

Betreft: Klachtenafhandeling van gebruiksjaar 2021-2022 (1 oktober 2021 t/m 30 september 2022), stand van zaken per 30 juni 2022

Geachte leden van CROSE,

Bijgaand treft u het klachtenoverzicht van de lokaal geregistreerde meldingen over het lopende gebruiksjaar (3 kwartalen).

Daarnaast is een overzicht bijgevoegd van de geregistreerde meldingen bij de Milieu Klachten Centrale van de Provincie over het kalenderjaar 2022, tot en met juni 2022.

1. Lokaal geregistreerde meldingen

Vanaf 1 oktober 2021 zijn tot en met 30 juni 2022 een totaal van 38 meldingen geregistreerd.

Tien van deze meldingen zijn van twee adressen betreffen een terugkerende klacht. Beide zijn gerelateerd aan de vertrekprocedure baan 24. Dit onderwerp is een separate discussie binnen CROSE. Met een adres is een gesprekstraject, samen met Provincie en Gemeente, gaande om de aard van de klachten nader te onderzoeken.

Daarnaast zijn er 6 unieke klachten met betrekking tot gyrocopter operaties. Deze houden verband met een opleidingsprogramma op dit type vliegtuig in de aanloop van de certificatie van Pal-V (de vliegende auto). Deze klachten worden (geanonimiseerd) besproken met de PAL-V Flight Academy, met als doel de meldingen te minimaliseren. De melders krijgen uitleg wat, hoe en waarom.

Er zijn twee klachten waarvan de veroorzaker niet gerelateerd is aan vliegverkeer van of naar BIA,

Twee klachten konden niet afgehandeld worden middels contact met de melder door het ontbreken van contactgegevens.

Twee klachten betreffen operaties met het paravliegtuig.

Er zijn twee opvallende klachten: een over autogeluid. Dit betrof filmopnames met twee supercars na sluitingstijd. De andere melding betrof een vermeende vette en/of kerosineachtige neerslag (kleine hoeveelheid) in een achtertuin. Bij een huisbezoek kon geen vaststelling van de substantie worden gedaan.

Andere meldingen betroffen verspreide klachten in West Brabant en Schouwen Duiveland. Voor zover de veroorzaker kon worden achterhaald, is deze (geanonimiseerd) gedeeld en waar nodig een vermanend woord gesproken.

Sinds omstreeks februari is een nieuw meldsysteem opgezet, wat laagdrempeliger is, middels een on-line invulformulier. De melder krijgt automatisch een terugkoppeling van de melding. Plus een follow-up indien mogelijk of van toepassing. In sommige gevallen betreft het telefonische klachten die door de havendienst zelf worden ingevoerd middels het on-line formulier.

De tevredenheid van het formulier wordt gepeild. Dit is geen verplicht veld, wat standaard op nul staat (schaal 1-10), wat er toe leidt dat bij 14 klachten een 0 is gescoord (vaak ook door ons zelf ingevoerde klachten). Bij terugkerende melders wordt vaak een slechte score ingevuld (tussen 0 en 5), bij "unieke" melders vaak 6-10. Een provinciaal bestuurder zelf, die een melding maakte, gaf een 8.

Er zal nog wat gesleuteld gaan worden aan het on-line formulier, met name datum en tijd scheiden, want kan overzichtelijker.

2. Meldingen bij de Milieu Klachten Centrale van de Provincie

Voor het jaar 2022 tot en met de maand juni, zijn 20 meldingen geregistreerd.

De MKC stuurt maandelijks bijgewerkte overzichten, zodat door BIA gekeken kan worden naar trendontwikkelingen en waar nodig bijgestuurd kan worden.

MKC anonimiseert de klachten, zodat onderstaande analyse een voorzichtige poging is om hier duiding aan te geven. Het aan u gepresenteerde overzicht is qua kolommen door ons opgeschoond voor de overzichtelijkheid.

Elf meldingen zijn van één adres. Betreft de bekende klachten over het paravliegtuig. De melder heeft eerder een podium gekregen in CROSE voor een toelichting.

Twee meldingen betreffen bekende klachten, die ook door de melder lokaal worden gemeld. Twee meldingen van een melder betreffen hetzelfde voorval, een als soort "vliegverkeer" en een als soort "trillingen". Deze melder is overigens ook telefonisch te woord gestaan.

Een melding is van een vliegtuig bij Tilburg, wat op Breda "thuishoort". Betreft een vliegtuig wat niet op Breda is gestationeerd, maar mogelijk van of naar Breda kwam/ging.

Een melding, met uitgebreide toelichting, komt mogelijk vanuit Zegge. Melder heeft geen locatie aangegeven. Melder vraagt om antwoorden, maar die kan MKC niet verstrekken.