



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
De minister  
Postbus 20901  
2500 EX DEN HAAG

Geachte heer Harbers,

Dank voor uw brief van 24 juni 2022. Op 10 mei 2022 hebben wij elkaar gesproken over diverse onderwerpen. Eén van de onderwerpen was ons in 2020 uitgevoerde onderzoek naar de wijze waarop burgers melding over overlast van vliegverkeer kunnen doen. In een brief aan uw voorganger heb ik aangegeven dat ik het belangrijk vind dat:

- burgers duidelijkheid hebben over wat zij van het doen van meldingen mogen verwachten;
- burgers actief en adequaat worden geïnformeerd over hetgeen met hun meldingen en met meldingen in het algemeen gebeurt;
- de informatie uit de meldingen wordt betrokken bij de keuzes rond vliegroutes, hoogtes en tijden en bij het toezicht en de handhaving.

Door omstandigheden heeft het gesprek hierover met de vorige minister niet plaats kunnen vinden. Hierna heeft door de langdurige formatie een gesprek op zich laten wachten. Voor de resultaten van mijn onderzoek en het uitblijven van een gesprek hierover met uw voorganger, verwijs ik u naar de toegevoegde bijlagen.

### **Wat is er al gebeurd**

In ons gesprek gaf u aan dat u begrijpt dat burgers frustratie ondervinden bij het indienen van klachten. Hier is aandacht voor. Helaas zijn klachten van omwonenden niet altijd op te lossen. Immers vliegtuigen geven geluids-overlast en hinderbeperking kent zijn grenzen. Wel hecht u er aan dat alle betrokkenen vanuit omgevingsperspectief helder geïnformeerd worden. Door medewerkers van uw departement is al eerder met de betrokken meldpunten contact opgenomen om de resultaten van ons onderzoek te bespreken. Dit heeft in een aantal gevallen er al toe geleid dat er verbeteringen in gang zijn gezet door de betreffende meldpunten om burgers waar mogelijk beter te informeren. Hierbij werd genoemd het opnemen van persoonlijk contact met veelmelders, betere communicatie met de luchtverkeersleiding en afstemming tussen meldpunten onderling. En het duidelijk(er) aangeven wat melders wel, maar ook niet mogen verwachten van hun melding. Ik vind dit positief.

### **Ronde tafel**

In ons gesprek en ook in uw brief heeft u toegezegd dat vanuit uw departement een ronde tafel zal worden georganiseerd in aanwezigheid van mij over de wijze waarop hindermeldingen worden afgehandeld. En dat dit kan leiden tot regionale follow ups. Ik of mijn medewerkers kunnen een bijdrage leveren aan de door uw departement georganiseerde ronde tafel. Eventuele communicatie over de resultaten en follow up van deze ronde tafel richting burgers kan door uw departement of door de meldpunten zelf worden opgepakt.

Pagina 1

#### **Datum**

18 juli 2022

#### **Onderwerp**

Afronding onderzoek naar meldingen overlast vliegverkeer

#### **Bijlage(n)**

2

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



**Afronding onderzoek**

Met deze brief rond ik ons onderzoek naar de wijze waarop burgers melding doen over (geluids)overlast van vliegverkeer af. Een afschrift van dit bericht zal samen met uw brief en met een nieuwsbericht hierover op onze site worden geplaatst. Ik hoop dat met het in gang zetten van de verbeteracties, de ronde tafelbijeenkomst en blijvende aandacht voor het onderwerp het voor burgers duidelijker wordt wat zij wel en niet kunnen verwachten als ze een melding doen over overlast van vliegverkeer.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen