



Rapport

Datum: 17 april 2003

Rapportnummer: 2003/097

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn brieven van 13 september 2001, 16 september 2001 en 15 oktober 2001.

Daarnaast klaagt verzoeker erover dat CMLE voornoemde brieven - niet geanonimiseerd - heeft toegestuurd aan haar leden ter bespreking in een commissievergadering van 12 december 2001.

Voorts klaagt verzoeker erover dat CMLE niet heeft gereageerd op zijn brieven van 2 december en 18 december 2001.

Tenslotte klaagt verzoeker erover dat CMLE zijn klacht over voornoemde gang van zaken niet heeft behandeld.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers brieven van 13 september, 16 september en 15 oktober 2001

1. In zijn brief van 13 september 2001 klaagde verzoeker bij de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde (CLME) onder meer over een vlucht boven zijn woning op 21 augustus 2001 tussen 20.00 en 20.15 uur. Hij verzocht hem mee te delen wie boven zijn woning had gevlogen en hoe het ingediende vluchtplan van de vlucht luidde.

In zijn brief van 16 september 2001 aan CMLE klaagde verzoeker over geluidsoverlast van twee op 16 september 2001 om 12.10 uur boven zijn woning vliegende vliegtuigen. Hij duidde zijn klacht aan als een zogenoemde categorie 2-klacht en verzocht om spoedige afhandeling.

In zijn brief van 15 oktober 2001 klaagde verzoeker over geluidsoverlast van een op 14 oktober 2001 om 10.51 uur, 10.53 uur en 10.55 uur boven zijn woning vliegend vliegtuig. Daarbij stelde hij een aantal vragen over het vliegplan, over de aard en de noodzaak van de vlucht én over eventuele maatregelen van CMLE.

CMLE reageerde op de brieven bij brief van 15 november 2002, dat wil zeggen tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman naar zijn klacht.

2. Verzoekers brieven van 13 september 2001, 16 september 2001 en 15 oktober 2001 hadden moeten worden opgevat als klachten over overlast van vliegverkeer van de luchthaven Eelde. In zijn brieven klaagde verzoeker immers over geluidsoverlast van over zijn woning vliegend vliegverkeer. Dat verzoeker in de brieven tevens een aantal vragen

stelde, doet daaraan niet af, aangezien deze vragen nauw samenhangen met zijn klachten. Terecht heeft CMLE zich in de brief die zij verzoeker op 15 november 2002 zond in antwoord op diens brieven van 2 en 18 december 2001 (zie hierna onder II. en III.) dan ook op het standpunt gesteld dat het beter was geweest wanneer de brieven niet als "gewone" brieven waren beschouwd maar als reguliere klachten.

3. Vorenstaand betekent dat de klachten dienden te worden afgehandeld conform de klachtenregeling van CMLE zoals die gold tot 1 januari 2002 (zie Achtergrond, onder II.a.). Verzoeker gaf in zijn brieven aan de desbetreffende vliegbewegingen te hebben ervaren als onaanvaardbare incidenten die naar alle waarschijnlijkheid niet pasten binnen de geldende regels en afspraken. Gelet op het hieromtrent in voornoemde klachtenregeling gestelde, was derhalve sprake van klachten met de aanduiding "categorie 2" en had inhoudelijk op de klachten moeten worden gereageerd binnen vier weken na indiening ervan. Dat dit niet is gebeurd, is dan ook niet juist. De door CMLE in reactie op de klacht voor de vertraging in de behandeling aangevoerde organisatorische problemen, zijn een verklaring, maar geen rechtvaardiging voor deze handelwijze.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het - niet-geanonimiseerd - toezenden van verzoekers brieven aan de leden van CMLE

1. Verzoekers brieven van 13 september, 16 september en 15 oktober 2001 werden besproken in een commissievergadering van CMLE op 12 december 2001. Daartoe werden de brieven - niet geanonimiseerd - toegezonden aan de commissieleden. In een brief gedateerd 2 december 2001 verzocht verzoeker hem te berichten hoe het niet-geanonimiseerd toezenden van zijn brieven aan de commissieleden zich verhiel tot het gestelde in artikel 5.4. van de vanaf 1 januari 2002 geldende klachtenregeling van CMLE (zie Achtergrond, onder II.c.).

