investeringen in informatieaanbod*

- Uit de evaluatie blijkt dat de reeds beschikbare informatie voldoende diepgang biedt en voldoet aan de behoefte. De beschikbare en aangereikte informatie, zoals 'Wonen bij Schiphol', wordt positief gewaardeerd.
- Met de beschikbare informatie wordt een kleine doelgroep bedient; 1 op de 10 mensen zoekt informatie. Bovendien weegt driekwart van de mensen deze informatie niet of nauwelijks mee in hun beslissing tot het betrekken van een woning. Hiermee kunnen verdere investeringen niet verantwoord worden. Ook de Funda-campagne wordt stopgezet wegens de gebleken beperkte effectiviteit.

Nb. Het up-to-date houden van de bestaande informatie vergt sowieso reeds een jaarlijkse investering.

*Aanbeveling 1: Verbeter vindbaarheid en toegankelijkheid*

Voor de (selecte) groep die informatie zoekt is het wel van belang dat deze goed vindbaar is. Hier blijkt een verschil tussen waar men zoekt en waar de informatie daadwerkelijk te vinden is. De Quick Scan laat zien dat in een aantal gevallen de vindbaarheid op websites nog verbeterd kan worden. Aanbevolen wordt om dit punt mee te nemen in het ORS-agendapunt 'stroomlijnen informatievoorziening'.

*Aanbeveling 2: Voer de brede discussie rond wonen-vliegen*

Een onderdeel van deze evaluatie heeft betrekking op de informatievoorziening bij nieuwbouw. Uit de Quick Scan blijkt dat veel projecten de nabijheid van Schiphol niet benoemen, dan wel alleen in positieve zin. Het onderzoek van Bas laat zien dat het aantal klachten/klagers in nieuwbouwwoningen echter niet groter is dan het aantal klagers in bestaande bouw woningen. Bovendien geven mensen aan dergelijke informatie niet of nauwelijks te laten meewegen.

Desalniettemin is het zo dat bij een groot aantal van deze projecten sprake is van een verzoek om hinderbeperking of een microklimaatstudie. Het is opvallend dat er enerzijds gebouwd wordt, en niet geïnformeerd, terwijl anderzijds wel een beroep op de sector wordt gedaan voor onderzoek naar hinderbeperking. Een belangrijk motief om de bredere discussie wonen-vliegen goed met elkaar te voeren.

# TEAM VIER

Markt- en Opinieonderzoek.  
Zeker Meten.



PROVINCIE NOORD-HOLLAND  
EVALUATIE INFOPLICHT  
SCHIPHOLREGIO  
RAPPORTAGE

## **Projectnummer: I1809**

Rapportagedatum	: 8 juni 2015
Opdrachtgever	: Provincie Noord-Holland
Contactpersonen bij opdrachtgever	: dhr. M. van Oosterhout
Contactpersonen bij Team Vier	: dhr. R. Frerichs en dhr. J. Bettinger
Methode van onderzoek	: CAWI (online)
Steekproef	: n=406
Veldwerkperiode	: 30 april 2015 tot en met 10 mei 2015

# INHOUDSOPGAVE

<i>H1. Inleiding</i>	<i>4</i>
<i>H2. Management summary</i>	<i>7</i>
<i>H3. Resultaten</i>	<i>9</i>
<i>H3.1 Verhuisbewegingen</i>	<i>10</i>
<i>H3.2 Verhuismotieven</i>	<i>11</i>
<i>H3.3 Beoordeling woonomgeving</i>	<i>12</i>
<i>H3.4 Beleving vliegverkeer</i>	<i>13</i>
<i>H3.5 Informatiebehoefte</i>	<i>14</i>
<i>H3.6 Ontvangen informatie en communicatie vliegverkeer</i>	<i>15</i>
<i>H3.7 Gezochte informatie vliegverkeer</i>	<i>20</i>
<i>Bijlage I: Overige resultaten en responsverantwoording</i>	<i>24</i>
<i>Bijlage II: Telefonische diepte-interviews</i>	<i>33</i>



H1

# **INLEIDING**



# H1. INLEIDING

## **OPDRACHT**

Voor u ligt de rapportage van de evaluatie van de informatieplicht in de Schipholregio dat Team Vier in opdracht van de provincie Noord-Holland heeft uitgevoerd.

## **ACHTERGROND**

De Schipholregio staat onder constante druk van een groot aantal belang(hebbend)en. Om de discussie over de juiste balans van de verschillende belangen te faciliteren is al lange tijd een breed overleg actief waarin vertegenwoordigers van bewoners, regionale overheden, belangenorganisaties en de luchtvaartsector participeren. Sinds een aantal maanden gaat dit overleg door het leven als de Omgevingsraad Schiphol.

Alle belanghebbenden in dit overleg hechten grote waarde aan een vroegtijdige en deugdelijke informatievoorziening over geluidsbelasting door het luchtverkeer aan de Schipholregio. Op basis van afspraken die zijn vastgelegd in het 'Convenant Omgevingskwaliteit' (uit 2008) is een traject gestart met maatregelen om de informatievoorziening te verbeteren. Het gaat hierbij onder andere om de websitemodule 'Wonen bij Schiphol', een reclamecampagne via verschillende websites (waaronder Funda.nl) en communicatie met vastgoed-verkopende partijen over hun informatieplicht en juridische aansprakelijkheid. Nu het informatietraject enige tijd draait, blijkt behoefte aan een evaluatie van de effectiviteit. Op basis van de uitkomst van de evaluatie kan eventueel worden besloten tot vervolgacties.

## **DOEL**

Het doel van het onderzoek is te komen tot een kwalitatieve beoordeling van de informatieverstrekking rond geluidsbelasting in de Schipholregio. Op basis van de inzichten in de effectiviteit van het informatietraject kan worden besloten of behoefte bestaat aan vervolgacties.

## **DOELGROEP**

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit bewoners die onlangs (sinds begin 2012) naar of binnen het Schipholgebied zijn verhuisd. Met het Schipholgebied wordt in dit geval het gebied bedoeld dat wordt begrensd door de 48Lden-contour.

## **TYPE ONDERZOEK**

Het onderzoek is online (Computer Assisted Web Interviewing, CAWI) uitgevoerd. Bij deze methode ontvangen de respondenten een e-mail met een toelichting op het onderzoek en een link naar de vragenlijst. De respondenten kunnen de link aanklikken en de vragenlijst online invullen op een tijdstip dat hen het beste uitkomt. De data worden direct op onze server opgeslagen.

# H1. INLEIDING

## STEEKPROEF

Ten behoeve van de steekproeftrekking heeft de provincie Noord-Holland een bestand aangeleverd met de voor het onderzoek relevante postcodegebieden. Op basis van 4ppc is een steekproef getrokken van 1.899 personen. Van hen zijn n=406 (21%) sinds 2012 in het gebied (op basis van 4ppc) komen wonen. Voor het onderzoek is deze groep vervolgens uitgesplitst naar degenen die binnen de 48Lden-contour wonen (op basis van 6ppc) (n=221) en degenen die in de schil daaromheen wonen (n=185). De steekproef is getrokken uit het consumentenpanel van Panelclix, dat ISO-gecertificeerd is. Voor hun deelname aan het onderzoek ontvangen zij een vergoeding.

De resultaten van het onderzoek zijn gewogen naar geslacht en leeftijd. Voor de correctie naar leeftijd is gebruik gemaakt van gegevens van cijfers van het Planbureau voor de Leefomgeving (op basis van WoON2009). In het onderzoek zijn met name relatief jonge personen ondervraagd: vooral jongeren tot 30 jaar verhuizen vaak. Ze krijgen een nieuwe baan, beginnen een andere opleiding of gaan samenwonen. Na het 30ste levensjaar raken de meeste mensen meer gesetteld en wordt er minder verhuisd. Senioren zijn maar weinig geneigd om te verhuizen en stellen een verhuizing vaak uit totdat ze niet meer zelfstandig willen of kunnen wonen.

## VRAGENLIJST

De vragenlijst is in overleg met de provincie Noord-Holland en het secretariaat van de Omgevingsraad tot stand gekomen. Voor vragen over de mate waarin hinder wordt ondervonden is aangesloten bij onderzoeken die Team Vier eerder in opdracht van de CROS heeft uitgevoerd in het kader van experimenten met hinderbeperkende maatregelen, alsmede bij door Team Vier uitgevoerde onderzoeken in de provincies Overijssel, Utrecht en Zuid-Holland.

## RAPPORTAGE

De in deze rapportage genoemde verschillen zijn getoetst op een betrouwbaarheidsniveau van 90%. Dit betekent dat we met 90% zekerheid kunnen zeggen dat een gevonden verschil niet op toeval berust. Daar waar sprake is van een lineair verband naar huishoudgrootte en tevredenheid over de woonomgeving is dat eveneens benoemd. Dit geldt niet voor een lineair verband naar de leeftijd van de ondervraagden, omdat in het onderzoek relatief weinig senioren zijn ondervraagd (zie 'Steekproef') en de resultaten van deze groepen dus indicatief van aard zijn.

Onderhavige rapportage is op 8 juni 2015 aan de provincie Noord-Holland opgeleverd.



H2

# **MANAGEMENT SUMMARY**

## H2. MANAGEMENT SUMMARY

Een meerderheid van degenen die sinds 2012 verhuisd zijn deed dat binnen de Schipholregio. In twee derde van de gevallen heeft men een huurwoning betrokken; een zeer ruime meerderheid heeft gekozen voor bestaande bouw boven nieuwbouw. De belangrijkste reden om te verhuizen is een persoonlijke, namelijk samenwonen of een huwelijk.

Een ruime meerderheid van degenen die binnen de Schipholregio verhuisd zijn, is in meer of mindere mate tevreden over de huidige woonomgeving. Een zeer klein deel is ontevreden. Niemand van degenen die ontevreden zijn, motiveert deze ontevredenheid met geluidshinder van vliegverkeer. In ruim twee op de vijf gevallen is de tevredenheid over de woonomgeving ten opzichte van de vorige woonomgeving toegenomen, in ongeveer een op de zes gevallen is deze afgenomen.

Ongeveer een kwart van de personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd, geeft aan in de buurt van een luchthaven te wonen. Bijna de helft ondervindt op zijn minst soms persoonlijk hinder van vliegverkeer. Een op de vijf inwoners ondervindt frequent hinder.

Een op de zeven personen uit de doelgroep heeft behoefte aan (meer) informatie over de mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot de huidige woning. Van degenen die behoefte hebben aan deze informatie is een op de vijf zelf actief op zoek gegaan naar informatie over dit onderwerp.

Een zeer ruime meerderheid van degenen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd heeft wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol. Van degenen die sinds 2012 in het 48Lden-gebied wonen (of daarbinnen verhuisd zijn) heeft iets meer dan een kwart wel eens informatie ontvangen van geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol. In het 48Lden-gebied heeft circa een op de twaalf rondom de overdracht informatie over dit onderwerp ontvangen (van de makelaar, woningbouwcorporatie of particulier) en is een op de tien zelf actief op zoek gegaan naar informatie hierover. De website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) is in die doelgroep bij een op de tien bekend. De bekendheid van de module “Wonen bij Schiphol” is vanzelfsprekend geringer, en dit geldt daarmee ook voor de bezoekfrequentie.

Van alle personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd zou 2% zeker wel van de woning hebben afgezien als zij rondom de overdracht informatie zouden hebben gekregen over geluidshinder van vliegverkeer.



H3

# RESULTATEN

# H3.1 VERHUISBEWEGINGEN

- V1. Wanneer bent u in uw huidige woning komen wonen?
- V2. In welk postcodegebied staat uw vorige woning?
- V4. Is uw huidige woning een...?
- V5. Is uw huidige woning ...?
- V6. Hoe heeft de overdracht van uw huidige woning plaatsgevonden?

## MEERDERHEID VERHUIST BINNEN REGIO

Vier op de vijf inwoners die sinds begin 2012 verhuisd zijn, deden dat binnen de Schipholregio (80%). Een op de vijf inwoners komt 'van buiten' (20%).

Bewoners van een koopwoning verhuisden in de afgelopen jaren significant vaker binnen de regio dan bewoners van een huurwoning (85% versus 77%).

