



# Rapport

**Datum: 17 april 2003**

**Rapportnummer: 2003/096**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde niet of onvoldoende adequaat heeft gereageerd op zijn brieven van 19 februari 2000 en 26 september 2000.

## Beoordeling

### I. Algemeen

Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat op brieven van burgers adequaat wordt gereageerd. Dit houdt onder meer in dat voldoende tijdig wordt gereageerd, alsook dat de reactie duidelijk en volledig is en voldoende gemotiveerd.

Indien directe afhandeling van een brief niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandelingsbericht te ontvangen. Dit bericht zal informatie bevatten over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Het behandelingsbericht zal tevens gegevens moeten bevatten die betrokkene in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich bezighoudt met de behandeling van zijn brief. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandelingsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover tijdig te worden geïnformeerd. Dit moet gebeuren door middel van een tussenbericht. In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.

### II. Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brief van 19 februari 2000

1. In de periode van 5 januari tot en met 13 januari 2000 diende verzoeker bij de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde (CMLE) 58 klachten in over geluidsoverlast van vliegverkeer van de luchthaven Eelde. Verzoeker gaf daarbij éénmaal het te laag vliegen als oorzaak van de klacht op en éénmaal het vliegen van rondjes. In de overige gevallen gaf hij aan dat de geluidshinder was veroorzaakt door het overvliegen van vliegtuigen. In alle gevallen vermeldde verzoeker het precieze tijdstip van de ondervonden hinder. In een aantal gevallen vermeldde hij de kleur van het vliegtuig of het feit dat sprake was van een één- of twee-motorig vliegtuig; ook vermeldde hij diverse malen de vliegrichting.

2. Bij brief van 15 februari 2000 deelde CMLE verzoeker mee dat een inhoudelijke afhandeling van zijn klachten niet mogelijk was omdat op basis van de door hem verstrekte gegevens niet kon worden nagegaan wat de oorzaak was van zijn klachten. De klachten waren dan ook slechts geregistreerd als zogenoemde categorie 2-klacht. CMLE wees er

daarbij op dat in het algemeen vliegen boven de bebouwde kom niet is verboden mits daarbij een minimumhoogte wordt aangehouden, dat Haren onder de aanvliegeroute ligt naar de tweede landingsbaan van de luchthaven en dat een zekere mate van vliegverkeer, ook op geringere hoogte, derhalve gebruikelijk is.

3. Verzoeker reageerde hierop bij brief van 19 februari 2000. In deze brief weersprak hij dat Haren zou liggen onder de aanvliegeroute naar de tweede landingsbaan. Hij liet daarbij weten dat het merendeel van zijn klachten betrekking had op kriskras en op zeer lage hoogte boven zijn woning vliegen van kleine vliegtuigjes die ernstige geluidsoverlast veroorzaakten. Hij maakte er dan ook bezwaar tegen dat zijn klachten niet in behandeling waren genomen, maar slechts waren geregistreerd.

4. CMLE reageerde op verzoekers bezwaar bij brief van 11 september 2000. Ingevolge de klachtenregeling van de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde zoals die gold tot 1 januari 2002, kon tegen een beslissing tot het niet in behandeling nemen van een categorie 2-klacht bezwaar worden gemaakt en diende binnen vier weken op dit bezwaar te worden beslist (zie Achtergrond, onder **II.a.**). Dat CMLE pas op 11 september 2000 reageerde op verzoekers bezwaar van 19 februari 2000, is dan ook niet juist.

5. In de brief van 11 september 2000 stelde CMLE zich op het standpunt dat, gelet op de door verzoeker aangeleverde gegevens en het ontbreken van een technisch volgsysteem waarmee gevlogen routes op objectieve wijze kunnen worden vastgelegd, het juist was dat verzoekers klachten niet inhoudelijk waren afgehandeld. Wat betreft verzoekers stelling dat Haren niet lag onder de aanvliegeroute naar de tweede landingsbaan van de luchthaven, stelde CMLE verzoeker in het gelijk. Dit betekende echter niet dat het door CMLE in de brief van 15 februari 2000 gestelde, dat een zekere mate van vliegverkeer boven Haren gebruikelijk is, niet juist was. Gedacht moest daarbij worden aan vlieg(les)verkeer dat een zogenoemd rechterhandcircuit vliegt en aan vliegtuigen met een gewicht lager dan 6000 kg.

6. Vanaf 1 januari 2002 beschikt CMLE over een zogenaamd vliegtuigvolgsysteem waardoor het mogelijk is alle klachten over overlast van vliegverkeer inhoudelijk af te handelen. Het systeem brengt namelijk een automatische koppeling tot stand tussen de klacht en de daarbij horende vliegbeving (zie Achtergrond, onder **II.b.**). Zoals CMLE in reactie op verzoekers klacht ook heeft gesteld, was het vóór die tijd niet altijd mogelijk een klacht inhoudelijk af te handelen omdat de door klager verstrekte gegevens en de door de luchtverkeersleiding beschikbaar gestelde gegevens niet in alle gevallen met zekerheid aan elkaar gekoppeld konden worden. Verzoekers klachten hadden betrekking op vliegtuigoverlast in een periode gelegen vóór 1 januari 2002 en op basis van de thans beschikbare gegevens kan dan ook niet met zekerheid worden gesteld dat op verzoekers klachten inhoudelijk had moeten worden gereageerd. Dit neemt niet weg dat noch uit de brief van CMLE aan verzoeker van 15 februari 2000, noch uit de brief van 11 september 2000 blijkt, of CMLE beschikte over gegevens van de luchtverkeersleiding en zo ja over

welke gegevens, welke gegevens van de zijde van verzoeker ontbraken en waarom voornoemde koppeling niet met zekerheid kon worden aangebracht. De beslissing om verzoekers klachten, ook na bezwaar, niet inhoudelijk af te handelen, was daarmee onvoldoende gemotiveerd.

7. Concluderend moet dan ook worden gesteld dat CMLE op verzoekers brief van 19 februari 2000 onvoldoende adequaat heeft gereageerd.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brief van 26 september 2000**

1. Bij brief van 20 maart 2000 klaagde verzoeker er bij CMLE onder meer over dat twee leden van CMLE volgens de Drentse Courant van 17 maart 2000 hadden gezegd dat omwonenden van de luchthaven Eelde die over ieder vliegtuig dat zij waarnemen een klacht indienen, niet langer behoeften te rekenen op serieuze aandacht. Ook verzocht verzoeker hem mee te delen waar en binnen welke termijn hij in beroep kon gaan tegen de beslissing op zijn bezwaar en verzocht hij om invulling van een bijgevoegd schema.