2. Zoals hiervoor onder I. gesteld, betroffen de desbetreffende brieven klachten over geluidsoverlast van vliegverkeer van de luchthaven Eelde en dienden de klachten te worden behandeld conform de klachtenregeling van CMLE zoals die gold tot 1 januari 2002. Dat wil zeggen dat op de brieven had moeten worden gereageerd door het Klachtenbureau. Niet in te zien valt dan ook waarom de brieven werden toegezonden aan de leden van CMLE ter bespreking in een commissievergadering. Terecht heeft CMLE zich in de brief die zij verzoeker op 15 november 2002 zond in antwoord op diens brieven van 2 en 18 december 2001 (zie hiervoor onder I.), dan ook op het standpunt gesteld dat de brieven alleen ter hand hadden moeten worden gesteld aan het Klachtenbureau en bood CMLE voor het feit dat de brieven ter hand werden gesteld aan de leden van CMLE verontschuldiging aan.

In dit opzicht is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt.

Gelet op zijn brief van 2 december 2001, ging verzoeker er kennelijk van uit dat het niet-geanonimiseerd toezenden van de brieven aan de leden van CMLE in strijd is met artikel 5.4. van de klachtenregeling van CMLE zoals die geldt vanaf 1 januari 2002.

Ingevolge dit artikel worden de namen, adressen en eventuele andere gegevens van klagers alleen gebruikt ten behoeve van de klachtenbehandeling en klachtenregistratie en worden deze gegevens niet verstrekt aan derden (zie Achtergrond, onder **II.c.**).

Uit deze bepaling kan echter niet de conclusie worden getrokken dat aan CMLE gerichte brieven, zo deze brieven behandeling behoeven in een commissievergadering, in geanonimiseerde vorm moeten worden ter hand gesteld aan de commissieleden. De regeling is immers alleen van toepassing op klachten over overlast van vliegverkeer en niet op andere brieven gericht aan CMLE.

III. Ten aanzien van het niet-beantwoorden van verzoekers brieven van 2 december en 18 december 2001

1. In zijn brief van 2 december 2001 verzocht verzoeker hem te berichten hoe het niet-geanonimiseerd toezenden van zijn brieven aan de commissieleden zich verhiel tot het gestelde in artikel 5.4. van de vanaf 1 januari 2002 geldende klachtenregeling van CMLE.

In zijn brief van 18 december 2001 verzocht verzoeker CMLE hem mee te delen of bepaalde uitlatingen van een commissielid moesten worden beschouwd als uitlatingen van CMLE of het Klachtenbureau.

CMLE reageerde op beide brieven bij brief van 15 november 2002, dat wil zeggen pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman naar zijn klacht.

2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling 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.

3. Gelet op vorenstaande is niet juist dat CMLE pas bij brief van 15 november 2002 reageerde op verzoekers brieven van 2 december en 18 december 2001. Een behandelingstermijn van bijna een jaar moet, gelet op de inhoud van de brieven, als te lang worden aangemerkt en de door CMLE in reactie op de klacht aangevoerde organisatorische problemen van CMLE kunnen dan ook alleen gelden als verklaring voor deze handelwijze maar kunnen hiervoor geen rechtvaardiging vormen. Evenmin is juist dat, toen bleek dat directe afhandeling van de brieven niet mogelijk was, werd verzuimd verzoeker een behandelingsbericht te zenden.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk

IV. Ten aanzien van het niet behandelen van verzoekers klacht van 30 mei 2002

1. Verzoeker deed op 1 april 2002 over voornoemde gang van zaken zijn beklag bij de Nationale ombudsman. Nadat verzoeker aanvullende informatie had verschaft legde de Nationale ombudsman de klacht op 30 mei 2002 voor aan CMLE met het verzoek de klacht te af te handelen conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

2. Ingevolge artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Ingevolge artikel 9:11 van voornoemde wet moet een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelen of - indien een persoon of commissie is belast met de beoordeling en advisering over de klacht - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Na daartoe gedane schriftelijke mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen (zie Achtergrond, onder III.).