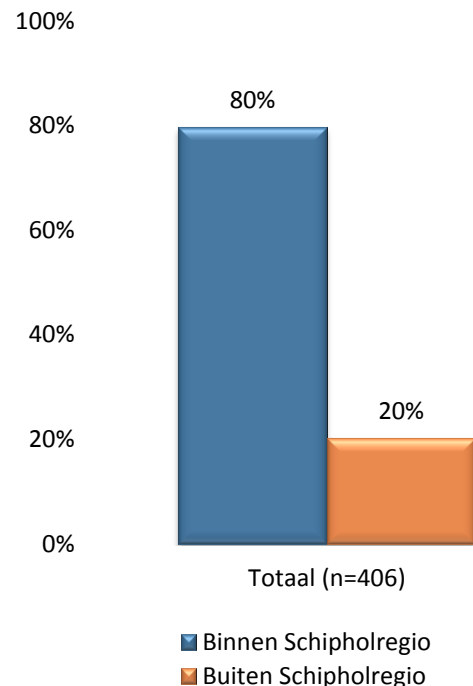
## KEUZE VALT VOORAL OP HUURWONING EN BESTAANDE BOUW

Van degenen die in het onderzoek ondervraagd zijn, heeft 23% zijn of haar woning in 2012 betrokken. Bijna een op de drie betrok de woning in 2013 (32%) of 2014 (32%), terwijl 13% pas sinds enkele maanden de huidige woning bewoont.

In circa twee op de drie gevallen heeft men een huurwoning betrokken (65%) en in de overige gevallen een koopwoning (35%). In een ruime meerderheid van de gevallen betreft het bestaande bouw (85%) en in circa een op de zes gevallen nieuwbouw (15%).

De overdracht van de woning vond in de meeste gevallen plaats via de woningbouwcorporatie (47%) en in bijna twee op de vijf gevallen via de makelaar (38%). In de overige gevallen verliep de verhuur of verkoop via een particulier (15%). De overdracht van de koopwoning verliep in een zeer ruime meerderheid via de makelaar (84%) en veel minder vaak via een woningbouwcorporatie of particulier (beide 8%). De overdracht van de huurwoning verliep in twee derde meerderheid via de woningbouwcorporatie (68%), in 19% via een particulier en in 13% via een makelaar.

Verhuizing binnen/buiten Schipholregio



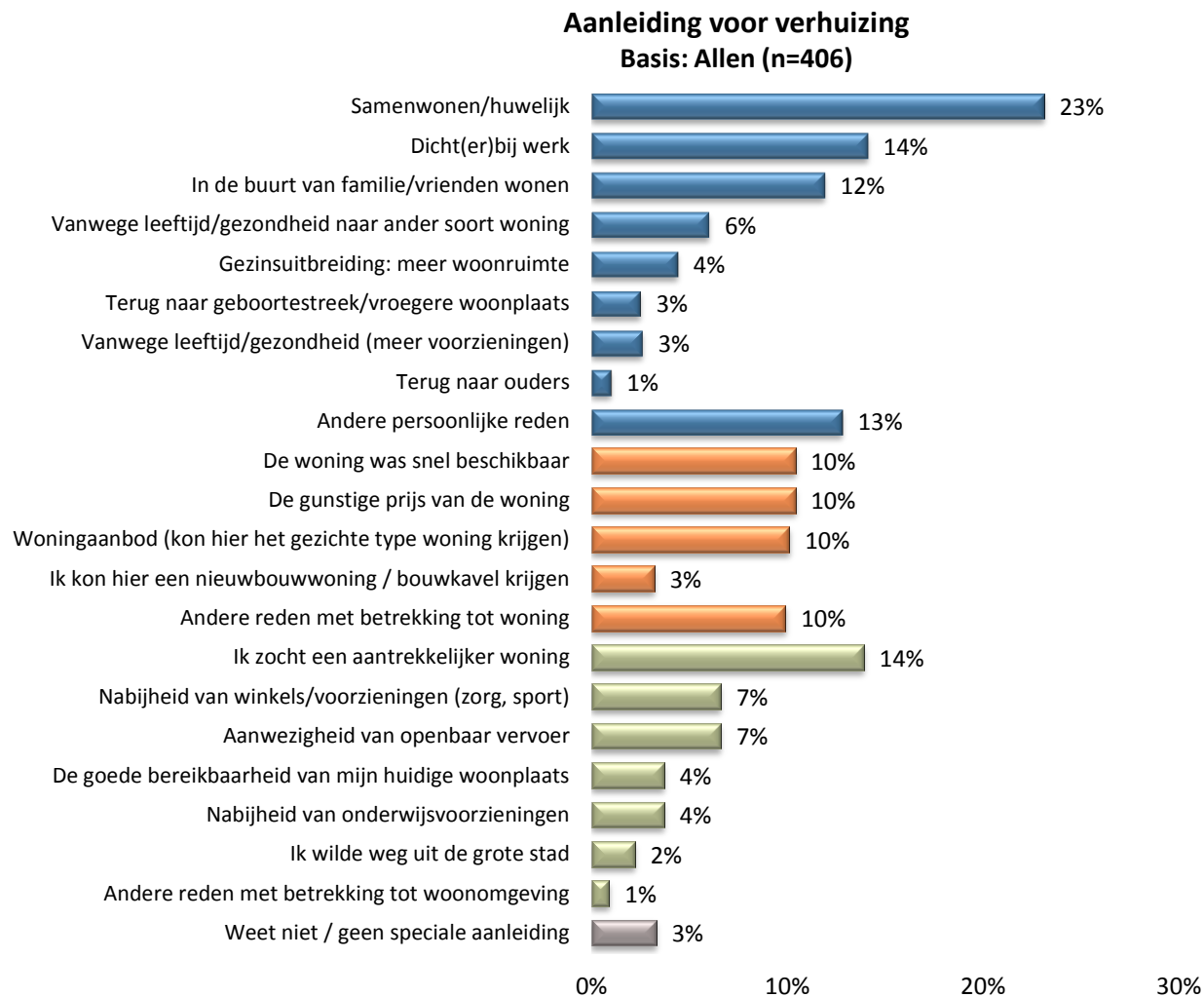
# H3.2 VERHUISMOTIEVEN

V3. Wat was voor u de aanleiding te verhuizen naar uw huidige woning?

## SAMENWONEN EN HUWELIJK BELANGRIJKSTE VERHUISMOTIEF

De belangrijkste reden om te zijn verhuist is een persoonlijke, namelijk samenwonen of een huwelijk (23%). Ook een andere persoonlijke reden wordt relatief vaak genoemd, namelijk het dicht(er) bij het werk gaan wonen (14%). Een even groot aandeel zocht een aantrekkelijker woning (14%).

- Persoonlijke redenen
- Redenen met betrekking tot woning
- Redenen met betrekking tot woonomgeving



# H3.3 BEOORDELING WOONOMGEVING

V8. Hoe tevreden bent u over uw huidige woonomgeving?

V9a. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent over uw huidige woonomgeving?

V10. Hoe tevreden was u over uw vorige woonomgeving?

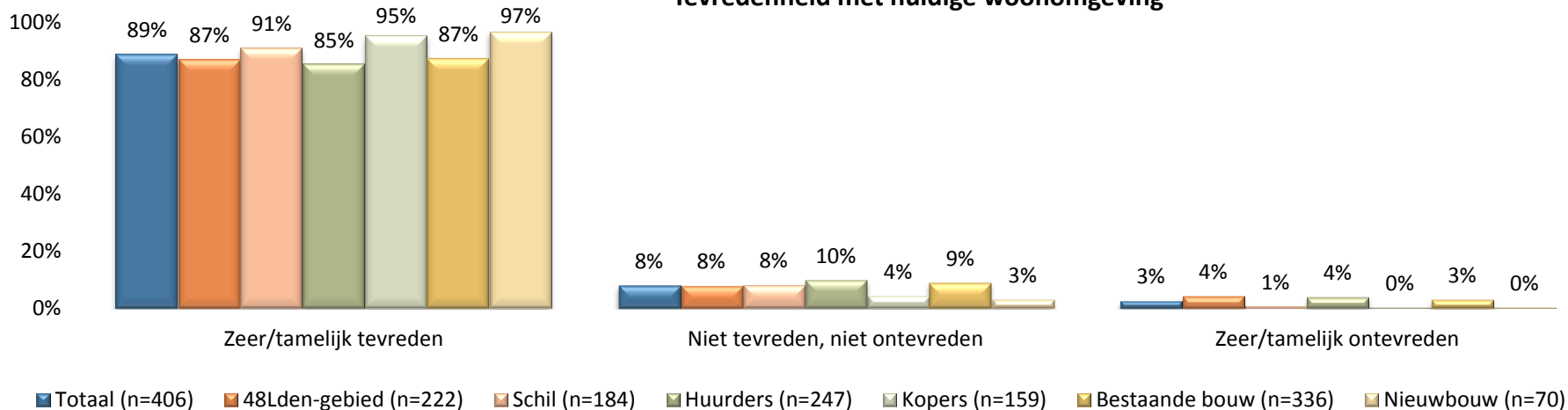
## TEVREDENHEID OVER WOONOMGEVING GROOT

Een ruime meerderheid van degenen die binnen of naar de Schipholregio verhuisd zijn, is in meer of mindere mate tevreden over de huidige woonomgeving (89%), slechts 3% is (tamelijk of zeer) ontevreden. Circa de helft is 'zeer tevreden' (51%). Bewoners van een koopwoning zijn vaker tevreden over de woonomgeving dan bewoners van een huurwoning (95% versus 85%) en bewoners van een nieuwbouwwoning vaker dan bewoners van bestaande bouw (97% versus 87%). Van degenen die binnen de Schipholregio zijn verhuisd is 88% tevreden over de woonomgeving; van degenen die 'van buiten' komen is dit 91%. Het verschil is niet significant.

Niemand van degenen die ontevreden zijn over de huidige woonomgeving motiveert de ontevredenheid met geluidshinder van vliegverkeer.

Als we de antwoorden op de vragen naar de tevredenheid over de huidige woonomgeving en vorige woonomgeving combineren, kunnen we stellen dat in 44% van de gevallen de tevredenheid over de woonomgeving is toegenomen; voor 40% is de tevredenheid over de woonomgeving gelijk gebleven en voor 16% is deze juist afgenomen.

Tevredenheid met huidige woonomgeving





# H3.4 BELEVING Vliegverkeer

V11. Woont u nu in de directe omgeving van...?

V12. Hoe vaak ondervindt u in of om uw huidige woning persoonlijk hinder van vliegverkeer?

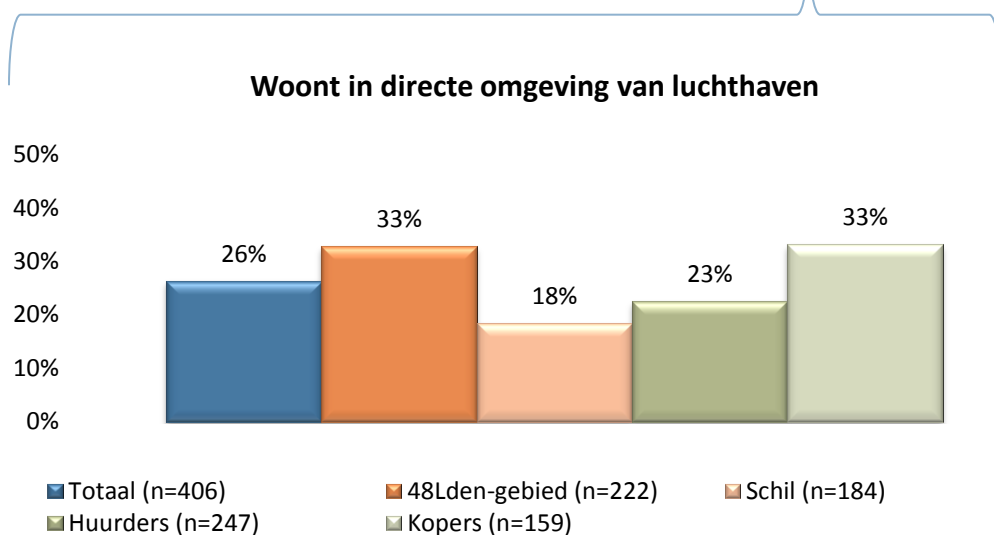
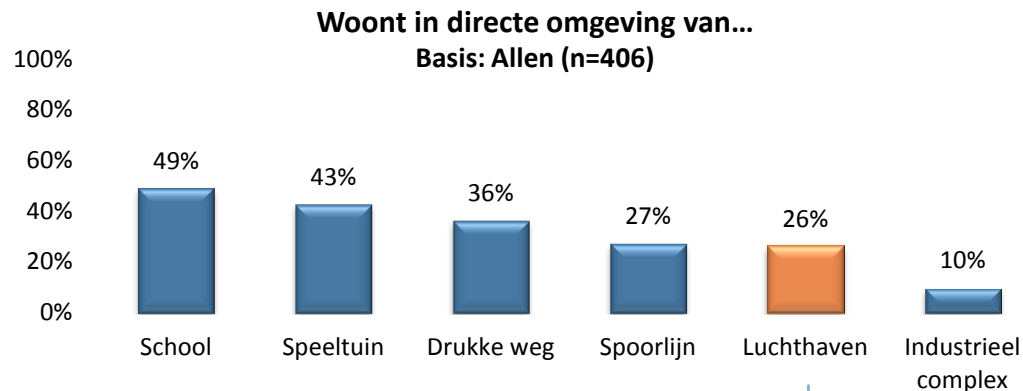
## KWART WOONT NAAR EIGEN ZEGGEN IN BUURT LUCHTHAVEN

Ongeveer een kwart van de personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio verhuisd zijn, geeft aan in de buurt van een luchthaven te wonen (26%).

