

BUREAU



Rapport evaluatie CROSE

BUREAU



Project	Evaluatie CRO's
Opdrachtgever	Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant in samenwerking met Commissie Regionaal Overleg Breda International Airport (CROSE)
Document	Rapport CROSE – Breda International Airport
Status	Definitieve versie
Datum	25-03-2024

Projectleider
Auteur(s)

Adres	Bureau Stroom Winselingseweg 93 6541 AH Nijmegen + 31 (0)6 507 477 50 www.bureaustroom.nl
--------------	--

Auteursrecht voorbehouden
© maart 2024 Bureau Stroom, Nijmegen

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die nochtans onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteurs geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich gaarne aanbevolen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau Stroom.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	4
1.1	Context	4
1.2	Doelen evaluatie	4
1.3	De methode	4
1.4	Leeswijzer	5
2	Bevindingen en adviezen.....	6
3	Vervolgstappen.....	18
3.1	Inleiding.....	18
3.2	Kernteam	18
3.3	Evaluatie	18
4	Resultaten	19
4.1	Thema 1 Het doel, de rol en verantwoordelijkheden van de CRO's.....	19
4.2	Thema 2 Klachten	20
4.3	Thema 3 Rol van de provincie van Noord-Brabant	24
4.4	Thema 4 Informatievoorziening	26
4.5	Thema 5 Samenstelling	28
4.6	Thema 6a De werkwijze – Algemeen.....	29
4.7	Thema 6b De werkwijze – Overleggen	31
4.8	Thema 7 Rol en representatie.....	32
4.9	Thema 8 Wensen en verwachtingen.....	33

1 INLEIDING

Dit rapport geeft inzicht in de evaluatie van het functioneren van de Commissie Regionaal Overleg Seppe (CROSE) van Breda International Airport die is afgenomen eind 2023/begin 2024.

1.1 Context

Op grond van de Wet luchtvaart artikel 8.58 kan er door Provinciale Staten voor regionale luchthavens een Commissie Regionaal Overleg (CRO) ingesteld worden. In de provincie Noord-Brabant zijn twee regionale luchthavens, waarvoor door de provincie een CRO is ingesteld. Dat zijn de luchthavens Breda International Airport en Kempen Airport. De CRO's zijn al meer dan 10 jaar de manier om in overleg te treden met de exploitanten, gebruikers en omwonenden van de twee genoemde vliegvelden. Daarom werd het tijd om de werkwijze van de CRO's eens tegen het licht te houden. Dit onderzoek is opgesteld naar aanleiding van de brief van de leden van CROSE en CROBD aan de Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant verstuurd op 25 mei 2023.

1.2 Doelen evaluatie

Het doel van de evaluatie is om kwalitatieve informatie op te halen over het functioneren van de CRO en om te onderzoeken of een CRO een passende vorm is om de taken van een CRO uit te voeren.

1.3 De methode

Er is een vragenlijst opgesteld die is verspreid naar 15 betrokkenen van CROSE (de leden en de provincie beleidsmedewerker en vertegenwoordiger van BMF die te gast zijn bij de CROSE-overleggen) om het functioneren van CROSE te onderzoeken. De vragenlijst bestond uit open en gesloten vragen over verschillende onderdelen, namelijk: het doel, de rol en verantwoordelijkheden van de CRO's; klachten; rol van de provincie van Noord-Brabant; informatievoorziening; samenstelling; de werkwijze – algemeen; de werkwijze – overleggen; rol en representatie; wensen en verwachtingen.

CROSE is op deze wijze nog niet eerder geëvalueerd. Deze evaluatie is daarom een nulmeting. In volgende evaluaties van CROSE kunnen de bevindingen worden vergeleken met dit onderzoek om het functioneren van CROSE te monitoren.

Van de 15 CROSE aangeschrevenen, hebben 11 respondenten de vragenlijst ingevuld. Het invullen van de vragenlijst was anoniem, maar uit de antwoorden is af te leiden dat de respondenten een goede vertegenwoordiging zijn van de verschillende posities binnen CROSE.

Op basis van de bevindingen uit de vragenlijst zijn concrete adviezen opgesteld. In een overleg met CROSE op 08-03-2024 zijn deze bevindingen en adviezen gepresenteerd. Tijdens deze sessie heeft CROSE feedback gegeven op de adviezen. Op 08-03-2024 heeft er eenzelfde overleg plaatsgevonden met CROBD over de bevindingen en adviezen. Op basis van deze overleggen met CROSE en CROBD zijn de adviezen verder verrijkt en aangevuld.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u de samenvatting van de bevindingen van de vragenlijst en bijbehorende adviezen. De bevindingen komen direct voort uit de reacties op de vragenlijst. Het advies wat we geven komt direct hieruit voort, in combinatie met de overleggen met CROSE en CROBD. Dit onderzoek is daarmee gebaseerd op persoonlijke belevingen en meningen.

In hoofdstuk 3 beschrijven we welke vervolgstappen moeten worden ondernomen op basis van de bevindingen en adviezen uit dit onderzoek en geven we een overkoepelend advies.

Hoofdstuk 4 presenteert alle resultaten en conclusies van de vragenlijst per onderwerp. In de toelichtingen op de resultaten staat vermeld als een onderwerp meerdere keren is benoemd in de antwoorden op de vragenlijst. Vervolgens wordt het onderwerp soms verder toegelicht.