3. CMLE heeft de klacht niet in behandeling genomen, maar pas op de klacht gereageerd in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de klacht. CMLE heeft zodoende gehandeld in strijd met voornoemde bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht. Ook hier kunnen de in reactie op de klacht door CMLE aangevoerde organisatorische problemen van CMLE als verklaring gelden voor deze handelwijze, maar vormen zij hiervoor geen rechtvaardiging.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 1 april 2002 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, legde de Nationale ombudsman de klacht op 30 mei 2002 voor aan de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde met het verzoek de klacht af te handelen conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder III.). Toen de klacht niet binnen de daarvoor gestelde termijn was afgehandeld, stelde de Nationale ombudsman naar de gedraging een onderzoek in.

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. Bij brief van 13 september 2001 deelde verzoeker de Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde (CMLE) het volgende mee:

“...Middels dit schrijven deel ik u mede dat de beantwoording van mijn klachten gedurende 2001 op een beschamende wijze achterwege blijft.

Het spijt mij u te informeren dat ik dit jaar reeds twee maal getuige was van een bijna botsing tussen kleine vliegtuigjes boven mijn in de bebouwde kom van Haren gelegen woning, ook vandaag om 13.50 uur was het weer bijna raak.

Deze incidenten werden door mij via de gebruikelijke verzamelstaten als klacht gemeld.

Voorts verzoek ik u uit te (doen) zoeken wie op 21-8-2001 tussen 20.00 en 20.15 uur met de PH-THS gedurende die tijd laag boven mijn woning voortdurend rondjes vloog, hoe het ingediende vluchtplan van deze vlucht luidde en mij hieromtrent te berichten...”

2. Bij brief van 16 september 2001 deelde verzoeker CMLE het volgende mee:

“... Middels dit schrijven dien ik de volgende twee klachten bij u in:

Datum zondag 16-9-2001

Tijdstip 12.10 uur

Soort klacht cat. 2, twee maal

Aard geluidsoverlast, hinder

Oorzaak het pal en laag boven mijn woning vliegen, kruislings en op hetzelfde tijdstip hetgeen een zodanige herrie veroorzaakte dat de tv in mijn woonkamer gedurende enige tijd niet te horen was

Toestellen PH-TGH, het registratienummer van het tweede toestel werd gezien het gelijktijdige tijdstip niet door mij waargenomen

Vluchtsoort PH-TGH, mogelijk vertrek van GAE (Groningen Airport Eelde; N.o.), het andere toestel mogelijk op GAE aanvliegend

Gelet op het feit dat het na korte tijd de zoveelste keer is dat er tegelijkertijd door meer dan één vliegtuig pal en laag boven mijn woning gevlogen wordt verzoek ik u dringend de twee in dit schrijven vermelde klachten zo snel mogelijk af te handelen. Indien de afhandeling van voornoemde klachten niet binnen een conform de Awb bedoelde redelijke termijn geschiedt dan wel mij niet welgevallig is zal ik mij met bovenstaande klachten wederom wenden tot de Nationale ombudsman...”

3. Bij brief van 15 oktober 2001 deelde verzoeker CMLE het volgende mee:

“...Op zondag 14-10-2001 ondervond ik als gevolg van het drie maal laag en pal boven mijn woning overvliegen van het toestel met nummer PH-THS, te weten om 10.51, 10.53 en 10.55 uur ernstige geluidshinder. Als gevolg van die hinder moest de door mij gevoerde conversatie binnen korte tijd tot drie maal toe voor enige tijd gestopt worden: er was enige tijd voor, tijdens en na het overvliegen van PH-THS van enige onderlinge verstaanbaarheid geen sprake. Aldus werd de bebouwde kom van Haren gedurende zo'n 10 minuten constant ernstig gehinderd door het overvliegen van de PH-THS.

Ik verzoek u mij binnen de hiervoor geldende termijn te informeren over:

De inhoud van het door de piloot van betreffend vliegtuig ingediende vluchtplan,

Of dit plan door de LVNL (Luchtverkeersleiding; N.o.) werd goedgekeurd, m.a.w. of er toestemming was voor voornoemde vlucht,

De door u genomen maatregelen t.a.v. voornoemde piloot indien er geen sprake was van goedkeuring en toestemming van deze vlucht door de LVNL

De door u genomen maatregelen t.a.v. de LVNL indien de LVNL wél toestemming gaf voor betreffende vlucht,

De aard dan wel noodzaak van de vlucht, was deze zakelijk, privé, recreatief of anderszins?..."

4. CMLE bevestigde de ontvangst van de brieven schriftelijk op 27 november 2001, en deelde daarbij mee dat uiterlijk half februari 2002 zou worden gereageerd.

5. CMLE besprak de brieven van verzoeker in een commissievergadering d.d. 12 december 2001. Daartoe werden de brieven - niet geanonimiseerd - toegezonden aan de commissieleden. In een brief gedateerd 2 december 2001 verzocht verzoeker hem te berichten hoe het niet geanonimiseerd toezenden van zijn brieven aan de commissieleden zich verhiel tot het gestelde in artikel 5.4. van de vanaf 1 januari 2002 geldende klachtenregeling van CMLE (zie Achtergrond, onder **II.c.**).

6. Bij brief van 18 december 2001 deelde verzoeker CMLE het volgende mee:

"...Naar aanleiding van de door "Eelder verkeersleider (...)" gedane uitlatingen in Het Nieuwsblad van het Noorden van 15-12-2001 verzoek ik u mij mede te delen of laatstgenoemde persoon inzake diens uitlatingen namens de CMLE, het kerncomité van de CMLE dan wel het Klachtenbureau van de CMLE handelt.

Voorts deel ik u mede dat ik nog geen antwoord op mijn aan u gerichte brief van 2-12-2001 ontving.

Gelet op de door toedoen van de CMLE ontstane situatie stel ik prijs op snelle beantwoording. Ik verzoek u mij derhalve per omgaande te berichten..."

7. Omdat verzoeker op geen van zijn brieven een inhoudelijke reactie ontving, rappelleerde hij schriftelijk op 7 maart 2002.

8. Verzoeker deed op 1 april 2002 over voornoemde gang van zaken zijn beklag bij de Nationale ombudsman. Nadat verzoeker aanvullende informatie had verschaft legde de Nationale ombudsman de klacht op 30 mei 2002 voor aan CMLE met het verzoek de

klacht te af te handelen conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond).

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Eelde

In reactie op de klacht deelde CMLE het volgende mee:

“...Afgezien van de eerste ontvangstbevestiging van brieven van september en oktober is niet op deze brieven gereageerd. De reden hiervoor is van puur organisatorische aard en wordt gevormd door een aantal factoren.