Bijna de helft van degenen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio verhuisd zijn, ondervindt op zijn minst soms persoonlijk hinder van vliegverkeer (47%). Een op de vijf inwoners ondervindt regelmatig of vaak hinder van vliegverkeer (21%).

Naarmate de huishoudgrootte toeneemt, lijkt de algemene persoonlijke hinder van vliegverkeer ook toe te nemen (tot 58% onder de grootste huishoudens).

Hinder van vliegverkeer lijkt los te staan van de veranderde tevredenheid over de woonomgeving. Van degenen die aangeven dat de tevredenheid over de woonomgeving na de verhuizing is toegenomen, ondervindt 46% op zijn minst 'soms' hinder van vliegverkeer.



# H3.5 INFORMATIEBEHOEFTE

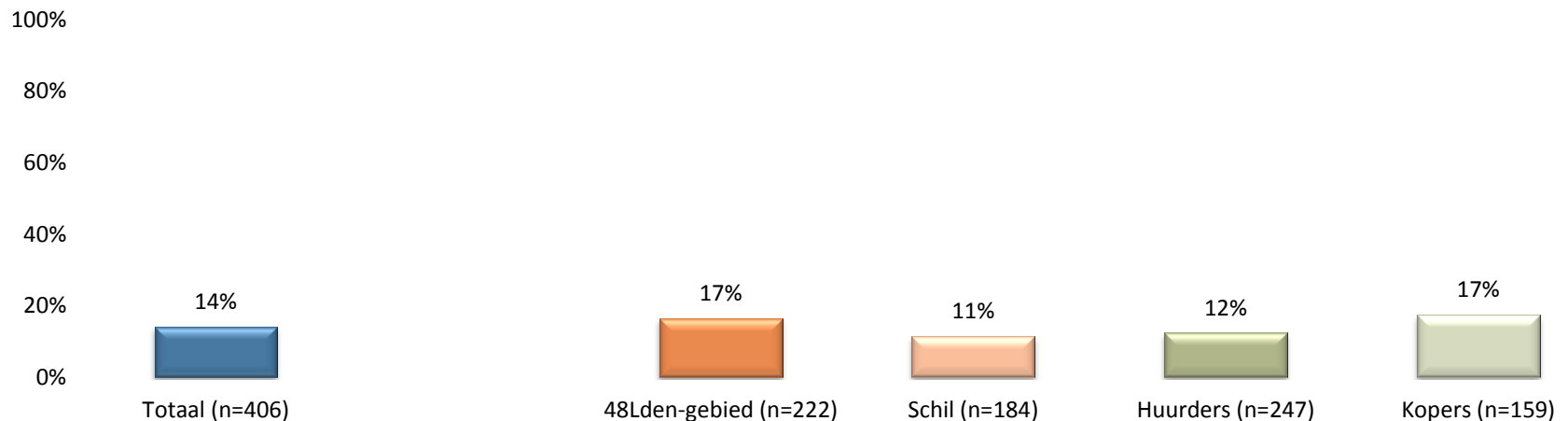
V32. Heeft u behoefte aan (meer) informatie over de mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot uw huidige woning?

## BEHOEFTE AAN (MEER) INFORMATIE OVER GELUIDSHINDER NIET BIJZONDER GROOT

Een op de zeven personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd heeft behoefte aan (meer) informatie over de mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot de huidige woning (14%). Bewoners van een koopwoning hebben meer behoefte aan informatie dan bewoners van een huurwoning (17% versus 12%).

Van degenen die behoefte hebben aan (meer) informatie is 21% zelf wel eens actief op zoek gegaan naar informatie over de mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot de huidige woning. Onder degenen die geen behoefte hebben aan extra informatie is dit aandeel 4%. Het betreft een significant verschil. Van degenen die behoefte hebben aan (meer) informatie heeft 28% wel eens informatie over de mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot de huidige woning ontvangen. Onder degenen die geen behoefte hebben aan extra informatie is dit aandeel 20%. Het gevonden verschil is niet significant.

Heeft behoefte aan meer informatie over mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot huidige woning



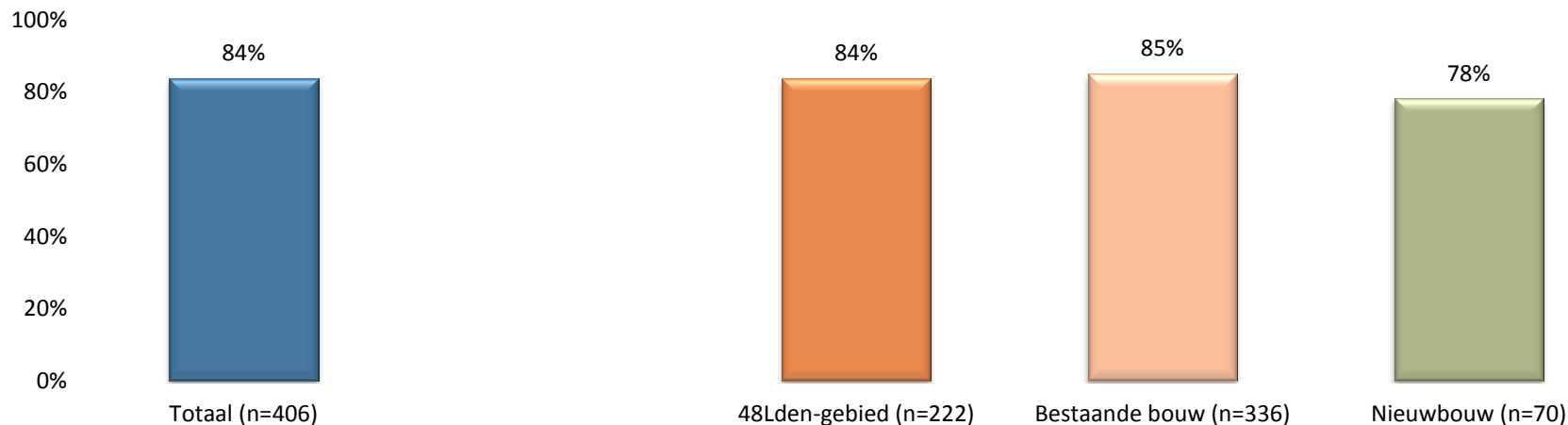
# H3.6 ONTVANGEN INFORMATIE EN COMMUNICATIE

V13. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol?

## MEERDERHEID BEKEND MET GELUIDSHINDER Vliegverkeer SCHIPHOL

Een ruime meerderheid van degenen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd heeft wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol (84%). Dit hoeft niet per se voor of tijdens de verhuizing gebeurd te zijn, maar kan ook daarna hebben plaatsgevonden.

Is bekend met communicatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol



# H3.6 ONTVANGEN INFORMATIE EN COMMUNICATIE

V14. Heeft u wel eens informatie ontvangen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol?

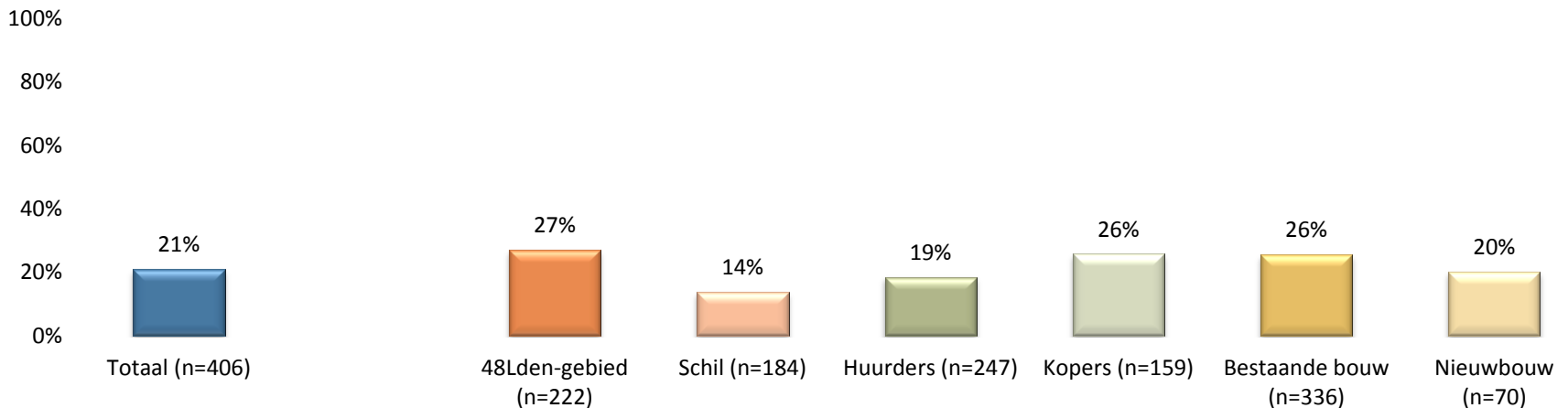
V15. Welke informatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol heeft u ontvangen?

## MEERDERHEID HEEFT NOOIT INFORMATIE ONTVANGEN OVER GELUIDSHINDER

Iets meer dan een kwart van degenen die sinds 2012 in het 48Lden-gebied wonen (of daarbinnen verhuisd zijn), heeft wel eens informatie ontvangen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol (27%). De informatie die men ontvangen heeft, kreeg men vooral via folders / flyers, lokale kranten en via diverse internetsites. Een bewoner geeft aan via de woningbouwcorporatie (van de vorige woning) informatie ontvangen te hebben.

Verder zien we – als het om het totale onderzoeksgebied gaat – dat bewoners van koopwoningen vaker aangeven informatie te hebben ontvangen dan bewoners van huurwoningen (26% versus 19%).

### Heeft wel eens informatie ontvangen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol



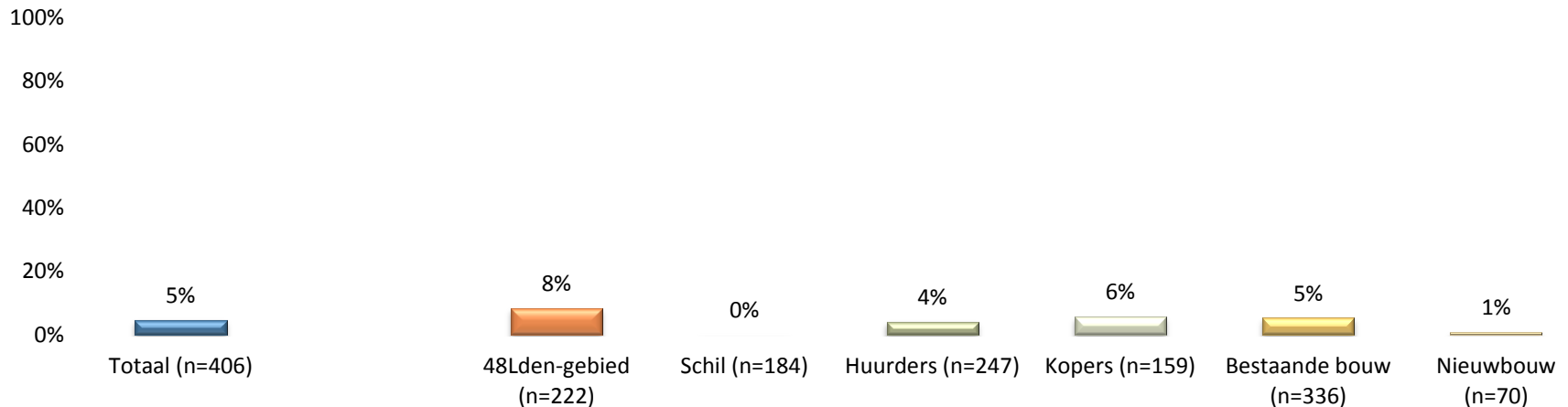
# H3.6 ONTVANGEN INFORMATIE EN COMMUNICATIE

V16. Heeft u voorafgaand aan de overdracht van uw huidige woning informatie gekregen van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol?

## KLEINE MINDERHEID KREEG INFORMATIE VAN MAKELAAR, PARTICULIER OF CORPORATIE

Een op de twintig personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd, heeft voorafgaand aan de overdracht van de huidige woning informatie gekregen (van de makelaar, van de particulier of van de woningbouwcorporatie) over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol (5%). Bewoners die in bestaande bouw zijn gaan wonen hebben vaker informatie gekregen bij het betrekken van hun nieuwe woning dan bewoners die een nieuwbouwwoning betrokken hebben (5% versus 1%). In het 48Lden-gebied heeft 8% voorafgaand aan het betrekken van de woning informatie ontvangen van de makelaar, particulier of woningbouwcorporatie.

### Heeft voorafgaand aan overdracht van huidige woning informatie ontvangen van makelaar / particulier / woningbouwcorporatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol



## H3.6 ONTVANGEN INFORMATIE EN COMMUNICATIE

*V17. Hoe heeft u deze informatie gekregen?*

*V18. In hoeverre vond u de informatie die u gekregen heeft van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie duidelijk?*

*V19. In hoeverre vond u de informatie die u gekregen heeft van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie begrijpelijk?*

*V20. In hoeverre vond u de informatie die u gekregen heeft van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie relevant?*

*V21. In hoeverre vond u de informatie die u gekregen heeft van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie volledig?*

*V22. Kunt u, samenvattend, aangeven wat u vond van de kwaliteit van de informatie die u heeft gekregen van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol?*

*V22a. Heeft de informatie die u heeft ontvangen van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol meegewogen in de beslissing bij de overdracht van uw huidige woning?*

### **VERKREGEN INFORMATIE WEEGT NAUWELIJKS MEE IN BESLUITVORMING**

Omdat het aantal personen dat voorafgaande aan het betrekken van de nieuwe woning zeer gering is (n=12) kunnen over de wijze waarop men de informatie heeft verkregen, alsmede over de tevredenheid over die informatie slechts indicatieve uitspraken worden gedaan.

Een meerderheid van degenen die informatie hebben ontvangen van de makelaar, particulier of woningbouwcorporatie ontving deze informatie in een persoonlijk gesprek (n=7).

Een meerderheid noemt de verkregen informatie relevant (n=10), begrijpelijk (n=9) en duidelijk (n=9). Een iets kleinere groep noemt de informatie die men gekregen heeft volledig (n=6). Al met al is men goed te spreken over de kwaliteit van de ontvangen informatie (n=8). Voor ongeveer driekwart heeft de informatie niet zo zwaar of helemaal niet meegewogen in het besluit om de huidige woning te gaan huren of kopen (n=9); een minderheid heeft de verkregen informatie wel mee laten wegen in het besluit om de huidige woning te gaan huren of kopen (n=3).

# H3.6 ONTVANGEN INFORMATIE EN COMMUNICATIE

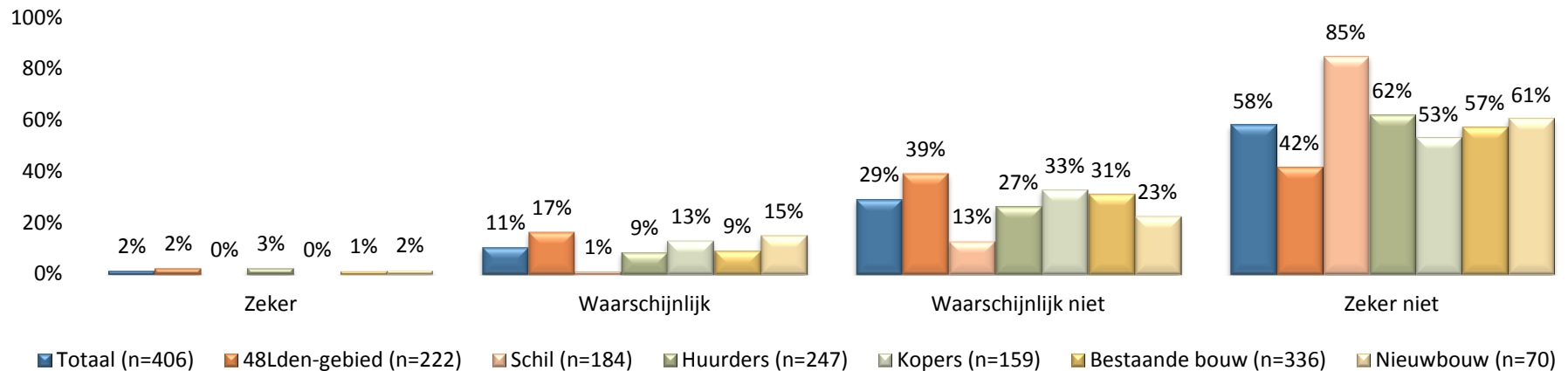
V22b. Als u informatie gehad zou hebben van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol, zou u dan hebben afgezien van de overdracht van uw huidige woning?

## MINDERHEID ZOU HEBBEN AFGEZIEN VAN WONING BIJ INFORMATIE BIJ OVERDRACHT WONING

Van degenen die wel eens informatie hebben ontvangen, maar niet rond de overdracht van de woning (het tekenen van de koopakte of de ondertekening van de huurovereenkomst) (n=67) zou een relatief kleine groep hebben afgezien van de huidige woning: 2% zou dat zeker wel gedaan hebben als zij die informatie ten tijde van de overdracht wel van de makelaar, particulier of woningbouwcorporatie zouden hebben ontvangen (n=2). Nog eens 11% zou waarschijnlijk wel van de woning hebben afgezien (n=6).

Op basis van aanvullende analyses mogen we de aanname doen dat 2% van alle personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio verhuisd zijn zeker wel zou hebben afgezien van de huidige woning als men geïnformeerd zou zijn en 11% dat waarschijnlijk wel zou hebben gedaan. Op basis van ervaring met soortgelijke onderzoeken weten we dat de antwoordcategorie 'zeker wel' een goede voorspeller is van (toekomstig) gedrag. Als men in onderzoek aangeeft iets 'waarschijnlijk wel' te (zullen) doen, dan gebeurt dat in de praktijk in de meeste gevallen niet.

Theoretische waarschijnlijkheid van afzien huidige woning bij ontvangen informatie



# H3.7 GEZOCHTE INFORMATIE Vliegverkeer

V22c. Bent u zelf actief op zoek gegaan naar informatie over mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot uw huidige woning?

V22d. Naar wat soort informatie bent u zelf op zoek gegaan?

V22e. Bij wie bent u actief op zoek gegaan naar mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot uw huidige woning?

## MINDERHEID ZELF OP ZOEK NAAR INFO GELUIDSHINDER

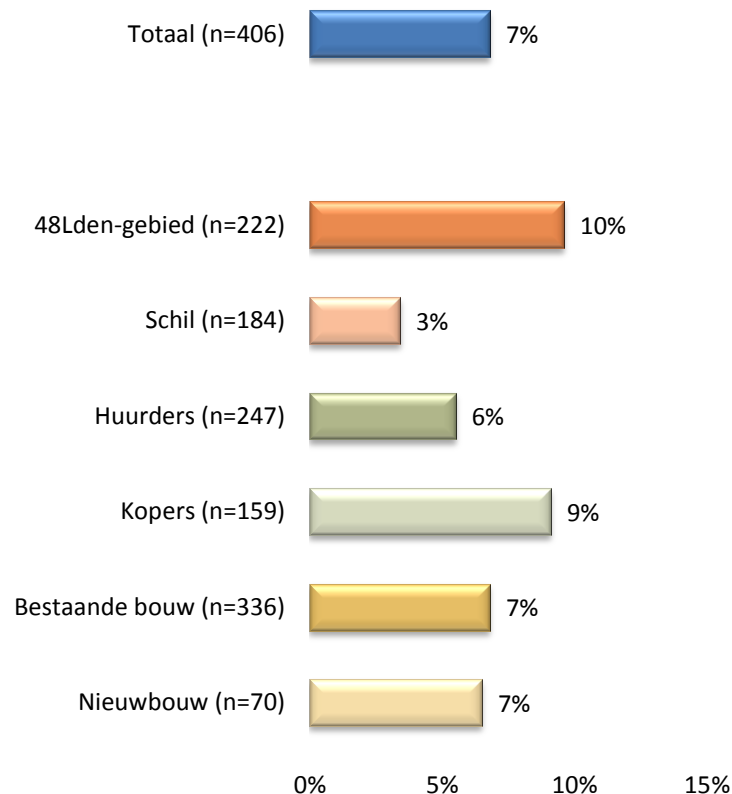
Van degenen die sinds 2012 in het 48Lden-gebied wonen (of daarbinnen zijn verhuisd) is een op de tien zelf actief op zoek gegaan naar informatie over mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot de huidige woning (10%).

Verder lijkt er een relatie te zijn tussen het zoeken naar informatie en de toe- of afname in de tevredenheid over de woonomgeving; degenen van wie de tevredenheid over de woonomgeving is toegenomen hebben vaker naar informatie gezocht (8%) dan degenen van wie de tevredenheid gelijk is gebleven (7%) en degenen van wie de tevredenheid over de woonomgeving is afgenomen (2%).

Van alle personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd heeft 1% niet alleen wel eens informatie ontvangen, maar heeft ook zelf wel eens actief naar informatie gezocht. Een op de twintig heeft wel naar informatie gezocht, maar zelf nooit iets ontvangen (5%), terwijl 20% wel informatie heeft ontvangen, maar er nooit zelf naar op zoek is gegaan. Circa driekwart heeft nooit informatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol gezocht en nooit iets ontvangen (74%).

Informatie die men zelf gezocht heeft, heeft vooral betrekking op de aanvliegeroutes, het aantal vliegtuigen dat overvliegt en het baangebruik. Een enkeling heeft informatie gezocht over wet- en regelgeving en de schadevergoeding. Degenen die zelf actief naar informatie hebben gezocht (n=30), hebben dat vooral gedaan bij Schiphol zelf (37%), de gemeente (25%) en Rijkswaterstaat (22%).

## Is zelf actief op zoek gegaan naar informatie





# H3.7 GEZOCHTE INFORMATIE Vliegverkeer

V23. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl)?

V24. Heeft u de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) wel eens bezocht?

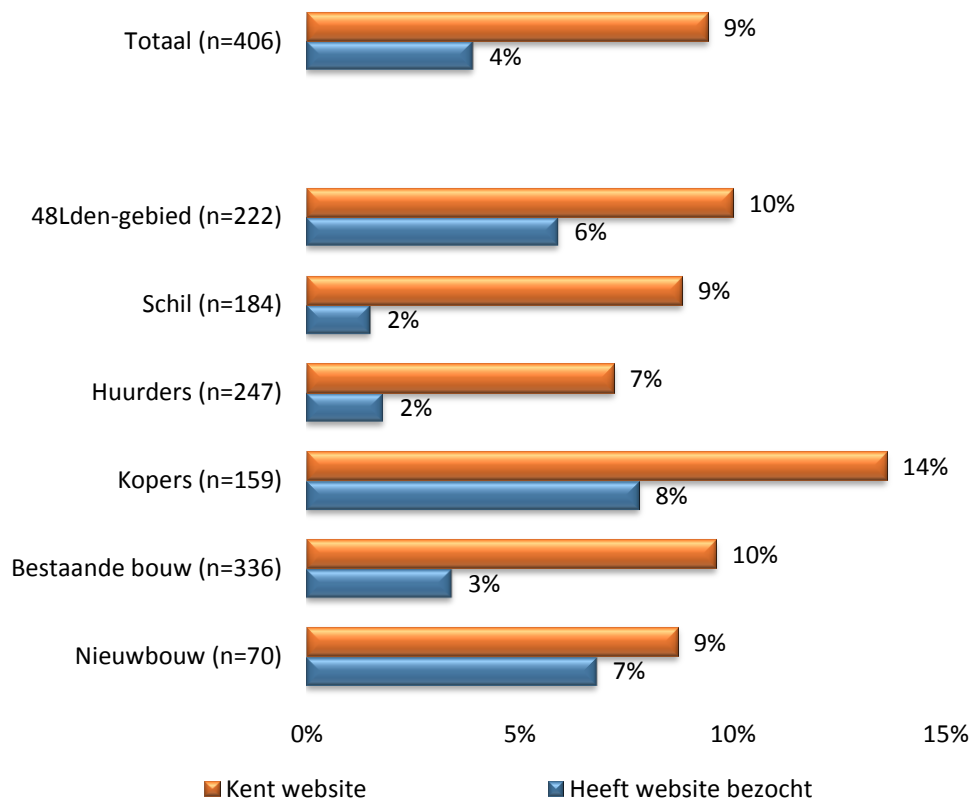
## BEZOEKBAS.NL BIJ EEN OP TIEN BEKEND

Circa een op de tien personen die sinds 2012 verhuisd is binnen of naar het Schipholgebied heeft wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) (9%). De bekendheid van de website is onder bewoners van een koopwoning groter dan onder bewoners van een huurwoning (14% versus 7%).

Van degenen in het 48Lden-gebied die bekend zijn met de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) heeft 59% de site ook wel eens bezocht. Dit komt neer op 6% van alle personen die sinds 2012 in het 48Lden-gebied wonen of daarbinnen verhuisd zijn.

De website wordt vaker bezocht door bewoners van een koopwoning dan door bewoners van een huurwoning (8% versus 2%).

## Kent website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) of heeft deze bezocht



# H3.7 GEZOCHTE INFORMATIE Vliegverkeer

V25. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl)?