2. Bij brief van 11 september 2000 reageerde CMLE op deze brief. In de brief stelde CMLE zich op het standpunt dat uitlatingen van leden van CMLE voor hun eigen rekening komen en dat hierop door CMLE geen invloed kan worden uitgeoefend. Voorts deelde CMLE mee dat vliegtuiglawaai niet wordt gemeten, maar wordt berekend en dat verzoekers brief voor het overige voor kennisgeving was aangenomen.

3. Verzoeker reageerde hierop bij brief van 26 september 2000. In zijn brief verzocht verzoeker hem alsnog antwoord te geven op zijn vraag in zijn brief van 20 maart 2000 waar en binnen welke termijn hij in beroep kon gaan tegen de beslissing op zijn bezwaar en verzocht hij opnieuw om het bij zijn brief van 20 maart 2000 gevoegde schema in te vullen. In zijn brief liet verzoeker tevens weten de beslissing van CMLE van 11 september 2000 op zijn bezwaar van 19 februari 2000 volstrekt onacceptabel te vinden. Verzoeker rappelleerde verzoeker schriftelijk op 13 november, 31 december 2000 en 21 januari 2001.

4. CMLE reageerde op verzoekers brief van 26 september 2000 bij brief van 28 maart 2001. Gelet op het hiervoor onder **I. Algemeen** gestelde, is dit niet juist. Een behandelingstermijn van een half jaar moet, gelet op de inhoud van de brieven, als te lang worden aangemerkt. Evenmin is juist dat, toen bleek dat directe afhandeling van de brief niet mogelijk was, werd verzuimd verzoeker een behandelingsbericht te zenden.

5. In de brief van 28 maart 2001 liet CMLE weten dat verzoekers brief van 20 maart 2000 was behandeld in een vergadering van CLME van 13 juni 2000, dat de brief was beantwoord op 11 september 2000, dat deze brief was besproken in een commissievergadering van 20 september, dat daarbij geen op- of aanmerkingen waren gemaakt en dat verzoekers brief van 20 maart 2000 en daarmee zijn brief van 26 september

2000 en zijn schriftelijke rappels dienaangaande, naar de mening van de commissie waren beantwoord.

6. Wat CMLE met het in de brief van 28 maart 2001 gestelde precies heeft willen zeggen, is onduidelijk. Voor zover CMLE de bedoeling had verzoeker duidelijk te maken dat zijn brief geen verandering bracht in de beslissing op zijn bezwaar, had dit verzoeker duidelijk moeten worden meegedeeld. Daarbij had verzoekers vraag waar en binnen welke termijn hij zijn bezwaren tegen deze reactie kenbaar kon maken, moeten worden beantwoord. Voorts had moeten worden gereageerd op verzoekers verzoek om invulling van het schema. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist.

7. Concluderend moet dan ook worden gesteld dat CMLE op verzoekers brief van 26 september 2000 onvoldoende adequaat heeft gereageerd.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

8. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. CMLE beantwoordde verzoekers brief van 20 maart 2000 bij brief van 11 september 2000. Gelet op het hiervoor onder I. gestelde, is dit te laat. Een behandelingstermijn van een half jaar moet, gelet op de inhoud van de brief, als te lang worden aangemerkt terwijl bovendien is verzuimd verzoeker een behandelingsbericht te zenden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 17 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer

N. te H., met een klacht over een gedraging van de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde.

Nadat verzoeker aanvullende informatie had verschaft werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. In de periode 5 januari tot en met 13 januari 2000 diende verzoeker bij de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde (CLME) 58 klachten in over geluidsoverlast van vliegverkeer van de luchthaven Eelde. Verzoeker gaf daarbij éénmaal het te laag vliegen als oorzaak van de klachten op, en éénmaal het vliegen van rondjes. In de overige gevallen gaf hij aan dat de geluidshinder was veroorzaakt door het overvliegen van vliegtuigen. In alle gevallen vermeldde verzoeker het precieze tijdstip van de ondervonden hinder. In een aantal gevallen vermeldde hij de kleur van het vliegtuig of het feit dat sprake was van een één- of twee-motorig vliegtuig; ook vermeldde hij diverse malen de vliegrichting.

2. Bij brief van 15 februari 2000 reageerde CMLE als volgt op de klachten:

“...Naar aanleiding van de door u ingediende klachten inzake overlast van vliegverkeer van de luchthaven Eelde op woensdag 5 januari 2000 (7), donderdag 6 januari 2000 (14), zaterdag 8 januari 2000 (2), zondag 9 januari 2000 (11), dinsdag 11 januari 2000 (13), woensdag 12 januari 2000 (7) en donderdag 13 januari 2000 (4), welke door u zijn aangemerkt als categorie 2-klacht, deel ik u het volgende mee.

Bij onderzoek van de klachten is helaas gebleken, dat op basis van de door u verstrekte gegevens niet kan worden nagegaan wat de oorzaak van uw klachten is. Een inhoudelijke afhandeling van uw klachten is derhalve niet mogelijk. Uw klachten zullen alleen worden geregistreerd als categorie-2 klacht...”

(...)

In het algemeen kan worden gesteld dat het niet verboden is boven de bebouwde kom te vliegen, mits een bepaalde minimumhoogte wordt aangehouden. Deze minimumhoogte geldt niet als het toestel bezig is met een landing. Aangezien Haren onder de aanvliegroute naar de tweede landingsbaan ligt, is een zekere mate van verkeer, ook op geringere hoogte, derhalve gebruikelijk...”

3. In reactie hierop deelde verzoeker CMLE bij brief van 19 februari 2000 het volgende mee:

“...De in bedoelde brief gebruikte argumentatie dat Haren onder de aanvliegroute naar de tweede landingsbaan ligt is in casu als volstrekt onacceptabel te kwalificeren, immers het grootste deel van mijn klachten betreft visueel boven mijn binnen de bebouwde kom van Haren - (...) gelegen woning - waargenomen kriskras en veelal op zeer lage hoogte vliegende kleine vliegtuigjes die ernstige geluidsoverlast veroorzaken.

Bestudering van diverse plattegrondjes van Air Traffic Control The Netherlands waarop de aanvlieg- en circuitroutes van Luchthaven Eelde, die mij op 9-11-1999 door (een lid van CMLE; N.o.), werden overhandigd, toont onmiskenbaar aan dat er boven mijn woning géén aanvlieg- en circuitroutes zijn. Met andere woorden, de in voornoemde brief genoemde argumenten zijn apert onjuist.

Gelet op de op voornoemde plattegrondjes voorkomende tekst, te weten:

“note

The procedures are inclusive noise abatement,

Built-up areas shall be avoided” danwel “shaded areas shall be avoided.”

en gegeven het feit dat mijn woning in een dergelijk gebied is gelegen is het door het Klachtenbureau CMLE gehanteerde argument ter excuus van de door mij waargenomen en aan dit bureau gemelde vluchten onjuist en derhalve onacceptabel...”