Het personeel van de CMLE en haar Klachtenbureau bestaat uit twee personen: een medewerk(s)ter in de functie van secretaris van de commissie en een medewerkster Klachtenbureau. De functie van de secretaris omvat 9 uren per week, die van de medewerkster Klachtenbureau 15 uren per week, waarvan 12 uren voor de afhandeling van klachten en 3 uren voor secretariaatswerkzaamheden, waarbij m.n. moet worden gedacht aan het notuleren van vergaderingen, archiefwerkzaamheden en verdere administratieve ondersteuning van de secretaris. De functies van secretaris en klachtenbeantwoorder werden in eerste instantie een aantal jaren gecombineerd uitgevoerd door de huidige medewerkster Klachtenbureau, met een functieomvang van 15 uren per week in de hiervoor genoemde verdeling. Door een explosieve stijging van het aantal ingediende klachten en een uitbreiding van de omvang van de werkzaamheden van de secretaris ontstonden achterstanden op diverse gebieden. In 1999 is daarom overgegaan tot de aanstelling van een tweede medewerkster die de functie van secretaris zou gaan vervullen. Inmiddels is per 7 augustus jl., nadat de vorige secretaris per 1 februari jl. haar functie neerlegde, voor de vierde maal een nieuwe secretaris van de CMLE aangesteld. Dit houdt in dat gedurende de periode 1999 tot heden de werkzaamheden voor zowel het secretariaat als de klachtenafhandeling dienden te worden verricht door de huidige medewerkster Klachtenbureau, met als gevolg dat achterstanden niet alleen niet werden weggewerkt, maar zelfs wat betreft de klachtenafhandeling zijn gegroeid.

Dit laatste is de reden dat de klachten, die zijn genoemd in de brieven van september en oktober nog niet inhoudelijk zijn afgehandeld. Met (verzoeker; N.o.) wachten nog vele klagers op beantwoording van hun klachten. Het Klachtenbureau hanteert daarbij het principe, dat geen klachten of klagers specifiek worden uitgelicht, omdat dat de totale afhandeling van de achterstand alleen nog maar vertraagt.

De overige brieven bevatten onderwerpen die feitelijk tot het werkterrein van de secretaris behoren. Onderzoek heeft uitgewezen dat de per 1 februari vertrokken secretaris

weliswaar wel een begin heeft gemaakt met de beantwoording van de brieven van december, maar dat dit geen vervolg heeft gehad en dat e.e.a. bij de overdracht van werkzaamheden bij het vertrek van de secretaris niet aan het licht is gekomen. Mede door de veelvuldige ziekte van de medewerkster Klachtenbureau in de tussenliggende periodes is e.e.a. blijven liggen.

Met de indienstneming van de nieuwe secretaris per 7 augustus jl. en de ingebruikneming van een nieuw geautomatiseerd klachtenafhandelingsstelsel in de laatste fase van dit jaar hoopt de commissie de hiervoor geschetste organisatorische problemen binnen afzienbare tijd tot het verleden te kunnen bestempelen...”

Bij de reactie waren de volgende bijlagen gevoegd.

a. De brief die CMLE verzoeker op 15 november 2002 zond in reactie op zijn brieven van 13 september 2001, 16 september 2001 en 15 oktober 2001. Deze brief luidde als volgt:

“...Gegevens omtrent de identiteit van piloten, voor zover deze door het Klachtenbureau al zouden kunnen of mogen worden achterhaald, worden niet verstrekt aan derden. Uw verzoek daarom van 13 september 2001 kan derhalve niet worden gehonoreerd.

Ten aanzien van uw brieven van 16 september 2001 en 15 oktober 2001 kan het volgende worden gesteld: geen enkel toestel beweegt zich binnen het luchtruim van de luchthaven Eelde zonder dat daarvoor een vliegplan is ingediend en door de LVNL als zodanig is geaccepteerd. Wat de inhoud van dat vliegplan is, is uit overwegingen van milieuhygiënische aard helaas niet relevant. De commissie kan constateren dat u hinder heeft ondervonden van deze vliegtuigen, maar kan niet bepalen of dit vliegtuig ter plaatse zich niet aan de daarvoor geldende regels heeft gehouden. De commissie noch haar Klachtenbureau heeft bevoegdheden betreffende het nemen van maatregelen ten opzichte van de LVNL dan wel de betrokken piloot. Eveneens is de aard van de vlucht (dan wel de noodzaak) voor de commissie niet relevant.

Ten aanzien van uw specifieke vragen d.d. 15-10-2001 het volgende:

De inhoud van het vliegplan is voor de commissie niet relevant. Voorts zal de inhoud van het vliegplan geen antwoord geven op de vraag of het betrokken vliegtuig ter plaatse al dan niet aanwezig kon of mocht zijn.