V26. Hoe bent u bekend geraakt met de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl)?

V27. Heeft u op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) de module “Wonen bij Schiphol” wel eens bezocht?

V28. Wanneer heeft u de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) voor het laatst bezocht?

V29. Hieronder staat een aantal uitspraken over de vormgeving van de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl). Kunt u aangeven in hoeverre u het (on)eens bent met deze uitspraken?

V30. Hieronder staat een aantal uitspraken over de inhoud van de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl). Kunt u aangeven in hoeverre u het (on)eens bent met deze uitspraken?

V31. Hieronder staat een aantal uitspraken over de gebruiksvriendelijkheid van de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl). Kunt u aangeven in hoeverre u het (on)eens bent met deze uitspraken?

## MODULE “WONEN BIJ SCHIPHOL” DOOR ZEER KLEINE MINDERHEID GERAADPLEEGD

De module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) is bij 3% van de personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio zijn verhuisd bekend. Anders dan de website zelf geniet de module juist een grotere bekendheid onder bewoners van een huurwoning dan onder bewoners van een koopwoning (4% versus 1%).

Van degenen die bekend zijn met de module (n=14) hebben de meesten daarvan vernomen via familie, vrienden of kennissen (n=5) en een enkeling via Funda.nl (n=1). Ongeveer een derde heeft de module op de website daadwerkelijk bezocht (n=5). Dit laatste komt neer op 1% van alle personen die sinds 2012 binnen of naar het Schipholgebied zijn verhuisd.

Omdat het aantal personen dat de module ‘Wonen bij Schiphol’ wel eens bezocht heeft zeer gering is (n=5) kunnen over de vormgeving, de inhoud en de gebruiksvriendelijkheid geen nauwkeurige uitspraken worden gedaan. Wat opvalt, is dat men de module op alle aspecten met betrekking tot vormgeving, inhoud en gebruiksvriendelijkheid overwegend positief tot zeer positief oordeelt of er in het slechtst denkbare geval neutraal over is.



# **BIJLAGE I: OVERIGE RESULTATEN**

# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

V3. Wat was voor u de aanleiding te verhuizen naar uw huidige woning?

V7. In wat voor omgeving staat uw huidige woning?

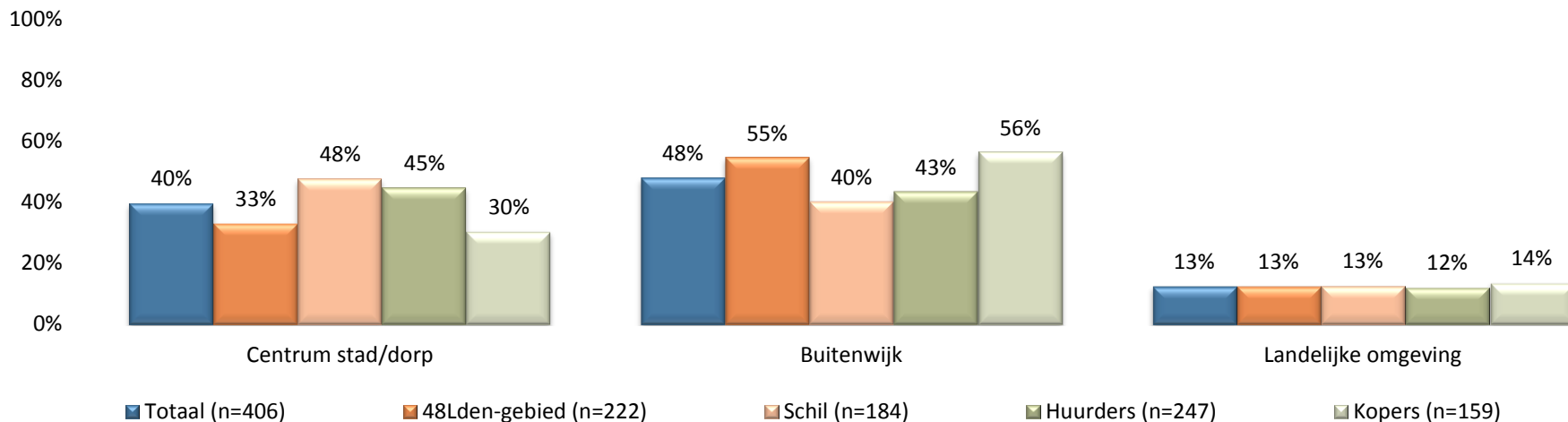
## BUITENWIJK POPULAIRDER DAN CENTRUM

De belangrijkste reden is een persoonlijke, namelijk samenwonen of een huwelijk (23%). Ook een andere persoonlijke reden wordt relatief vaak genoemd, namelijk het dicht(er) bij het werk gaan wonen (14%). Een even groot aandeel zocht een aantrekkelijker woning (14%).

Twee op de vijf personen die sinds 2012 binnen of naar de Schipholregio verhuisd zijn, wonen in het centrum van een stad of dorp (40%). Een iets grotere groep – namelijk bijna de helft – is in een buitenwijk gaan wonen (48%). Een op de acht geeft aan in een landelijke omgeving te zijn gaan wonen (13%).

Personen in het 48Lden-gebied zijn vaker in een buitenwijk gaan wonen dan personen in de schil om het 48Lden-gebied (55% versus 40%) en minder vaak in het centrum van een stad of dorp (33% versus 48%). Degenen die een huurwoning betrokken hebben, wonen vaker in het centrum van een stad of dorp dan degenen in een koopwoning (45% versus 30%), terwijl degenen in een koopwoning vaker in een buitenwijk zijn gaan wonen dan degenen in een huurwoning (56% versus 43%).

Type omgeving huidige woning



# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

V8. Hoe tevreden bent u over uw huidige woonomgeving? V9. Kunt u aangeven waarom u tevreden bent over uw huidige woonomgeving?  
V9a. Kunt u aangeven waarom u ontevreden bent over uw huidige woonomgeving?

## NABIJHEID VOORZIENINGEN EN RUSTIGE OMGEVING BELANGRIJKSTE DRIVERS WOONPLEZIER

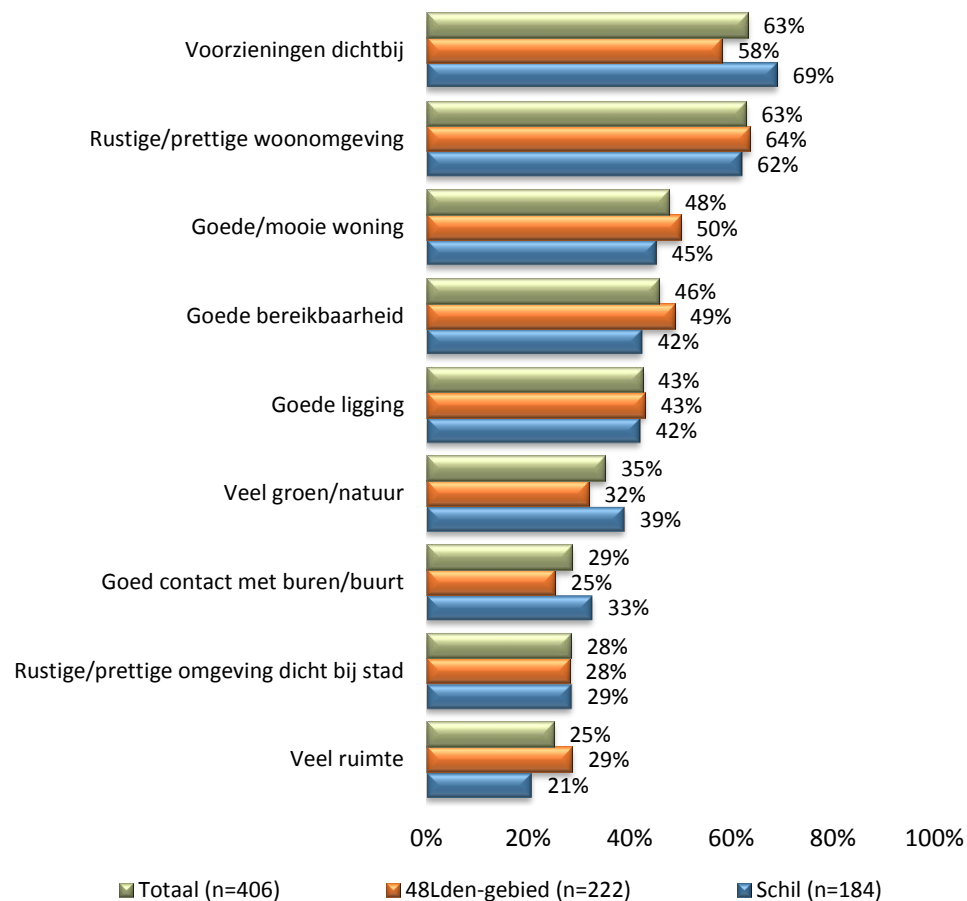
Circa de helft is zelfs 'zeer tevreden' (51%). Van degenen jonger dan 30 jaar is 46% 'zeer tevreden'. Degenen die in het 48Lden-gebied wonen zijn iets minder vaak tevreden over hun woonomgeving (87%) dan degenen die in de schil rondom het gebied wonen (91%).

De belangrijkste redenen voor de tevredenheid over de huidige woonomgeving zijn gelegen in de nabijheid van voorzieningen (63%) en de rustige, prettige woonomgeving (eveneens 63%). Ook de woning zelf (goed, mooi) is een belangrijke drijfveer van tevredenheid (48%).

De nabijheid van voorzieningen, het groen / de natuur en het goede contact met de burens / buurt wordt in de schil rondom het 48Lden-gebied vaker genoemd dan in het 48Lden-gebied zelf. De hoeveelheid ruimte wordt daarentegen in het 48Lden-gebied vaker genoemd als reden voor tevredenheid.

Niet alleen de tevredenheid van bewoners van een koopwoning is groter dan de tevredenheid van bewoners van een huurwoning, ook het aantal redenen dat men daarvoor opvoert is in het eerste geval groter dan in het tweede geval (4,4 versus 3,5). Bewoners van een koopwoning noemen vaker dan bewoners van een huurwoning de rustige en prettige woonomgeving, de goede / mooie woning, de goede bereikbaarheid, de goede ligging, de woonomgeving dichtbij een stad, het goede contact met de burens / de buurt en de hoeveelheid ruimte als drijfveren van tevredenheid.

## Redenen voor tevredenheid



# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

V10. Hoe tevreden was u over uw vorige woonomgeving?

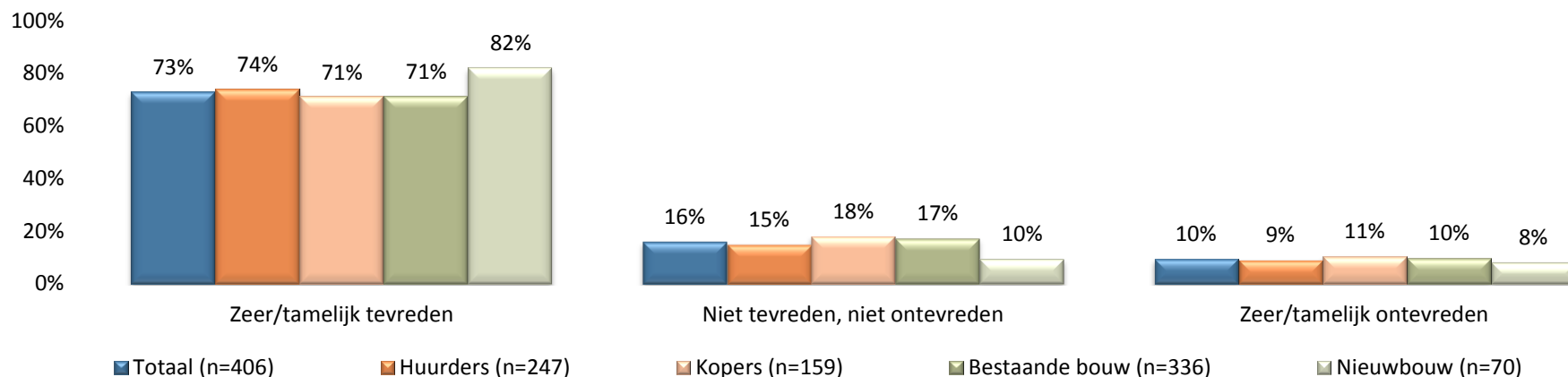
## TEVREDENHEID WOONOMGEVING TEN OPZICHTE VAN VORIGE WONING TOEGENOMEN

Niet alleen is een ruime meerderheid tevreden over de huidige woonomgeving (genoemde 89%); ook een meerderheid was tevreden over de vorige woonomgeving, behalve dan dat deze tevredenheid aanzienlijk minder groot is (73%). Een op de tien was ontevreden over de vorige woonomgeving (10%).