4. Bij brief van 20 maart 2000 deelde verzoeker CMLE het volgende mee:

“...In de Drentse Courant van 17-3-2000 las ik eerst heden een artikel waarin onder meer de volgende tekst:

“Omwonenden van GAE (Groningen Airport Eelde; N.o.) die ieder vliegtuig dat zij waarnemen turven en de resultaten hiervan als klachten inleveren bij de CMLE hoeven niet langer te rekenen op serieuze aandacht van de luchthaven. Dat zeggen (twee leden van CMLE; N.o.).

Beide heren zijn tevens lid van de CMLE. Ik verzoek u mij per omgaande te berichten dat deze uitspraken noch gedaan noch ondersteund worden door of namens de CMLE met haar wettelijke basis en doelstelling.

Het lijkt mij thans voor de hand liggend dat beide personen gelet op hun uitlatingen en daaruit af te leiden attitudes niet langer in “de CMLE” gehandhaafd kunnen worden, m.a.w. vervangen dienen te worden. Hierom zal ik de Ministers Pronk en Netelenbos, die ik op korte termijn tevens een beknopt dossier zal sturen m.b.t. de klachtafhandeling door de

CMLE vanaf mijn eerste klacht in 1997 tot heden, verzoeken. Ik acht het omwille van de publieke meningsvorming gewenst dat u als voorzitter van de CMLE op korte termijn in betreffende krant afstand doet van bovengenoemde uitlatingen van beide heren en mij van deze daad in kennis te stellen.

Inmiddels is er vanaf februari 1999, feitelijk gelet op mijn klachtenverleden al veel langer, weliswaar sprake van statistisch "normaal vliegverkeer rond GAE", een wettelijke toetsing van de boven mijn woning door mij ervaren en door mij als zodanig bestempelde geluidshinder vond mede als gevolg van uw omissie tot reageren nimmer plaats.

Ik stel vast dat ik conform zowel het oude als het nieuwe klachtenreglement het recht op klagen heb over door mij ervaren en als zodanig bestempelde geluidshinder. Ik stel vast dat ik hiertoe aan alle voorwaarden conform de respectievelijke reglementen voldeed. Conform die reglementen verwacht ik thans beantwoording van mijn bezwaarschrift (2000) en registratie van mijn klachten over 1999. Ik zal niet toestaan dat mijn klachten over 1999 "in een archief" geplaatst, verdonkeremaand of "onder de pet gehouden" worden zoals recentelijk door de directeur GAE én een RLD (Rijksluchtvaartdienst; N.o.) medewerker, beiden CMLE lid, in lokale kranten bedoeld of gesuggereerd.

De RLD, de LVNL/LVB (Luchtverkeersleiding; N.o.), de CMLE noch de directeur GAE (...) en GAE havenmeester (...) bepalen wat ik in en rondom de binnen de bebouwde kom van Haren gelegen woning als gevolg van overvliegende vliegtuigen veroorzaakt lawaai als geluidshinder ervaar en als zodanig bestempel.

Voorts stel ik vast dat ik gelet op mijn contacten in mijn naaste omgeving zeker niet de enige ben die betreffende geluidsbelasting als bijzonder hinderlijk ervaart. Ik ben mij er overigens terdege van bewust dat er ook mensen zijn die geen hinder hebben van het door pal en laag over hun woning kriskras overvliegend vliegtuig" veroorzaakte geluid, (langzaam aanzwellend, maximaal en vervolgens langzaam afnemend gejang, gebrom, gehuil) en ervan genieten.

Het aan de CMLE gerichte schrijven d.d. 27-10-1999 (...), medisch milieukundige bij de Hulpverleningsdienst Groningen naar aanleiding van "het belevingsonderzoek" door TNO Preventie en Gezondheid is hier duidelijk in!

Indien uw antwoord mij niet welgevallig is zal ik in beroep gaan, ik verzoek u mij de thans reeds per omgaande post te melden waar ik en binnen welke termijn ik beroep tegen uw beslissing dien aan te tekenen daar uw klachtenreglement daar voor zover mij bekend (nog) niet in voorziet.

Bijgaand treft u een lijst aan die ik op 19-3-2000 ter spoedige invulling aan wethouder (...) mailde. (De wethouder; N.o.) mailde mij terug dit niet te kunnen daar hij niet over de precieze gegevens beschikte en verwees mij naar de CMLE!



N.a.v. de door plv. CMLE lid (...) naar mijn mening op betreffend tijdstip voortijdige én in meerdere opzichten onjuiste in de pers gedane uitlatingen over mijn integriteit als klager én de door danwel namens hem eveneens in de pers gedane “verzekeringen omtrent ter plekke gehandhaafde aanvliegroutes en vlieghoogtes van minimaal 1400 voet” zijn gelet op mijn gesprekken met een individuele op een bepaald moment operationele LVNL/LVB medewerker (...) en de letterlijke inhoud van diverse CMLE verslagen 100 % onjuist. Uit deze verslagen blijkt eveneens dat de locatie en vlieghoogte van bepaalde rondom GAE rondvliegende vliegtuigen op een bepaald moment niet (immer) op de verkeerstoren van GAE zichtbaar en dus registreerbaar zijn of worden! Er vanuit gaande dat u op zijn minst beschikt over de stukken waarover ik beschik acht ik het overbodig betreffende citaten van lokale hoger geplaatste LVNL/LVB medewerkers in dit schrijven aan te halen. Duidelijk is in elk geval dat het in dergelijke gevallen niet opgaat mij bij voorbaat te beschuldigen van valse en onterechte klagerij. Ik eis dat én de CMLE én plv. CMLE lid (...) publiekelijk afstand doen van betreffende in de pers te lezen uitlatingen, ongeacht enige latere conclusies van de CMLE over mijn individuele klachten, immers, slechts in voornoemde hoedanigheid was (voornoemd commissielid; N.o.) op de hoogte van mijn klachten over het jaar 1999.

Ik deel u mede dat ik mij noch door U, de CMLE, noch door (voornoemd commissielid; N.o.), laat intimideren, manipuleren noch provoceren, dit n.a.v. in de pers te lezen op diverse wijzen te interpreteren uitlatingen over gedane waarschuwingen uwerzijds en uitnodigingen door (voornoemd commissielid; N.o.) ten aanzien van mijn persoon anderzijds.

Ik verzoek u mij mede te delen of het secretariaat van de CMLE - dit gelet op de door mij te maken kosten - zorg kan en wil dragen voor de verzending van dit schrijven naar genoemde twee ministers, danwel mij hun postadressen te verstrekken.

Bijgaand treft u de letterlijke tekst van mijn d.d. 16-3-2000 om 8.00 gerichte notitie. In het handgeschreven exemplaar dat u mij zond mis ik tweemaal de toevoeging “99”. Gelet op de actualiteit en door diverse CMLE leden publiekelijk geuite agressie deel ik u mede dat ik op dit moment slechts één CMLE lid - en dit onder vier ogen waarbij ik hem recht in de ogen aan wil kunnen zien wens te spreken. Verder wacht ik rustig uw beslissing op mijn bezwaarschrift af en deel ik u nu reeds mede dat ik in het vervolg, dat mag inmiddels gezien de voortijdige publiekelijke uitlatingen van enkele CMLE leden wel duidelijk zijn, mijn klachten en bezwaarschriften in volledige anonimiteit zal indienen. Dat hebben deze heren dan in elk geval helaas bereikt!

Voorts stel ik u gelet op de actualiteit voor u als “de CMLE” krachtig uit te spreken vóór plaatsing van het Famonos systeem met daaraan - ter opvoeding - gekoppeld een aanvankelijk strenge handhaving d.m.v. bijvoorbeeld elders door Justitie gehanteerd snelrecht...”

5. Verzoekers brief van 19 februari 2000 werd besproken in de vergaderingen van CMLE van 16 maart en 13 juni 2000. In deze laatste vergadering werd tevens verzoekers brief van 20 maart 2000 besproken. Verzoeker, uitgenodigd voor de bespreking van zijn bezwaarschrift op 16 maart 2000, liet op 16 maart 2002 telefonisch weten van deze uitnodiging geen gebruik te maken.

6. CMLE reageerde op 11 september 2000 als volgt op verzoekers brief van 19 februari 2000 (zie hiervóór onder 3.):

“...Naar aanleiding van uw bovenaangehaald schrijven waarin u bezwaar aantekent tegen de wijze van afhandeling van de categorie 2-klachten die u gedurende de periode 5 januari 2000 tot en met 13 januari 2000 hebt ingediend, deel ik u namens de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde het volgende mee.

Bij schrijven van 15 februari 2000 is u door het Klachtenbureau, in antwoord op de hiervoor vermelde klachten meegedeeld dat bij onderzoek van de klachten helaas is gebleken dat op basis van de door u verstrekte gegevens niet kan worden nagegaan wat de oorzaak van uw klachten is, waardoor een inhoudelijke afhandeling van uw klachten niet mogelijk is. Daarnaast is in algemene informatieve zin opgemerkt: “In het algemeen kan worden gesteld dat het niet verboden is boven de bebouwde kom te vliegen, mits een bepaalde minimumhoogte wordt aangehouden. Deze minimumhoogte geldt niet als het toestel bezig is met een landing. Aangezien Haren onder de aanvliegrouete naar de tweede landingsbaan ligt, is een zekere mate van verkeer, ook op geringere hoogte, derhalve gebruikelijk.

Ten aanzien van de inhoudelijke afhandeling van uw klachten heeft de commissie moeten constateren dat de veelal summiere gegevens, die u bij de indiening van uw klachten hebt aangeleverd, gekoppeld aan het ontbreken van een technisch volgsysteem voor Groningen Airport Eelde, waarmee gevlogen routes op objectieve wijze kunnen worden vastgelegd, inderdaad tot gevolg hebben dat niet kan worden nagegaan wat de oorzaak van uw klachten is, zodat een inhoudelijke afhandeling daarvan niet mogelijk is. De eventuele veroorzakers van de door u ervaren overlast kunnen derhalve niet in kennis worden gesteld van de klachten die tegen genoemde overlast zijn ingediend.

Ten aanzien van de algemene opmerking, die hiervoor is aangehaald, kan nog het volgende worden aangevuld:

Boven Haren ligt geen standaardcircuit voor lesverkeer. Het is wel mogelijk dat lesverkeer dat een rechterhandcircuit vliegt (dus van baan 23 gerekend rechtsom om Eelde vliegt in plaats van linksom om Donderen) soms langer door moet vliegen in verband met het inpassen van verkeer uit het linkerhandcircuit en in verband met inpassen van verkeer dat op het instrument landingssysteem (ILS) vanaf het baken Slochteren aan komt vliegen. Verder hebben de verkeersleiding in 1999 veel klachten bereikt over toestellen met een gewicht tussen 6000 en 7000 kg, die het rechterhandcircuit vlogen, dit op zich correct

deden maar met een hogere snelheid wat wijder moesten indraaien en daardoor boven Haren terechtkwamen. Mede naar aanleiding van deze klachten, die ook van u afkomstig waren, mogen toestellen met een gewicht dat hoger ligt dan 6000 kg niet meer van het rechterhandcircuit gebruik maken. Daarnaast kan worden gemeld dat uw woning dicht tegen de centerline van het verlengde van baan 19 staat. Daar vliegt dus wel verkeer, hetgeen op een hoogte van zo'n 1500 voet is toegestaan.

De commissie concludeert op basis van vorenstaande dat weliswaar de stelling in de brief van het Klachtenbureau, dat Haren onder de aanvliegroute naar de tweede baan ligt, niet correct is, maar dat de daaraan verbonden conclusie dat een zekere mate van vliegverkeer boven Haren gebruikelijk is, wel juist is...”

7. Op verzoekers brief van 20 maart 2000 (zie hiervóór, onder 4.) reageerde CMLE eveneens met een brief gedateerd 11 september 2000. Deze brief luidt als volgt:

“...Uitlatingen die leden van de commissie doen komen voor hun eigen rekening. De commissie kan haar leden geen spreekverbod opleggen noch ter verantwoording roepen voor hun uitspraken. Verder worden de leden van deze commissie aangewezen door de instantie die zij vertegenwoordigen en benoemd door de minister. De commissie kan hierop geen invloed uitoefenen.

Ten aanzien van een wettelijke toetsing van de door u boven uw woning ervaren en door u als zodanig bestempelde geluidshinder zij opgemerkt dat vliegtuiglawaai niet gemeten, doch berekend wordt en wordt uitgewerkt in een statistisch verhaal. De commissie vindt dit vervelend, maar kan hieraan niets veranderen omdat dit wettelijk is vastgelegd.

Voor het overige is uw brief voor kennisgeving aangenomen...”

8. Bij brief van 26 september 2000 deelde verzoeker CMLE het volgende mee:

“... Inmiddels ontving ik uw antwoord op

1. mijn bezwaarschrift d.d. 19-2-2000

2. mijn brief d.d. 20-3-2000.

