

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk

IenM/BSK-2017/42227.01

Uw kenmerk

2017Z01305

Datum 22 februari 2017
Betreft Beantwoording Kamervragen van het lid Belhaj (D66) over
communicatie richting omwonenden Schiphol

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u de antwoorden op de vragen van het lid Belhaj (D66) over het bericht dat de ontwikkeling van moderne communicatie richting omwonenden Schiphol vastloopt.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht 'Klachten over Schiphol rijzen de pan uit'?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u zich herinneren dat de Kamer ongeveer een jaar geleden de motie Belhaj² heeft aangenomen waarin de regering wordt verzocht een moderne strategie voor sociale media te ontwikkelen zodat omwonenden van Schiphol real time onder andere informatie over vliegbewegingen kunnen raadplegen, waarschuwingen voor afwijkingen kunnen ontvangen en eventueel klachten kunnen indienen?

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3

Bent u ervan op de hoogte dat een jaar nadat de Kamer deze motie aannam er echter nog altijd geen moderne sociale mediastrategie ligt en er nog altijd geen applicatie is ontwikkeld? Zo nee, waarom niet? Hoe beoordeelt u het proces tot dit moment en de uiteindelijke stand van zaken?

Antwoord 3

Ik acht het van belang dat er een door alle partijen gedragen en gezamenlijk ontwikkelde aanpak komt voor de informatievoorziening aan de omgeving van Schiphol. Daarom heb ik in de opdrachtverlening d.d. 14 maart 2016 aan de

¹ Bewoners Omgeving Schiphol, 'Klachten over Schiphol rijzen de pan uit' (25 januari 2017) (<http://www.bewonersomgevingschiphol.nl/standpunt/klachten-schiphol-rijzen-pan-uit/>).

² Kamerstuk 34 098, nr. 10

Omgevingsraad Schiphol voor een toekomstbestendig nieuw normen- en handhavingstelsel gevraagd de komende periode uitwerking te geven aan een effectieve en efficiënte informatievoorziening. Dit ter uitvoering van de motie Belhaj. Er wordt al veel informatie aangeboden door ondermeer Schiphol, de LVNL en de provincie Noord-Holland. Nauwe samenwerking met deze partijen bij de uitvoering van de motie is randvoorwaardelijk om tot de gewenste modernisering van de informatievoorziening te kunnen komen omdat deze partijen voor een belangrijk deel de bron zijn van de gewenste informatie. De rijksoverheid, die zelf niet beschikt over de aan te bieden informatie, vervult dus vooral een faciliterende rol in de ORS taskforce informatievoorziening, waarin zowel de aanbieders van de informatie als de ontvangers van de informatie vertegenwoordigd zijn.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk
IenM/BSK-2017/42227.01

Met de genoemde partijen én de bewoners als ontvangers van de informatie is overleg gevoerd over de inrichting van de modernisering. Op 30 september 2016 is een door partijen – sector, bewoners, overheden – ontwikkelde strategie vastgesteld in de Omgevingsraad Schiphol. Daarbij zijn de in de motie Belhaj genoemde kaders expliciet als uitgangspunt gehanteerd. De taskforce streeft ernaar informatie op een effectieve en kostenefficiënte wijze beter toegankelijk te maken, actueel (zo veel mogelijk real time) en gebundeld op één plek. Daarnaast wordt ook bekeken welke aanvullende informatie mogelijk nog geboden kan worden. Dit is een complex proces, waarbij ook goed wordt gekeken naar de informatiebehoefte in de omgeving van Schiphol. De opdrachtverlening voor de eerste stap in dit proces heeft voor de jaarwisseling plaatsgevonden. Ik heb er vertrouwen in dat dit voorjaar de eerste resultaten worden opgeleverd en zal uw Kamer voor de zomer over de voortgang informeren.

Vraag 4

Deelt u de conclusie dat de ontwikkeling van moderne communicatie richting omwonenden van Schiphol op dit moment is vastgelopen en dat dit onder andere te maken heeft met geldgebrek? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Na vaststelling van de strategie eind september is er met Schiphol – als eigenaar van de NOMOS-meetposten in de omgeving van Schiphol – gesproken over het moment waarop de NOMOS-website wordt geïntegreerd in de nieuw op te zetten mobiele applicatie. De aanvankelijke opzet, waarbij de huidige inrichting van het NOMOS-meetnet als uitgangspunt diende, zou in de opvatting van Schiphol leiden tot een desinvestering. De oplossing is inmiddels gevonden door de volgorde in de uitrol van de mobiele applicatie aan te passen. De technische ontwikkeling van de mobiele applicatie start met de integratie – en mobiel toegankelijk maken – van de websites ‘vliegverkeer inzicht’ en ‘wonen bij Schiphol’ in combinatie met de uitbreiding met een module voor een toelichting op het actuele baangebruik. De opdrachtverstrekking voor het ontwikkelen van deze mobiele applicatie heeft voor de jaarwisseling plaatsgevonden. Daarbij wordt rekening gehouden met de toevoeging in de toekomst van de toepassing van een ‘geluidweerbericht’. Daaraan wordt momenteel gewerkt door het Nederlands Lucht- en Ruimtevaartcentrum (NLR). Dit gebeurt binnen het Knowledge Development Center waarvan het ministerie van Infrastructuur en Milieu, naast KLM, LVNL en Schiphol één van de opdrachtgevers is. De toepassing bevindt zich momenteel in de ontwikkel- en testfase.