Bewoners van een huurwoning geven vaker aan dat hun tevredenheid over de woonomgeving is afgenomen dan bewoners van een koopwoning (20% versus 9%). Bewoners van bestaande bouw geven vaker aan dat de tevredenheid is toegenomen dan bewoners van nieuwbouw (46% versus 35%), terwijl bewoners van nieuwbouw vaker aangeven dat de tevredenheid gelijk is gebleven (51% versus 38%).

Mannen geven vaker dan vrouwen aan dat de tevredenheid over de woonomgeving is toegenomen (48% versus 40%).

### Tevredenheid met vorige woonomgeving



# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

V11. Woont u nu in de directe omgeving van...?

## **KWART WOONT NAAR EIGEN ZEGGEN IN BUURT LUCHTHAVEN**

Bewoners in het 48Lden-gebied geven vaker aan in de buurt van een luchthaven te wonen dan bewoners in de schil eromheen (33% versus 18%). Ditzelfde geldt voor bewoners van een koopwoning (33% versus 23% huurwoning).

Circa de helft woont in de buurt van een school (49%), terwijl 43% zegt in de buurt van een speeltuin te wonen. Ruim een op de drie woont in de buurt van een snelweg / drukke weg (36%) en iets meer dan een kwart in de buurt van een spoorlijn (27%). Een op de tien woont naar eigen beleving in de nabijheid van een industrieel complex (10%).

Bewoners van het 48Lden-gebied geven minder vaak aan in de buurt van een school of industrieel complex te wonen dan bewoners in de schil om het gebied heen (44% versus 56% en 7% versus 13%). Bewoners van een koopwoning geven niet alleen vaker aan in de buurt van een luchthaven te wonen dan bewoners van een huurwoning, maar ook vaker in de buurt van een autosnelweg / drukke weg (42% versus 33%).

# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

V12. Hoe vaak ondervindt u in of om uw huidige woning persoonlijk hinder van vliegverkeer?

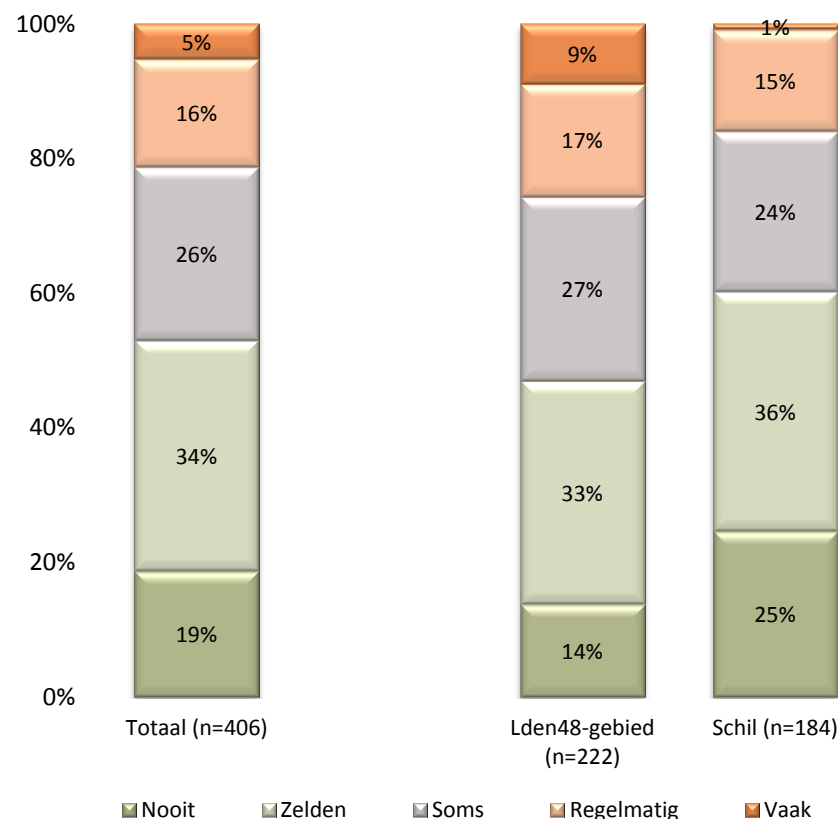
## BIJNA DE HELFT ONDERVINDT HINDER VAN VliegVERKEER, EEN OP DE VIJF FREQUENT

In het 48Lden-gebied is de frequente hinder groter dan in de schil om het gebied heen (26% versus 16%). Ditzelfde geldt voor de algemene hinder (53% versus 40%).

De algemene hinder is vooral groot onder personen van 30 tot en met 54 jaar (57%) en geringer onder personen jonger dan 30 jaar (41%). Dit beeld wordt deels bevestigd door de mate waarin men frequent hinder ondervindt van vliegverkeer.

Het aandeel dat algemene hinder ondervindt is onder degenen voor wie de tevredenheid over de woning gelijk is gebleven 46% en onder degenen van wie de tevredenheid is afgenomen marginaal meer (51%).

Mate van ondervinden hinder van vliegverkeer





# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

*V13. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol?*

*V14. Heeft u wel eens informatie ontvangen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol?*

*V15. Welke informatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol heeft u ontvangen?*

## **MEERDERHEID BEKEND MET GELUIDSHINDER Vliegverkeer SCHIPHOL**

Degenen van wie de tevredenheid over de woonomgeving is afgenomen hebben vaker iets gezien, gehoord of gelezen over geluidshinder van vliegverkeer (88%) dan degenen voor wie de tevredenheid hierover gelijk is gebleven (85%) of is toegenomen (81%).

## **MEERDERHEID HEEFT NOOIT INFORMATIE ONTVANGEN OVER GELUIDSHINDER**

Mannen geven vaker dan vrouwen aan informatie ontvangen te hebben over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol (25% versus 18%).

Bewoners van het 48Lden-gebied hebben vaker informatie ontvangen over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol dan inwoners in de schil om het gebied heen (27% versus 14%).

# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

*V16. Heeft u voorafgaand aan de overdracht van uw huidige woning informatie gekregen van de makelaar / particulier / woningbouwcorporatie over geluidshinder van vliegverkeer rond Schiphol?*

*V22c. Bent u zelf actief op zoek gegaan naar informatie over mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot uw huidige woning?*

*V22d. Naar wat soort informatie bent u zelf op zoek gegaan?*

*V22e. Bij wie bent u actief op zoek gegaan naar mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot uw huidige woning?*

## **KLEINE MINDERHEID KREEG INFORMATIE VAN MAKELAAR, PARTICULIER OF CORPORATIE**

Mannen geven significant vaker dan vrouwen dergelijke informatie ontvangen te hebben (7% versus 2%). Van degenen van wie de tevredenheid over de woonomgeving is toegenomen, geeft 6% aan informatie ontvangen te hebben van de makelaar, particulier of woningbouwcorporatie. Onder degenen van wie de tevredenheid gelijk is gebleven is dit aandeel 4%. Van degenen van wie de tevredenheid over de woonomgeving is afgenomen geeft niemand aan informatie ontvangen te hebben.

Van de bewoners in het 48Lden-gebied heeft 8% voorafgaand aan het betrekken van de woning informatie ontvangen van de makelaar, particulier of woningbouwcorporatie; in de schil rondom het gebied geeft niemand dit aan.

## **MINDERHEID ZELF OP ZOEK NAAR INFO GELUIDSHINDER**

Mannen hebben vaker actief naar informatie gezocht dan vrouwen (9% versus 5%) en bewoners van het 48Lden-gebied vaker dan bewoners van de schil buiten dit gebied (10% versus 3%). Personen die binnen het Schipholgebied zijn verhuisd hebben bovendien vaker naar informatie gezocht dan degenen die 'van buiten' komen (8% versus 3%).

# BIJLAGE: OVERIGE RESULTATEN

V23. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl)?

V24. Heeft u de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) wel eens bezocht?

V25. Heeft u wel eens iets gezien, gehoord of gelezen over de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl)?

V26. Hoe bent u bekend geraakt met de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl)?

V27. Heeft u op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) de module “Wonen bij Schiphol” wel eens bezocht?

V28. Wanneer heeft u de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) voor het laatst bezocht?

V29. Hieronder staat een aantal uitspraken over de vormgeving van de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl). Kunt u aangeven in hoeverre u het (on)eens bent met deze uitspraken?

V30. Hieronder staat een aantal uitspraken over de inhoud van de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl). Kunt u aangeven in hoeverre u het (on)eens bent met deze uitspraken?

V31. Hieronder staat een aantal uitspraken over de gebruiksvriendelijkheid van de module “Wonen bij Schiphol” op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl). Kunt u aangeven in hoeverre u het (on)eens bent met deze uitspraken?

V32. Heeft u behoefte aan (meer) informatie over de mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot uw huidige woning?

## **BEZOEKBAS.NL BIJ EEN OP TIEN BEKEND**

Mannen zijn beter bekend met de website dan vrouwen (12% versus 7%).

In het 48Lden-gebied wordt de website vaker bezocht dan in de schil rondom het gebied (6% versus 2%).

## **MODULE “WONEN BIJ SCHIPHOL” DOOR ZEER KLEINE MINDERHEID GERAADPLEEGD**

Bewoners van het 48Lden-gebied hebben de module vaker bezocht dan bewoners van de schil rondom dit gebied (1% versus afgerond 0%).

## **BEHOEFTE AAN (MEER) INFORMATIE OVER GELUIDSHINDER NIET BIJZONDER GROOT**

Vrouwen hebben meer behoefte aan informatie dan mannen (17% versus 12%) en inwoners van het 48Lden-gebied meer dan inwoners in de schil daaromheen (17% versus 11%).

# BIJLAGE: RESPONSVERANTWOORDING

## P1. Geslacht

	Ongewogen %	Gewogen %
Man	35	50
Vrouw	65	50

## P2. Leeftijd

	Ongewogen %	Gewogen %
< 30 jaar	44	58
30 t/m 54 jaar	43	18
55 t/m 64 jaar	9	9
65 t/m 74 jaar	3	8
75 jaar en ouder	2	7

In het onderzoek hebben n=1.899 personen de vraag ingevuld in welk jaar men de huidige woning betrokken heeft. Men kwalificeerde alleen voor deelname aan het onderzoek als 2012, 2013, 2014 of 2015 werd aangegeven. In totaal is het onderzoek aan n=406 personen uit de doelgroep voorgelegd, hetgeen neerkomt op een penetratie van 21%.

De resultaten van het onderzoek zijn gewogen naar geslacht en leeftijd. Wat betreft leeftijd zijn de ideaalpercentages gebaseerd op cijfers van het aan de Rijksoverheid gelieerde Planbureau voor de Leefomgeving (zie 'Inleiding').



## **BIJLAGE II: TELEFONISCHE DIEPTE-INTERVIEWS**

# BIJLAGE: TELEFONISCHE DIEPTE-INTERVIEWS

Ter verdieping van het uitgevoerde kwantitatieve online onderzoek zijn vier telefonische interviews gehouden onder respondenten die in het online onderzoek aangaven daadwerkelijk informatie te hebben ontvangen bij de overdracht van hun nieuwe huis. De gesprekken vonden plaats op donderdag 28 mei, dinsdag 4 juni (twee gesprekken) en donderdag 4 juni.

## PROFIEL RESPONDENTEN

- interview 1: man, koopwoning, kwam van buiten de regio
- interview 2: man, koopwoning, verhuisd binnen de regio
- interview 3: vrouw, huurwoning, verhuisd binnen regio
- interview 4: vrouw, huurwoning, verhuisd binnen de regio

## BELANGRIJKSTE VERHUISMOTIEVEN ZIJN EEN RUSTIGE BUURT EN NABIJHEID WERK & VOORZIENINGEN

De motieven om te verhuizen zijn uiteenlopend. Zo wilde een respondent meer ruimte vanwege gezinsuitbreiding, en een ander kon de woning van haar vader overnemen. Alle respondenten gaven aan in ieder geval naar een rustige buurt te willen verhuizen en in de buurt van hun werk en voorzieningen (winkels, openbaar vervoer, scholen) te willen wonen. De twee respondenten met een koopwoning gaven aan dat de prijs voor hen ook van belang was, die in deze regio wat lager ligt. Een respondent zegt daarover:

*“Mijn redenen waren gunstige prijs en ligging. Die overlast drukt de prijs wel naar beneden, natuurlijk.” (man, interview 2)*

## ALLE RESPONDENTEN ZIJN ERG TEVREDEN OVER HUN WOONOMGEVING

Alle vier de respondenten zijn erg tevreden over hun nieuwe woning. Ze zijn vooral blij met de rustige en fijne omgeving. Ook zijn ze erg tevreden over hun omgeving vanwege de nabijheid van verschillende voorzieningen. Twee respondenten drukken hun tevredenheid als volgt uit:

*“Niet de drukte van de grote stad, maar er toch dichtbij. Ik zou ongeveer een 8 geven wat betreft tevredenheid. Een nadeel is alleen dat ik van alles een beetje overlast heb. Dus niet alleen van de vliegtuigen, maar ook van het station en de provinciale weg. Zowel geluidsoverlast, als overlast van licht.” (vrouw, interview 3)*

*“Ik zou in principe nooit meer weg willen. Vanwege de rust, fijne buurt, fijne burens, mijn zoontje zit vlakbij op school, alles bij de hand, en ben binnen een half uur op mijn werk. Het enige nadeel zijn de vliegtuigen.” (man, interview 1)*

# BIJLAGE: TELEFONISCHE DIEPTE-INTERVIEWS

Men geeft dus aan wel enige mate van hinder te ervaren van het vliegverkeer, maar dat heeft nauwelijks invloed op de tevredenheid over de woonomgeving.