Ten aanzien van punt 1 deel ik u mee dat ik uw beantwoording volstrekt onacceptabel acht, immers

Boven mijn woning bevonden zich geen vertrek- en aanvliegroutes én geen circuits,

Volgens de regels (...) diende het vliegen boven de bebouwde kom ter plekke vermeden te worden,

Er was aldus (de voorzitter CMLE) geen vliegtechnische reden boven mijn woning te vliegen,

Mijn woning was niet binnen de in de vliegpraktijk kennelijk te hanteren bandbreedte van de aanvliegroute (centerline van baan 19) gelegen, een route die ter plekke parallel aan de zowel op geringe als grote hoogte duidelijk waarneembare A28 en het Noord-Willemskanaal loopt.

Kennelijk is er nu al - vóór de baanverlenging - sprake van overbelasting van het luchtruim (...) hetgeen volgens uw antwoord het stelselmatig negeren van de gestelde regels (...) rechtvaardigt, immer **als** het linkerhand- en het rechterhandcircuit niet onderling én niet met overig vliegverkeer te combineren zijn **dan** mogen alle regels aan de laars gelapt worden zó blijkt uit uw antwoord.

Ten aanzien van punt 2 deel ik u mede dat ik van mening ben dat bovenstaande feiten door u genegeerd worden én stel ik voorts vast dat het bij dit schrijven behorende "in te vullen schema" niet was bijgevoegd. Ik verzoek u er goede nota van te nemen dat (...) mij voor invulling van de precieze gegevens naar CMLE verwees.

Ik verzoek u

1. z.s.m. mede te delen alwaar ik mijn bezwaren tegen uw antwoord op mijn bezwaarschrift kan indienen,

2. voor de invulling én toezending van voornoemd schema zorg te dragen,

3. mij de ontvangst van dit schrijven per omgaande te bevestigen..."

9. Verzoeker rappelleerde schriftelijk op 13 november 2000, 31 december 2000 en 27 januari 2001.

10. In reactie op verzoekers brief van 26 september 2000 en de rappels van 13 november 2000, 31 december 2000 en 27 januari 2001 deelde CMLE verzoeker bij brief van 28 maart 2001 het volgende mee:

"...Uw brief van 20 maart 2000 is behandeld bij de ingekomen stukken in de vergadering van 13 juni 2000. De beantwoording ervan is door de commissie in handen van het kerncomité gesteld. Het aan u op 11 september verzonden antwoord is gevoegd bij de ingekomen stukken voor de commissievergadering van 20 september 2000. Tijdens deze vergadering zijn over dit antwoord geen op- of aanmerkingen gemaakt. Uw brief van 20 maart 2000 en daarmee uw hierboven aangehaalde brieven zijn derhalve naar de mening van de commissie beantwoord..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

### C. Standpunt Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde

In reactie op de klacht deelde CMLE het volgende mee:

“...Bij schrijven van 19 februari 2000 heeft (verzoeker; N.o.) bezwaar aangetekend tegen de afhandeling van zijn klachten (...).

(Verzoeker; N.o.) bestrijdt in zijn bezwaarschrift dat de inhoudelijke afhandeling van zijn klachten (...) niet mogelijk is en bestrijdt de algemene (...) opmerking inzake het vliegverkeer boven Haren, welke opmerking door hem is opgevat als een argumentatie voor het niet inhoudelijk kunnen ingaan op de door hem ingediende klachten.

Ten aanzien van het al dan niet inhoudelijk kunnen beantwoorden van klachten kan worden gesteld, dat dit probleem zich steeds heeft voorgedaan en zich zal blijven voordoen, totdat kan worden beschikt over een adequaat route-volg-systeem en een verplichting op het hebben en gebruiken van de daarvoor benodigde transponders. De commissie heeft tot dusverre niet de beschikking over een dergelijk volgsysteem, hoewel de verwachting op dit moment is dat dit in het najaar van 2002, als de laatste technische hobbels zijn weggewerkt, wel het geval zal worden. Dit betekent dat het Klachtenbureau handmatig de ingediende klachten dient te vergelijken met de door de Luchtverkeersleiding (LVNL) beschikbaar gestelde dagstaten. Wanneer het Klachtenbureau niet beschikt over voldoende informatie is een “match” tussen klacht en veroorzakend toestel niet mogelijk en is inhoudelijke afhandeling van de betreffende klacht niet mogelijk. Om een voorbeeld te geven: de klacht van woensdag 5 januari 2002, tijdstip 16.11 uur, betreffende een eenmotorig toestel dat van noordoost naar zuidwest over de woning van (verzoeker; N.o.) vloog, is alleen te achterhalen als op dat moment alleen het betreffende eenmotorige toestel in de lucht was. Zijn er meerdere eenmotorige toestellen op hetzelfde tijdstip onderweg, dan is voor het Klachtenbureau al niet meer na te gaan welk toestel het is geweest. Helaas moet worden gesteld dat in heel veel gevallen een inhoudelijke afhandeling van klachten niet mogelijk is omdat voldoende gegevens ontbreken. Dit was ten aanzien van de klachten van (verzoeker; N.o.) het geval.

De reden van het niet inhoudelijk kunnen afhandelen is dus het niet in staat zijn om een klacht en een toestel met zekerheid aan elkaar te koppelen.

Naast de mededeling, dat inhoudelijke afhandeling van de klachten niet mogelijk was, is door het Klachtenbureau opgemerkt dat *in het algemeen kan worden gesteld dat het niet verboden is boven de bebouwde kom te vliegen, mits een bepaalde minimumhoogte wordt aangehouden. Deze minimumhoogte geldt niet als het toestel bezig is met een landing. Aangezien Haren onder de aanvliegeroute naar de tweede landingsbaan ligt, is een zekere*

*mate van verkeer, ook op geringere hoogte, derhalve gebruikelijk.*

(...) Ten aanzien van deze opmerking kan het volgende worden gesteld.

Boven Haren ligt geen standaardcircuit voor lesverkeer. Het is wel mogelijk dat lesverkeer in een rechterhandcircuit soms langer door moet vliegen in verband met het inpassen in het verkeer aan de andere kant van de baan en in verband met het inpassen van verkeer dat op het instrument landingssysteem (ILS) vanaf het baken Slochteren aan komt vliegen. Daarnaast loopt vlak langs Haren een route, die op 1500 voet wordt gevlogen. Noch de circuits noch de aan- en uitvliegroutes moeten worden gezien als strakke lijnen op een kaart, maar als banen van enkele honderden meters breed. Het kan dientengevolge regelmatig voorkomen dat boven Haren vliegverkeer waar te nemen is. Verder is het zo dat de door (verzoeker; N.o.) in zijn bezwaarschrift aangehaalde instructie op de AIP-kaartjes, nl. *"built-up areas shall be avoided"* dan wel *"shaded areas shall be avoided"* geldt voor vliegen beneden de toegestane hoogte van 300 meter boven de bebouwing. De stelling dat Haren onder de aanvliegroute naar de tweede baan ligt, is niet correct omdat deze route vlak langs Haren loopt, maar de aan de genoemde informatie verbonden conclusie dat een zekere mate van vliegverkeer boven Haren gebruikelijk is, is wel juist.