Parallel wordt de discussie over de toekomstige inrichting en informatievoorziening van het NOMOS-meetnet versneld. Na afronding van deze discussie zal ook deze informatie aan de nieuwe applicatie worden toegevoegd.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk

IenM/BSK-2017/42227.01

Vraag 5

Zo ja, wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de kosten niet het probleem zouden moeten zijn, daar het hier een miljoenenonderneming en tevens Staatsdeelneming betreft?

Antwoord 5

Via de reguliere bekostiging van de ORS heb ik bijgedragen aan de ontwikkelingskosten van de mobiele applicatie. Daarnaast heb ik €75.000,- beschikbaar gesteld ten behoeve van de toevoeging aan de applicatie van een module met een toelichting op het actuele baangebruik. LVNL, Schiphol en de provincie Noord-Holland dragen bij door hun bestaande instrumenten en informatie in te brengen.

Vraag 6

Deelt u de overweging in de genoemde motie dat de ontwikkeling van een moderne, transparante en proactieve informatievoorziening over vliegbewegingen, simultaan aan de invoering van het nieuwe normen- en handhavingstelsel, bijdraagt aan het draagvlak onder omwonenden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Ja.

Vraag 7

Deelt u de mening dat een moderne, transparante en proactieve informatievoorziening het beste bereikt kan worden met moderne communicatiemiddelen, zoals sociale media en een applicatie voor smartphones en tablets waar de genoemde motie om vraagt? Zo nee, waarom niet? Kunt u aangeven hoe u dit dan voor ogen ziet?

Antwoord 7

Ja, waarbij nadrukkelijk aandacht bestaat voor de integratie van bestaande stromen van informatievoorziening en het uiteindelijke informatieaanbod.

Vraag 8

Deelt u de mening dat van zulk een moderne, servicegerichte manier van communiceren een positieve houding uitgaat waarbij mensen het gevoel krijgen serieus te worden genomen, in plaats van de negatieve houding die gepaard gaat met het verspreiden van informatie op allerlei websites en door het stellen van een vraag of indienen van een klacht eerder zo moeilijk mogelijk te maken dan zo makkelijk mogelijk? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8

Ja, met nadrukkelijk ook aandacht voor verwachtingenmanagement over de mate waarin het indienen van een klacht kan leiden tot ander beleid of een andere bedrijfsvoering.

Vraag 9

Deelt u de mening dat het gebrek aan een dergelijk moderne, servicegerichte manier van communiceren wel eens zou kunnen bijdragen aan de stijging van 30% aan ingediende 'officiële' klachten?³ Zo nee, waarom niet?

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk

IenM/BSK-2017/42227.01

Antwoord 9

De wijze van communiceren met de omgeving is in 2016 niet anders geweest dan het voorgaande jaar. Een applicatie die het mogelijk maakt om omwonenden van Schiphol te informeren over vliegbewegingen en vliegtuiggeluid kan een belangrijke bijdrage leveren aan de actuele informatievoorziening aan omwonenden. Het aantal klachten en melders verschilt per jaar. De belangrijkste verklaringen voor deze verschillen zijn de mate van beschikbaarheid van geluidpreferente banen op Schiphol, weercondities en het verkeersvolume.

Vraag 10

Deelt u de mening dat de ontwikkeling van een applicatie als kern van een moderne een moderne sociale mediastrategie het grote voordeel biedt dat die omwonenden in staat stelt hun dagschema aan te passen aan de te verwachte hinder op een bepaalde periode van de dag en dat dit juist vragen en klachten kan schelen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 10

Een transparante informatievoorziening heeft voor mij waarde in zichzelf. De wijze waarop die informatievoorziening zich vervolgens al dan niet vertaalt in aangepast gedrag van omwonenden laat ik graag aan de vrijheid van afweging van de omwonenden zelf. Mij gaat het er om dat ze in staat worden gesteld om een afweging te maken op basis van de informatievoorziening.

Vraag 11

Deelt u voorts de mening dat ook Schiphol de omwonenden centraal moet stellen in de communicatie en dat een moderne, nieuwe sociale mediastrategie richting omwonenden op vergelijkbare wijze zou moeten functioneren als de strategie die NS hanteert richting de burger? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 11

Het gaat om maatwerk. Daarbij is aandacht van belang voor de houder van de informatie. Dat is in het onderhavige geval zeker niet uitsluitend en in de eerste plaats Schiphol. Te denken valt aan de Luchtverkeersleiding Nederland die ook actief medewerking verleent aan de totstandkoming van de door u gevraagde mobiele applicatie alsmede de overheden in het gebied. Daarnaast is het van belang om de doelgroep, de omwonenden, in het oog te houden.

³ Haarlems Dagblad, 'Meer klachten over vliegroutes Schiphol' (24 januari 2017) (http://www.haarlemsdagblad.nl/regionaal/metropool/article28971256.ece/Meer-klachten-over-vliegroutes-Schiphol_?lref=r_regionaal).

Vraag 12

Welke actie gaat u ondernemen zodat de motie alsnog wordt uitgevoerd zoals hierboven geschetst en zodat er dus zo snel mogelijk een moderne sociale mediastrategie komt met als kernpunt een applicatie voor smartphones en tablets die voornoemde functionaliteiten biedt, zoals de motie vraagt?

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Ons kenmerk

IenM/BSK-2017/42227.01

Antwoord 12

Mijn betrokkenheid – zoals hierboven aangegeven – zal ik continueren bij de verdere uitvoering. Over de voortgang met betrekking tot de oplevering van de in ontwikkeling zijnde mobiele applicatie zal ik de Kamer voor de zomer informeren.

Vraag 13

Kunt u bovenstaande vragen afzonderlijk en volledig beantwoorden?

Antwoord 13

Ja.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Sharon A.M. Dijkema