## **RESPONDENTEN HEBBEN WEL INFORMATIE GEHAD OVER GELUIDSHINDER, MAAR SUMMIER**

De vier respondenten hebben wel informatie gehad over mogelijk geluidshinder van vliegverkeer nabij hun woning maar ze gaven allen aan dat de informatie vrij beperkt was. De twee respondenten die via een woningcorporatie een woning huren in de Schipholregio hebben een brochure met informatie gekregen. De twee respondenten die een huis gekocht hebben, kregen alleen mondeling wat informatie van de verkopende makelaar. Een respondent gaf aan daar wel zelf om te hebben moeten vragen.

*“Ik heb mondeling wat informatie van de makelaar gehad maar omdat ik er zelf om gevraagd had. Zelf gaven ze die informatie niet. Ze vertelde dat er weinig last van vliegtuigen was, en dat klopte destijds ook. Later hebben ze de aanvliegeroute aangepast. Nooit informatie over gehad.” (man, interview 1)*

Deze respondent was dan ook niet geheel tevreden over de informatieverstrekking. Ze hadden wat hem betreft wel wat eerlijker mogen zijn. De makelaar had “een goede verkooppraat” waardoor hij hem destijds wel geloofde. De andere respondent met koopwoning was wel tevreden over de mondelinge informatie van de makelaar. Hij is wat meer laconiek, wist al van mogelijke hinder voor de koop omdat hij al uit die regio kwam dus vond alle informatie voldoende en betrouwbaar. De derde respondent gaf aan vooraf een informatiebrochure van de woningcorporatie gehad te hebben waarin onder andere stond dat er geluidshinder kon zijn, en dat er veel vliegverkeer is omdat ze bij een aanvliegeroute wonen. Over de kwaliteit van deze informatie zegt ze:

*“De informatie was vrij simpel. Het is me niet echt bijgebleven. Wel dat we informatie kregen, maar het was niet een heel boekwerk. Het had wel wat uitgebreider gemogen, iets specifiekere. Bijvoorbeeld hoe vaak we vliegtuigen kunnen verwachten. Het is namelijk wel wat vaker dan je zou vermoeden.” (vrouw, interview 3)*

De vierde respondent had ook informatie in de vorm van een brochure gekregen, maar nadat ze er zelf om had gevraagd.

De makelaars lijken zich er in deze gevallen relatief snel van af te willen maken door kort een mondelinge toelichting te geven. De woningcorporaties sturen in deze voorbeelden een brochure en hangen memo's op in het trappenhuis van sociale huurwoningen. De corporaties bieden iets vaker informatie uit zichzelf, maar overall is de informatieverstrekking in alle gevallen niet heel proactief. Alle respondenten geven aan het wel fijn te vinden dat er *überhaupt* informatie is gegeven, vooral om niet voor verrassingen te komen te staan.

# BIJLAGE: TELEFONISCHE DIEPTE-INTERVIEWS

Opvallend is verder dat de drie respondenten die verhuisd zijn binnen de regio de verkregen informatie meer voldoende en betrouwbaar vonden, dan de respondent die buiten de regio in de Schipholregio is komen wonen. Deze respondent zegt dan ook over de betrouwbaarheid van de informatie:

*“Nee, informatie vond ik niet zo betrouwbaar. Er zijn normen voor het vliegverkeer en regels, en die worden volgens mijn gevoel vaak verbroken. Mijn gevoel is dat ze zich daar niet aan houden, de belangen zijn volgens mij te groot.” (man, interview 1)*

## **HINDER Vliegverkeer speelt geen rol bij beslissing woning**

Opvallend is dat de geluidshinder van vliegverkeer bij geen van de vier respondenten een rol heeft gespeeld in het kopen of huren van de nieuwe woning. Drie van de vier respondenten gaven aan hiervoor nog in een drukke buurt gewoond te hebben (naast een kerk, drukke wijk in de stad en bij andere aanvliegeroute). Zij vinden hierdoor juist de buurt waar ze nu wonen, rustiger dan de vorige. De vierde respondent geeft aan nauwelijks last te hebben van geluidshinder van vliegverkeer:

*“Heeft verder geen invloed. Ik hoor wel vliegtuigen maar ervaar het tot nu toe niet als geluidsoverlast.” (vrouw, interview 4)*

## **MODULE ‘WONEN BIJ SCHIPHOL’/ BAS WEBSITE DOOR HELFT BEZOCHT, KWALITEIT BEPERKT**

De twee respondenten die de woning gekocht hebben, gaven aan de module ‘Wonen bij Schiphol’ op de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) bekeken te hebben. De twee huurders kenden deze website niet. Een vrouw herinnerde zich later wel dat de site [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl) op de memo in het trappenhuis van haar flat vermeld wordt. Redenen voor bezoek aan de website was voor beide respondenten om meer informatie te verkrijgen over aanvliegeroutes, frequentie van voorbij komende vliegtuigen, piekmomenten en andere statistieken. Ook hebben beide respondenten gekeken of zij voor subsidies in aanmerking zouden komen voor hun woning.

Een respondent was niet zo tevreden over de kwaliteit van de website [bezoekBAS.nl](http://bezoekBAS.nl). Hij vond dat er weinig specifieke informatie op te vinden was:

*“Uiteindelijk via collega’s in Amstelveen meer informatie en websites kunnen achterhalen. Er was wel een goede uitleg over steunpunten maar geen goede informatie waar ik op dat moment naar op zoek was, zoals duidelijke gegevens en informatie over subsidies.” (man, interview 1)*

De andere respondent weet er niet meer zo veel van. Hij wilde vooral informatie over subsidies vinden. Deze informatie heeft hij ook wel gevonden, maar hij weet niet meer via welke website dat was.



# BIJLAGE: TELEFONISCHE DIEPTE-INTERVIEWS

## **WEINIG INFORMATIE ACHTERAF VERSTREKT**

Behalve een respondent (huurster van woningcorporatie) die nog een brief van de gemeente heeft gehad over de mogelijke geluidshinder van vliegverkeer, heeft niemand later nog gerichte informatie gehad over hinder. Wel gaf een respondent aan circa twee keer per jaar een Schipholmagazine te krijgen. Hier is hij wel tevreden over:

*“Soms lees ik dat. Vind ik wel interessant. Interessante verhalen over het reilen en zeilen op Schiphol, dingen in de buurt, compensatiefondsen etcetera.” (man, interview 2)*

En een vrouw gaf aan dat er permanent memo's in het trappenhuis van haar flat hangen:

*“Er hangen twee gele A4 met informatie en contactgegevens, voor wanneer je meer overlast krijgt van de vliegtuigen.” (vrouw, interview 4)*

## **KOPERS HEBBEN ZELF NOG INFORMATIE OVER VliegVERKEER GEZOCHT, HUURDERS NIET**

Net als uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat de kopers meer betrokken zijn bij de mogelijke geluidshinder van vliegverkeer dan de huurders. De twee kopers hebben namelijk wel zelf nog actief informatie gezocht over mogelijke geluidshinder. Een man heeft gezocht naar de grenzen van geluidshinder. Hij was hier niet geheel tevreden over:

*“De kaarten klopten niet helemaal volgens mij en het was allemaal een beetje onduidelijk.” (man, interview 2)*

Hij wist alleen niet meer zeker op welke website hij dit gezien had. De andere respondent geeft aan informatie gezocht te hebben toen de vliegroutes naar zijn mening opeens gewijzigd waren en er meer lawaai kwam.

## **ER IS NIET HEEL VEEL CONTACT MET DE OMGEVING OVER GELUIDSHINDER**

Men spreekt niet zoveel met de omgeving over de geluidshinder van het vliegverkeer. Alleen de respondent die van buiten de regio komt praat er wel eens met burens over. Zijn burens merken ook dat vooral het laatste jaar het vliegverkeer is toegenomen. Een andere respondent gaf verder aan wel eens te praten over specifieke toestellen die meer lawaai maken dan andere. En een huurster zei:

*“Alle mensen uit mijn omgeving komen uit deze buurt. Dus we hebben het er zelden tot nooit over. Alleen als het net iets luider is dan normaal, dan hebben we het er over. Normaal vliegverkeer zijn we gewend.” (vrouw, interview 3)*

# BIJLAGE: TELEFONISCHE DIEPTE-INTERVIEWS

## **ALLEN ZOUDEN HUN WOONOMGEVING AANRADEN, MET OPMERKING OVER GELUIDSHINDER**

Alle respondenten geven aan de woonomgeving aan te raden aan anderen. Maar daarbij geven de meesten aan dat men wel rekening moet houden met de geluidshinder. Men moet er wel tegen kunnen. Een respondent verwoordt het als volgt:

*“Ik zou het wel aanraden, maar je moet goed nadenken of je in die herrie wilt wonen. Of je elke ochtend om 7uur recht op in je bed wilt zitten omdat er een vliegtuig overkomt.” (man, interview 2)*

Zelf geeft hij aan dit niet erg te vinden omdat hij toch vroeg op moet. Een andere respondent geeft aan dat een buurman zelfs verhuisd is omdat de geluidshinder door vliegtuigen steeds erger wordt en verwacht dat dit in de toekomst nog erger wordt. Maar deze vier respondenten zijn erg tevreden over hun woning en vinden dat ze in een leuke buurt wonen. Zij lijken allen de geluidshinder voor lief te nemen en lijken er aan gewend te zijn geraakt.

## **LAATSTE OPMERKINGEN VOOR OPDRACHTGEVER**

Alleen de eerste respondent geeft aan nog opmerkingen te hebben. Hij vindt dat de informatie over de geluidshinder meer open en duidelijk moet zijn. Als er veranderingen zijn in het vliegverkeer moet dit aan de bewoners gecommuniceerd worden vindt hij. Daarnaast vindt hij dat de informatie meer naar hem toe moet komen. Een advies dat hij tot slot nog geeft is:

*“Ik zou verplichte voorbeeld informatie vanuit de makelaar laten doorvoeren, die ze moeten doorgeven aan nieuwe kopers die in omgeving Schiphol komen wonen. Makelaars moeten die dan verplicht geven anders worden ze er op afgerekend.” (man, interview 1)*

# TEAM VIER

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

## Monitoring Infoplicht - Bijlage 2

### *Quick Scan gemeentelijke-, provinciale- en sectorwebsites*

Uit onderzoek van Team Vier blijkt dat mensen, die actief informatie zoeken over mogelijke hinder van vliegverkeer in relatie tot hun woning, vaak bij de gemeente of bij Schiphol op zoek gaan naar deze informatie. Daarom is besloten om de gemeentewebsites van alle gemeenten die geheel of gedeeltelijk in de 48 Lden contour liggen nogmaals te bekijken en evenals de website van Schiphol, LVNL en KLM. Nb. In 2012 hadden vrijwel alle BRS-gemeenten een verwijzing naar Bas op hun website (uit 'Evaluatie convenant leefomgeving').

De volgende vier onderdelen zijn onderzocht:

1. Staat Schiphol vermeld op de homepage?
2. Wat vind je als je 'Schiphol' respectievelijk 'Bas' intikt in de zoekfunctie?
3. Waar staat de informatie over Schiphol respectievelijk Bas?
4. Is er een verwijzing naar Bas?

In onderstaande tabel staan de resultaten van deze quickscan op de 43 betreffende gemeentewebsites, 3 provinciewebsites en de websites van Schiphol, LVNL en KLM.