(...)

Resumerend kan (...) worden gesteld:

- dat op verzoekers bezwaar van 19 februari 2000 tegen het niet inhoudelijk afhandelen van zijn klachten wel degelijk is gereageerd (...);
- dat op hetgeen verzoeker stelt in zijn brief van 19 februari 2000 met betrekking tot het niet gelegen zijn van aanvlieg- en circuitroutes boven zijn woning wel degelijk is gereageerd (...);
- dat daarmee hetgeen verzoeker in zijn brief van 26 september 2000 stelt ten aanzien van het niet boven zijn woning bevinden van aanvlieg- en circuitroutes, de voor GAE geldende regels, en het niet liggen van zijn woning binnen de bandbreedte eveneens wel degelijk beantwoord zijn;
- dat op het door verzoeker in zijn brief van 26 september 2000 ten aanzien van de invulling van een schema is gereageerd bij brief van 11 september 2000 (waarin de overige opmerkingen en suggesties uit de brief van 20 maart 2000 voor kennisgeving werden aangenomen) en bij brief van 28 maart 2001 (waarin werd gesteld dat de commissie de bedoelde brieven als beantwoord beschouwt);
- dat feitelijk wel is gereageerd op het gestelde van verzoeker in zijn brief van 26 september 2000 ten aanzien van de uitspraak van (de voorzitter CMLE; N.o.) gedaan tijdens de vergadering van 16 maart 2000 (...). De behandeling van het bezwaarschrift is

voortgezet in de vergadering van 13 juni 2000, op basis waarvan het antwoord op het bezwaarschrift van 11 september 2000 is uitgegaan. Indirect is daarbij ingegaan op de opmerking van (de voorzitter; N.o.) inzake vliegtechnische redenen en direct zelfs op de bestreden aanwezigheid van vliegroutes.

- dat moet worden gesteld dat de beantwoording van de brieven van (verzoeker; N.o.) overigens ook naar de mening van de commissie procedureel gezien geen schoonheidsprijs verdient, maar uiteindelijk wel, zij het naar de mening van verzoeker onvoldoende of incorrect, heeft plaatsgevonden;

- dat ook overigens (...) moet worden geconstateerd dat de beantwoording van de brieven van (verzoeker; N.o.) inhoudelijk tot dusverre niet anders kan zijn, dan is gegeven..."

#### D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van CMLE deelde verzoeker nog het volgende mee:

"...In plaats van het tegengaan van het onderhavig ernstige geluidsoverlast veroorzakende vlieggedrag, één van de taken van het CMLE, rechtvaardigt de CMLE dit vlieggedrag, immers als aldus de CMLE het linker- en rechterhandcircuit niet onderling én niet met het overige vliegverkeer te combineren zijn geldende routes en circuits niet.

(...)

Nogmaals deel ik u mede dat mijn huis binnen de bebouwde kom van Haren is gelegen en dat inmiddels vaststaat dat ter plekke geen vliegroutes en/of vliegcircuits zijn.

Het aantal door mij, en dit niet alleen in januari 2000, aldus boven mijn woning waargenomen en middels klachten aan de CMLE gemeld vlieggedrag kan gezien het grote aantal niet als incidenten worden gekenmerkt en van calamiteiten kan gezien dit aantal ook geen sprake zijn.

(...)

Nog steeds vormt het onderhavig vlieggedrag dat ter plekke ernstige geluidsoverlast veroorzaakt voor mij aanleiding tot klagen en nog steeds ontvang ik hierop, afgezien van hierover in de pers gedane uitlatingen van individuele CMLE leden, geen reactie hetgeen door mij, mede gelet op de anonieme bedreigingen die enkele bestuursleden van VOLE (Vereniging Omwonenden Luchthaven Eelde) ondergingen, als bijzonder bedreigend worden ervaren.

Conclusie:

De klachtafhandeling door de CMLE dan wel het Klachtenbureau van de CMLE schoot en schiet ernstig tekort..."

## Achtergrond

### I. Algemeen

In artikel 28 van de Luchtvaartwet (Wet van 26 maart 1997, Stb. 255) is bepaald dat de Minister van Verkeer en Waterstaat bij luchtvaartterreinen waar krachtens deze wet geluidszones zijn ingesteld, een Commissie Milieuhygiëne moet instellen. De commissie adviseert de Minister van Verkeer en Waterstaat gevraagd én ongevraagd over alles wat met de milieuhygiëne rond het luchtvaartterrein te maken heeft. Behalve met het verstrekken van adviezen aan de minister, is de commissie belast met het geven van voorlichting en het behandelen van klachten over geluidhinder. Voor het luchtvaartterrein Eelde is een dergelijke commissie ingesteld bij beschikking van 8 januari 1986, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 1 mei 1996 en vervangen door het Besluit instelling Commissie milieuhygiëne luchtvaartterrein Eelde van 13 december 2000 (Stcrt. 247). Ten behoeve van de behandeling van klachten beschikt de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde over een Klachtenbureau.

### II. Klachtenregeling CMLE

#### **a. Vóór 1 januari 2002 gold voor de behandeling van klachten de volgende regeling:**

##### “...1. Begrippen

1.1. Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde (CMLE): de CMLE is overeenkomstig artikel 28 van de Luchtvaartwet ingesteld door de Minister van Verkeer en Waterstaat bij beschikking van 8 januari 1986, laatstelijk gewijzigd bij beschikking van 1 mei 1996, als commissie ten behoeve van overleg en voorlichting omtrent de milieuhygiëne rond het Luchtvaartterrein Eelde.

1.2. Stichting Klachtenbureau Luchtvaartterrein Eelde (Klachtenbureau): deze stichting is in oprichting en heeft ten doel: “het operationeel maken en houden van een Klachtenbureau en een uitvoerend secretariaat ten behoeve van het in ontvangst nemen en beantwoorden van vragen en klachten over de milieuhygiënische aspecten van het gebruik van luchthaven Eelde, in het kader van de taakstelling van de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde, zoals omschreven in het instellingsbesluit van die commissie, en voorts al hetgeen met één en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord”.

1.3. Luchtvaartinspectie: onderdeel van de Rijksluchtvaartdienst, namens de Minister van Verkeer en Waterstaat onder meer belast met het toezicht op en de handhaving van milieuvoorschriften met betrekking tot het luchtverkeer.



1.4. Categorie 1-klacht: een klacht betrekking hebbende op een gedraging waarvan klager wel overlast ondervindt maar zich realiseert dat daar op korte termijn niets aan te doen valt omdat de geldende regels en afspraken niet worden overtreden (circuitvluchten).