Het vliegplan is ingediend en geaccepteerd; als dat niet het geval was, was het vliegtuig niet ter plaatse aanwezig geweest.

Maatregelen ten opzichte van de piloot kunnen door de commissie niet worden genomen.

Voor maatregelen ten opzichte van de LVNL geldt hetzelfde als onder 3.

De aard dan wel de noodzaak van de vlucht is in het kader van de taak van de commissie niet relevant...”

b. De brief die CMLE verzoeker op 15 november 2002 zond in reactie op zijn brieven van 2 december 2001 en 18 december 2001. Deze brief luidde als volgt:

“...Bij schrijven van 27 november 2001 heeft de toenmalige secretaris van de commissie u de ontvangst van een drietal klachtbrieven bevestigd, daarbij aangevend dat deze brieven in handen van het Klachtenbureau zouden worden gesteld en dat het Klachtenbureau de klachten uiterlijk medio februari 2002 zou beantwoorden.

Voorts heeft de secretaris uw brieven gevoegd bij de ingekomen stukken voor de commissievergadering van 12 december 2001, zonder daarbij uw persoonlijke gegevens te verwijderen.

U stelt dat dit in strijd is met het klachtenreglement, zoals dat door de commissie is vastgesteld op 9 oktober 2002. Dit is gedeeltelijk correct. In het nieuwe klachtenreglement, dat overigens niet in werking zou treden voordat het nieuwe klachtenregistratie- en afhandelingsstelsel compleet was, wordt inderdaad gesteld dat namen van klagers niet aan derden worden verstrekt. Klachten worden geanonimiseerd geregistreerd en namen van klagers verschijnen niet in de diverse rapportages. Dit geldt echter voor klachten die zijn ingediend bij het Klachtenbureau. Andere brieven en stukken worden in principe aan de commissieleden verstrekt. Uw brieven zijn behandeld als andere brieven en derhalve - niet geanonimiseerd - aan de commissieleden gezonden. Het ware beter geweest als deze brieven niet als “gewone” brieven waren beschouwd, maar als reguliere klachten en dus alleen ter hand van het Klachtenbureau waren gesteld. Voor dit abuis bied ik u namens de secretaris en de commissie haar verontschuldiging aan.

In haar brief van 27 november 2001 gaf de secretaris nog aan dat het Klachtenbureau naar verwachting de klachten uiterlijk medio februari 2002 zou beantwoorden. Door veelvuldige ziekte van de medewerkster van het Klachtenbureau, gekoppeld aan het vertrek van de secretaris per 1 februari 2002, waardoor haar werkzaamheden door de medewerkster Klachtenbureau moesten worden opgevangen, is in de beantwoording van de klachten een forse achterstand ontstaan. Met de komst van een nieuwe secretaris in augustus 2002 en de completering van het nieuwe stelsel eind september jl. is de hoop dat de achterstanden nu kunnen worden weggewerkt en de klachten op termijn zullen kunnen worden beantwoord. (...)

Met betrekking tot uw vraag inzake uitspraken van LVN-vertegenwoordiger (...) in het Nieuwsblad van het Noorden van 13 december 2001 deel ik u nog het volgende mee. Hoewel het betreffende artikel mij niet bekend is, kan gesteld worden dat (voornoemde vertegenwoordiger; N.o.) wel deel uitmaakt van de commissie, niet van het kerncomité en niet van het Klachtenbureau. Ondergetekende is, als voorzitter van de CMLE, de enige die

namens de commissie spreekt. De uitlatingen van (voornoemde vertegenwoordiger; N.o.) zijn derhalve op persoonlijke titel gedaan...”

D. Reactie verzoeker

Verzoeker bleef bij zijn standpunt.

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 Handhavingsdienst 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...”

III. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1, eerste lid:

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”

Artikel 9:11:

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9:3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”