<b>Gemeente</b>	<b>Homepage?</b>	<b>Schiphol in zoekfunctie</b>	<b>Waar staat de informatie?</b>	<b>Verwijzing Bas?</b>
Aalsmeer	Ja	Aparte Schiphol-pagina met informatie over wonen, radartracks, vragen, klachten, routes etc.	Home/Wonen & Leven/Schiphol	Ja
Alkmaar	Nee	1. Paspoort 2. Info, klachten, meldingen vliegverkeer	Home/inwoners/afval en milieu	Ja
Almere	Nee	Uitnodiging van Schiphol, KLM en LVNL	Subsite gemeenteraad	Nee

		voor bezoek gemeenteraad		
Alphen a/d Rijn	Nee	Nieuwsbericht uit 2014 over meer vliegverkeer Kaagbaan	Bestuur/actuele nieuwsberichten	Nee
Amstelveen	Nee	1.Fijnstof (artikel) 2. Aparte pagina met informatie over Schiphol en onderhoud, ontwikkeling van, vragen, geluidmeetpunten, hinderbeperking.	Home/Wonen & Leven/Schiphol	Ja
Amsterdam	Nee	Waar kan ik overlast van Schiphol melden?	Home/veelgestelde vragen	Ja
Beemster	Nee	Geen resultaat	Nvt	Nee
Beverwijk	Nee	Vragen Raad en brieven (2013)	Home/bestuur/vragen Raad en brieven Inwoners en ondernemers	Ja
Bloemendaal	Nee	Actieplan geluid, verklaring omtrent goed gedrag, Akoestisch onderzoek, etc.	Nvt. Wonen en Leven: Link naar Omgevingsdienst IJmond voor Schiphol	Ja
Bodegraven-Reeuwijk	Nee	Meldpunt geluid, geur en milieu	Wonen & Leven/meldpunt	Ja
Castricum	Nee	Stedenbouwkundige visie Staringerweg, bevoegdhedenregister, etc. Wonen: overlast van vliegverkeer	Nvt Wonen	Ja
De Ronde	Nee	Starten en vestigen,	Economie, wonen, leven & werken	Ja

Venen		meldpunt openbare ruimte, wonen, vliegtuiglawaai		
Diemen	Nee	Diverse nieuwsberichten en plannen rondom Schiphol. Pas verwijzing naar Bas op pagina 2.	Home/Inwoners/Wonen in Diemen/Afval en Milieu/Milieu en duurzaamheid/geluid	Ja
Haarlem	Nee	Niet vindbaar	Niet vindbaar	Nee
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	Nee	Uitgebreide info in de eerste treffer	Home/Thema's/Meer over de gemeente/Wonen in de buurt van Schiphol	Ja
Haarlemmermeer	Ja, in tekst, foto en twitter	Enkel verwijzing naar het bedrijf Schiphol, verder nieuwsberichten	Ondernemen en Werken/Luchthaven Schiphol	Ja
Heemskerk	Nee	Updates ORS - Tweede treffer een verwijzing naar BAS	Leven en Wonen/Verkeer en Vervoer/Vliegverkeer	Ja
Heemstede	Nee	Bas als eerste treffer	Wonen/Leefbaarheid/Schiphol	Ja
Hillegom	Nee	Geen treffers	Niet vindbaar	Nee
Kaag en Braassem	Nee	Eerste treffer leidt naar alle relevante informatie	Wonen en Leven/Verkeer en Vervoer/Geluidseffecten Schiphol	Ja
Katwijk	Nee	Treffer 4 over leefbaarheid, verder overige berichten	Wonen,verkeer en leefomgeving/Leefomgeving/leefbaarheid in uw wijk	Ja
Leiden	Nee	Diverse relevante nieuwsberichten, maar geen BAS-verwijzing	Niet vindbaar	Nee
Leiderdorp	Nee	Nieuwsbericht	'nieuws'	nee

		verkiezingen ORS		
Lisse	Nee	1. Routebeschrijving naar gemeentehuis 2. info over geluidshinder; ODWH en Bas	1. 'route' 2. 'archieff'	Ja
Muiden	Nee	1. Bereikbaarheid 2. telefoonnummer Bas	1. 'actueel' 2. 'wonen-leven/belangrijke telefoonnummers'	Ja
Naarden	Nee	1. nieuwsbericht leden gezocht Platform vlieghinder 2. verkeershinder	1. 'archieff' 2. 'archieff'	Nee
Nieuwkoop	Nee	1. ORS verkiezingen 2. baanonderhoud	1. Wmo-loket/nieuws 2. nieuws	Ja
Noordwijk	Nee	1. bereikbaarheid 2. ORS verkiezingen 3. Bas-website	1. nieuws 2. nieuws 3. externe links	Ja
Noordwijkerhout	Nee	1. geluidsoverlast SPL	1. inwoners/wonen/geluid	Ja
Oegstgeest	Nee	1. geluidsoverlast SPL	1. inwoners/wonen-leven/meldingenklachten	Ja
Oostzaan	Nee	1. Verkiezingen ORS 2. lintje bewonersvertegenwoordiger 3. Wonen bij Schiphol	1. nieuwsarchieff 2. nieuwsarchieff 3. nieuwsarchieff	Ja
Ouder-Amstel	Nee	1. bereikbaarheid 2. fijn stof TNO 3. ORS verkiezingen	1. nieuws 2. nieuws 3. nieuws <a href="http://www.ouder-amstel.nl/inwoners/thema/wonen-en-leefomgeving">http://www.ouder-amstel.nl/inwoners/thema/wonen-en-leefomgeving</a> .	Ja

			Geen info wel link naar BAS	
Schermer	Nee	1. paspoort 2.	1. inwoners/burgerzaken 1. inwoners/afval en milieu/informatie, klachten en meldingen vliegverkeer	Ja
Stichtse Vecht	Nee	Inwoners/veel gestelde vragen/geluidhinder	Inwoners/veel gestelde vragen	Ja
Teylingen	Nee	HOV	n.v.t.	Nee
Uitgeest	Nee	1. Klachten geluidhinder 2. paspoort 3. Nooddocumenten	1. producten en diensten: <a href="http://www.uitgeest.nl/gemeentehuis/producten-en-diensten/inhoud/klachten-geluidhinder-vliegtuigen/pdc/toon/">http://www.uitgeest.nl/gemeentehuis/producten-en-diensten/inhoud/klachten-geluidhinder-vliegtuigen/pdc/toon/</a>	Ja
Uithoorn	Nee	div. documenten. Geen verwijzing.	<a href="https://www.uithoorn.nl/Inwoners_ondernemers/Wonen_en_ver_bouwen/Milieu_en_duurzaamheid">https://www.uithoorn.nl/Inwoners_ondernemers/Wonen en ver bouwe n/Milieu en duurzaamheid</a> - geluid	Ja
Velsen	Nee	Raadsvoorstel Gemeente Velsen- Schiphol	<a href="http://www.velsen.nl/De-Gemeente/Over-Velsen/Schiphol.htm">http://www.velsen.nl/De-Gemeente/Over-Velsen/Schiphol.htm</a>	Ja
Weesp	Nee	1. OV SAAL 2. Detailhandel	n.v.t.	Nee
Wijdmeren		1. Klachten vliegtuiglawaai 2. ORS 3. Luchtkwaliteit	1. <a href="http://www.wijdmeren.nl/4/Meldingen,-klachten-en-bezwaren/Klachten-vliegtuiglawaai.html?highlight=schiphol">http://www.wijdmeren.nl/4/Meldingen,-klachten-en-bezwaren/Klachten-vliegtuiglawaai.html?highlight=schiphol</a> 2. Nieuws 3. Document	
Woerden	Nee	1. Overlast 2. paspoort	1. <a href="https://www.woerden.nl/product/melding-openbaar-gebied">https://www.woerden.nl/product/melding-openbaar-gebied</a>	Ja
Wormerland	Nee	geen	<a href="http://www.wormerland.nl/leefomgeving">http://www.wormerland.nl/leefomgeving</a>	Ja
Zaanstad	Nee	1. Klacht vliegtuiglawaai 2. Schiphol bij andere overheden	1. Start/antwoord/klacht 2. ?	Ja



Provincie	Homepage?	Schiphol in zoekfunctie	Waar staat de informatie?	Verwijzing Bas?
Noord-Holland	Ja	Diverse nieuwsmeldingen	<a href="http://www.noord-holland.nl/web/Actueel/Dossiers/Dossier/Schiphol-5.htm">http://www.noord-holland.nl/web/Actueel/Dossiers/Dossier/Schiphol-5.htm</a> Aparte dossierpagina met overzicht alle informatie	Ja
Zuid-Holland	Nee	1. Openbaar vervoer en Schiphol 2. Bas	<a href="http://www.zuid-holland.nl/onderwerpen/verkeer-vervoer/luchtvaart/luchtvaart/">http://www.zuid-holland.nl/onderwerpen/verkeer-vervoer/luchtvaart/luchtvaart/</a>	Ja
Utrecht	Nee	Diverse onderwerpen: -Minder hinder (industrie, prov.wegen, CROS) -Meld overlast vliegverkeer	<a href="https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/alle-onderwerpen/minder-hinder/">https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/alle-onderwerpen/minder-hinder/</a>  <a href="https://www.provincie-utrecht.nl/loket/vergunningen/luchtvaart/achtergrondinfo/meld-klachten/">https://www.provincie-utrecht.nl/loket/vergunningen/luchtvaart/achtergrondinfo/meld-klachten/</a>	Ja (telefoonnummer)

Organisatie	Homepage?	BAS in zoekfunctie	Waar staat de informatie?	Verwijzing Bas?
LVNL	Nee	Ja	<a href="https://www.lvnl.nl/omgeving/veelgestelde-vragen">https://www.lvnl.nl/omgeving/veelgestelde-vragen</a>	Ja
Schiphol	Nee	1. Sitemap 2. A partir de la Belgique vers Schiphol	<a href="http://www.schiphol.nl/InDeSamenleving.htm">http://www.schiphol.nl/InDeSamenleving.htm</a> : BAS en Wonen bij Schiphol	Ja
KLM	Nee	Nee	n.v.t.	Nee

## Monitoring Infoplicht - Bijlage 3

### Gebruiks- en Klachtenanalyse BAS

In het kader van de Monitor Infoplicht bleek er behoefte aan meer inzicht op het gebruik van de webmodule 'Wonen bij Schiphol'. Hiertoe is bij BAS een gebruiksrapport van hun website met in het bijzonder de module 'Wonen bij Schiphol' opgevraagd. Daarnaast heeft BAS op verzoek uitgezocht in hoeverre bewoners van nieuwbouwwoningen (peiljaar: na 2005 gebouwd) ander klachtengedrag vertonen dan bewoners van bestaande woningen.

#### 1. Gebruiksrapport BezoekBAS.nl en Wonen bij Schiphol

##### gemiddelde bezoektijd per sessie:

Wonen bij Schiphol: 3<sup>m</sup> 27<sup>s</sup>

alle pagina's: 4<sup>m</sup> 54<sup>s</sup>

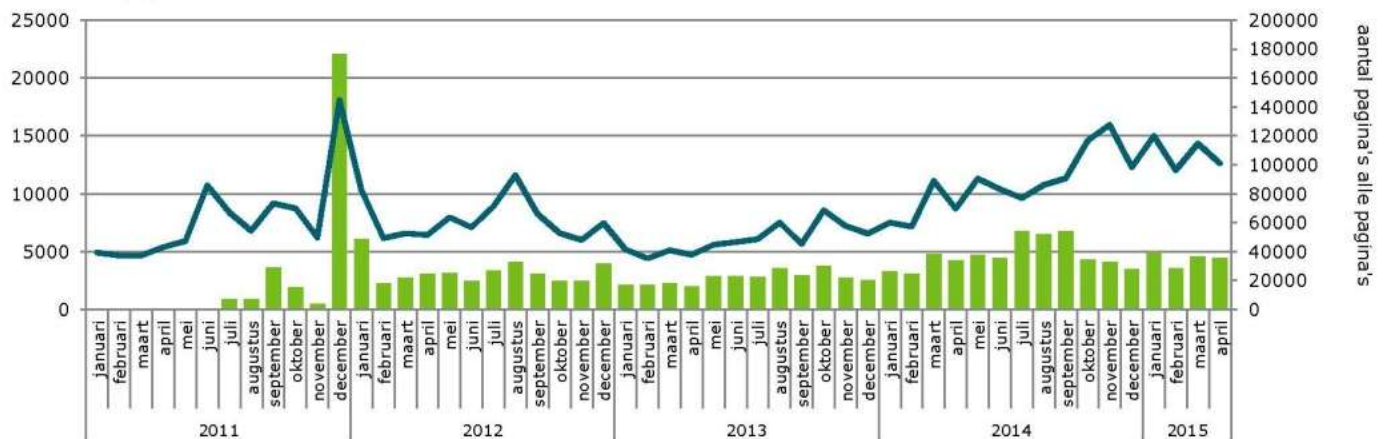
##### gemiddelde aantal paginaweergaves per sessie:

Wonen bij Schiphol: 4,87

alle pagina's: 3,31

aantal pagina's "Wonen bij Schiphol"

■ aantal paginaweergaves "Wonen bij Schiphol"  
■ totaal aantal paginaweergaves



aantal pagina's alle pagina's

#### 2. Klachtenpatronen nieuwbouw versus bestaande bouw

Verdeling van melders die in 2014 meldingen hebben ingediend bij Bas  
Verdeeld over woningen gebouwd na 2005 t/m woningen gebouwd na 2013