1.5. Categorie 2-klacht: een klacht betrekking hebbende op een gedraging die wordt ervaren als een onaanvaardbaar incident en volgens klager niet past binnen de geldende regels en afspraken (stuntvliegen, laagvliegen etc.).

## 2. Doel van de regeling

Doel van de klachtenregeling is het vastleggen van een procedure voor de behandeling van klachten over milieuhygiënische bezwaren van vliegverkeer in de omgeving van het luchtvaartterrein Eelde voor zover deze klachten worden ingediend bij de CMLE dan wel het Klachtenbureau.

## 3. Behandeling van klachten

3.1. Klachten kunnen slechts in behandeling worden genomen indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- a. Klachten moeten mondeling (telefonisch via de klachtenlijn) of schriftelijk bij het Klachtenbureau worden ingediend. Schriftelijke klachten moeten zijn voorzien van een originele handtekening van de klager. Telefonische klachten kunnen slechts worden ingediend door de klager zelf.
- b. De klacht moet naam en adres van de klager bevatten. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- c. De klacht moet een beschrijving bevatten van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, alsmede van het door die gedraging veroorzaakte milieuhygiënische bezwaar in het kader van het vliegverkeer.
- d. Een categorie 1-klacht moet worden ingediend uiterlijk zes weken na de dag waarop de gedraging als bedoeld onder c. zich heeft voorgedaan.
- e. Een categorie 2-klacht moet worden ingediend uiterlijk twee weken na de dag waarop de gedraging als bedoeld onder c. zich heeft voorgedaan.
- f. De klacht heeft betrekking op vliegbewegingen binnen het controlegebied van de luchthaven Eelde.

## 4. Categorie 1-klachten

4.1. Alle categorie 1-klachten worden geregistreerd en opgenomen in een geautomatiseerd bestand van het Klachtenbureau.

4.2. Uiterlijk 8 weken na afloop van elk kwartaal kan op telefonisch dan wel schriftelijk verzoek door klager een overzicht van de door hem/haar in het afgelopen kwartaal ingediende klachten worden verkregen.

4.3. Het Klachtenbureau geeft uiterlijk 8 weken na afloop van elk kwartaal een systematisch overzicht van de categorie 1-klachten die het afgelopen kwartaal respectievelijk kalenderjaar zijn ingediend. Op verzoek kan een exemplaar bij het Klachtenbureau worden verkregen.

## 5. Categorie 2-klachten

5.1. Alle categorie 2-klachten worden geregistreerd en opgenomen in een geautomatiseerd bestand van het Klachtenbureau.

5.2. Op verzoek kan een schriftelijke bevestiging van de categorie 2-klacht worden verkregen.

5.3. Uiterlijk 8 weken na afloop van elk kwartaal kan op telefonisch dan wel schriftelijk verzoek door klager een overzicht van de door hem/haar in het afgelopen kwartaal ingediende klachten worden verkregen.

5.4. Binnen 4 weken na indiening van de klacht zal een schriftelijke reactie gegeven worden.

5.5. Een reactie houdt tenminste in:

- a. een korte weergave van de klacht;
- b. een korte weergave van de relevante feiten, zoals deze door het Klachtenbureau zijn vastgesteld op grond van eigen onderzoek;
- c. naar aanleiding van de klacht uitgevoerde of nog uit te voeren acties.

5.6. Het Klachtenbureau geeft uiterlijk 8 weken na afloop van elk kwartaal respectievelijk elk kalenderjaar een systematisch overzicht van de categorie 2-klachten en de aan de hand van deze klachten ondernomen acties.

## 6. Bezwaren

6.1. Tegen een beslissing tot het niet in behandeling nemen van een categorie 2-klacht kan een klager binnen een week schriftelijk en gemotiveerd bezwaar indienen bij de voorzitter van de CMLE. Deze beslist binnen vier weken na ontvangst van het bezwaar.

6.2. Tegen de wijze van behandeling van de categorie 2-klacht kan een klager binnen zes weken na ontvangst van de reactie op de categorie 2-klacht als bedoeld in artikel 5.4.

schriftelijk en gemotiveerd bezwaar indienen bij de CMLE. De CMLE beslist binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaar.

6.3. Voor zover de categorie 2-klacht niet wordt beantwoord kan een klager tegen de wijze van behandeling van de klacht binnen zes weken na afloop van de termijn waarbinnen de klacht moet worden beantwoord, als bedoeld in artikel 5.4., schriftelijk en gemotiveerd bezwaar indienen bij de CMLE. De CMLE beslist binnen 3 maanden na ontvangst van het bezwaar.

6.4. De CMLE bespreekt het bezwaar en neemt zo mogelijk maatregelen om de klacht alsnog op de juiste wijze te laten behandelen.

6.5. De klager ontvangt van de beslissing bedoeld in de artikelen 6.1. en 6.2. schriftelijk bericht...”

**b.** Per 1 januari 2002 beschikt de Stichting Klachtenbureau Luchtvaartterrein Eelde over een vliegtuigvolgsysteem. Dit systeem functioneert op basis van vluchtgegevens en radarbeelden. Het klachtenbestand is gekoppeld aan het vliegtuigvolgsysteem en is zichtbaar op een computerscherm. Het systeem is in staat een specifieke situatie op een later tijdstip te herspelen en te analyseren en tenslotte gegevens te koppelen en rapporten te genereren.

Van de vluchten die binnen het verkeersleidingsgebied Eelde vallen, worden in het vliegtuigvolgsysteem onder andere de route, hoogte en vliegtuigidentiteitsgegevens opgeslagen. Bij vragen of klachten kunnen deze opgeslagen gegevens uit het systeem opgevraagd worden om zo een duidelijker beeld te krijgen van wat er zich in de lucht heeft afgespeeld. Het vliegtuigvolgsysteem maakt het dus mogelijk de klacht te koppelen aan een vliegtuig. Van dit vliegtuig kan met behulp van het systeem worden nagegaan welke route het heeft gevlogen en op welke hoogte is gevlogen.

Binnenkomende klachten worden geregistreerd met behulp van de klachtenafhandelingsmodule van het systeem. Vervolgens wordt automatisch de link gelegd met het vliegtuig en de route die dat vliegtuig heeft genomen. Op basis van hetgeen via het systeem wordt geconstateerd, kan dan ofwel worden geconcludeerd dat het vliegtuig op de juiste hoogte heeft gevlogen en de juiste route heeft gevolgd, dan wel dat het vliegtuig een afwijkende naderings- of vertrekroute heeft genomen of te laag heeft gevlogen. In het laatste geval wordt contact opgenomen met de luchtverkeersleiding om na te gaan of de piloot opdracht heeft gekregen af te wijken van de standaardprocedure. Is dat niet het geval, dan wordt de klacht doorgegeven aan de Handhavingdienst Luchtvaart van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat welke dienst is belast met het toezicht op en de handhaving van milieuvoorschriften met betrekking tot het luchtverkeer.

c. Deze nieuwe wijze van klachtregistratie en klachtbehandeling heeft geleid tot een nieuw klachtenreglement. Vanaf 1 januari 2002 geldt voor de behandeling van klachten de volgende regeling:

“...1. Begrippen

1.1. Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde (CMLE): de CMLE is overeenkomstig artikel 28 van de Luchtvaartwet ingesteld door de Minister van Verkeer en Waterstaat bij beschikking van 8 januari 1986, laatstelijk gewijzigd bij beschikking van 1 mei 1996, als commissie ten behoeve van overleg en voorlichting omtrent de milieuhygiëne rond het Luchtvaartterrein Eelde.

1.2. Stichting Klachtenbureau Luchtvaartterrein Eelde (SKLE): deze stichting is op 10 december 1999 bij notariële akte opgericht en heeft ten doel:

- De aanneming, registratie en behandeling van klachten over de milieuhygiënische aspecten van het gebruik van de luchthaven Groningen Airport Eelde, in het kader van de taakstelling van de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde, zoals omschreven in het instellingsbesluit van die commissie;
- de secretariële en beleidsinhoudelijke ondersteuning van de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde;
- het geven van voorlichting aan betrokkenen en belangstellenden.

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door het in dienst hebben van personeel in het raam van een eigen bureau van de stichting en door alle wettige middelen.

1.3. Klachtenbureau: het Klachtenbureau is belast met de aanneming en de registratie van en het onderzoek inzake ingediende klachten en zetelt op het terrein van Groningen Airport Eelde.

1.4. Een telefonische klacht: een telefonische melding van een klacht over een bepaald voorval betrekking hebbend op een vliegbeweging.

1.5. Een schriftelijke klacht: een melding, ingediend per brief of per e-mail, van een klacht over een bepaald voorval betrekking hebbend op een vliegbeweging.

1.6. Handhavingdienst Luchtvaart: namens de Minister van Verkeer en Waterstaat onder meer belast met het toezicht op en de handhaving van milieuvoorschriften met betrekking tot het Luchtverkeer.

2. Doel van de regeling

Doel van de klachtenregeling is het vastleggen van een procedure voor de behandeling van klachten over milieuhygiënische bezwaren van vliegverkeer in de omgeving van het luchtvaartterrein Eelde voor zover deze klachten worden ingediend bij de CMLE dan wel het Klachtenbureau.

### 3. Behandeling van klachten

3.1. Klachten kunnen slechts in behandeling worden genomen indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- a. De klacht moet mondeling (telefonisch) of schriftelijk bij het Klachtenbureau worden ingediend. Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via een brief of via e-mail. Telefonische klachten kunnen slechts worden ingediend door de klager zelf.
- b. De klacht moet naam en adres van de klager bevatten. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- c. De klacht moet een beschrijving bevatten van de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, alsmede van het door die gedraging veroorzaakte milieuhygiënische bezwaar in het kader van het vliegverkeer.
- d. De klacht moet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk twee weken na de dag waarop de gedraging als bedoeld onder c zich heeft voorgedaan, worden ingediend.
- e. De klacht heeft betrekking op vliegbewegingen binnen het controlegebied van de luchthaven Eelde.

3.2. De klacht wordt geregistreerd en opgenomen in een geautomatiseerd bestand van het Klachtenbureau.

3.3. Iedere klacht wordt aan de hand van de gegevens van het vliegtuigvolgsysteem gekoppeld aan een vliegbeweging, wanneer het desbetreffende vliegtuig is voorzien van een transponder en transpondercode.

3.4. Als uit de klacht wordt opgemaakt dat afwijkend wordt gevlogen (te laag, buiten de gebruikelijke route of anderszins niet in overeenstemming met regels en afspraken), waarvoor na consultatie van de Luchtverkeersleiding van Groningen Airport Eelde blijkt geen opdracht te zijn verleend, worden de gegevens van het desbetreffende vliegtuig doorgegeven aan de Handhavingdienst. De HDL zorgt voor de afhandeling van de klacht en doet daarvan mededeling aan de klachtenbehandelaar.

### 4. Beantwoording van klachten

4.1. Een in behandeling genomen klacht wordt beantwoord, indien klager daartoe de wens te kennen geeft.

4.2. Telefonische klachten worden in principe telefonisch beantwoord. Beantwoording van schriftelijke klachten geschiedt schriftelijk.

4.3. Geeft klager te kennen een antwoord te wensen, dan zal binnen drie weken na indiening van de klacht een reactie gegeven worden. Een reactie houdt tenminste in:

- a. een korte weergave van de klacht;
- b. een korte weergave van de relevante feiten, zoals deze door het Klachtenbureau zijn vastgesteld op grond van eigen onderzoek;
- c. naar aanleiding van de klacht uitgevoerde of nog uit te voeren acties.

## 5. Rapportage

5.1. Vanaf vier weken na afloop van elk kwartaal kan op telefonisch dan wel schriftelijk verzoek door klager een overzicht van de door hem/haar in het afgelopen kwartaal ingediende klachten worden verkregen.

5.2. Het Klachtenbureau geeft uiterlijk vier weken na afloop van elk kwartaal een systematisch overzicht van de klachten die het afgelopen kwartaal respectievelijk kalenderjaar zijn ingediend en de aan de hand van deze klachten ondernomen acties.

5.3. Op verzoek kan een exemplaar van dit systematische overzicht bij het Klachtenbureau worden verkregen.

5.4. De namen, adressen en eventuele andere gegevens van klagers zullen alleen worden gebruikt ten behoeve van de klachtenbehandeling en -registratie. Zij worden niet aan derden verstrekt.

## 6. Bezwaren

6.1. Tegen de wijze van behandeling van de klacht kan een klager binnen zes weken na ontvangst van de reactie op de klacht als bedoeld in artikel 4.2. schriftelijk en gemotiveerd bezwaar indienen bij de CMLE. De CMLE beslist binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaar.

6.2. Voor zover de klacht niet wordt beantwoord kan een klager tegen de wijze van behandeling van de klacht binnen zes weken na afloop van de termijn waarbinnen de klacht moet worden beantwoord, als bedoeld in artikel 4.2, schriftelijk en gemotiveerd bezwaar indienen bij de CMLE. De CMLE beslist binnen 3 maanden na ontvangst van het bezwaar.

6.3. De CMLE bespreekt het bezwaar en neemt zo mogelijk maatregelen om de klacht alsnog op de juiste wijze te laten behandelen.

6.4. De klager ontvangt van de beslissing in de artikelen 6.1. en 6.2. schriftelijk bericht...”