2 BEVINDINGEN EN ADVIEZEN

Onderwerp	Bevindingen	Advies
Het doel, de rol en verantwoordelijkheden van de CRO's	Eén respondent vindt het doel van de CRO onduidelijk.	1 (provincie) – In de verordening staat geen doel beschreven voor de CRO, alleen taken. Het zou richting geven aan de taken van de CRO om in de verordening een helder en zo concreet mogelijk doel te omschrijven wat de CRO kan nastreven.
		2 – Communiceer het doel van de CRO duidelijk op de CROSE – website. Dit helpt betrokkenen en geïnteresseerden om de beoogde rol en impact van de CRO beter te begrijpen. Zorg ervoor dat de website voor iedereen toegankelijk is. Bijvoorbeeld door de teksten op de website in BI te schrijven en te werken met beeld, zoals een infographic.
	Enkele respondenten vinden de bevoegdheden van de CRO (oftewel wat de CRO mag doen) onduidelijk.	3 (provincie) – Het is van belang om de instrumenten die de CRO tot zijn beschikking heeft om zijn taken uit te voeren en zijn doel te bereiken duidelijk en gedetailleerd te beschrijven (zie ook advies 1 over formulering van een doel). Zorg ervoor dat de verordening up-to-date is.
		4 – Organiseer een inwerkprogramma voor relevante partijen die betrokken zijn bij CROSE. Als dit inwerkprogramma een officiële taak wordt voor de CRO, dan moet dit ook worden opgenomen in de verordening. Dit inwerkprogramma is relevant voor alle leden, exclusief bestuurders en voor de provincie. Het inwerkprogramma is ook relevant voor de ambtenaren die hun bestuurders over CROSE moeten informeren. Inventariseer bij de betrokkenen van CROSE-overleggen over welke onderwerpen er behoefte is aan extra informatie en/of training. Kijk naar beschikbare trainingen; het Nationaal Instituut Luchtvaart (NLR)

		geeft bijvoorbeeld wel eens informatiesessies aan defensie over geluid in de luchtvaart. Of vlieg experts in om kennisoverdracht te faciliteren over bepaalde onderwerpen, bijvoorbeeld in de vorm van verschillende workshops. Hierdoor zal de effectiviteit van CROSE verbeteren.
		5 – Inventariseer bij partijen die betrokken zijn bij het luchthavenbesluit en de desbetreffende luchthaven, zoals raadsleden van omliggende gemeentes en leden van de Provinciale Staten Noord-Brabant, over welke onderwerpen er behoefte is aan extra informatie en/of training. De voorzitter van de CRO zou bijvoorbeeld een informatiesessie kunnen houden voor raadsleden tijdens raadsinformatieavonden. Hierdoor zal de effectiviteit van CROSE verbeteren.
	Sommige respondenten uiten zorgen dat de bevoegdheden van de CRO niet goed aansluiten op het doel van de commissie. De voornaamste zorgen gaan over gebrek aan inzicht welke bevoegdheden en middelen de CRO nodig heeft, trage en beperkte overheidsrespons, informeren van omwonenden en rolvermenging met wethouders.	6 – Stel een algemeen overzicht op van de taken, beschikbare middelen en werkwijze van de CRO, zodat de betrokkenen van CROSE en geïnteresseerden hier inzicht in hebben. Maak een globaal jaardocument met een helder overzicht en planning van de te bespreken projecten voor het aankomende jaar. Houdt een navolgbaar document bij met een samenvatting van de afgeronde taken en een overzicht van de huidige stand van lopende taken. Neem deze documenten ieder CRO-overleg door, om ervoor te zorgen dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de jaarplanning en waar de CRO zich momenteel mee bezig houdt om zijn doel te bereiken.
		7 (provincie) – Creëer een aanpak voor snellere en adequatere informatievoorziening en reacties op brieven, actiepunten en andere kwesties die binnen de scope van de CRO vallen.
		8 – Faciliteer de communicatie vanuit CROSE leden met hun achterban. Ontwikkel hulpmiddelen voor deze communicatie en deel onderling ervaringen over wat mogelijk is. Neem contact op met andere CRO's voor tips en tricks voor contact met je achterban (zie ook advies 10 over contact met andere CRO's).

		9 - Overweeg de mogelijke risico's van rolvermenging wanneer wethouders (actief) deel uitmaken van de CRO. Stel afspraken op hoe in specifieke situaties met deze rolvermenging om te gaan, denk aan afspraken over onthouding van bespreking (zie ook advies 10 over contact met andere CRO's).
		10 - Neem contact op met andere CRO's en bespreek mogelijkheden om ervaringen met vergelijkbare problemen te delen. De secretaris is lid van de OSCRO, een landelijk overleg van CRO's. Maak hier gebruik van om in contact te komen met andere CRO's. Zorg voor onderlinge informatiedeling. Een lid van een andere CRO zou een keer aan kunnen sluiten bij een CROSE-overleg of leden van CROSE kunnen een keer bij een ander CRO-overleg aansluiten. Websites en eventuele nieuwsbrieven van andere CRO's zouden ook gedeeld kunnen worden.
		Zie advies 4 over inwerkprogramma en trainingen.
		11 - Maak afspraken met de provincie om beschikking te krijgen over een werkbudget om sneller taken uit te voeren en minder afhankelijk te zijn van de responstijd van de provincie.
Klachten	Enkele respondenten vinden de rol van de CRO rondom klachten niet duidelijk.	12 - Zorg ervoor dat de taken en rol van de CRO met betrekking tot klachten duidelijk is. Is het bijvoorbeeld een taak van de CRO om informatie te verstrekken over het klachtensysteem? Zorg vervolgens voor duidelijke en toegankelijke communicatie hierover. Dit kan worden bereikt door middel van heldere instructies en informatie op de officiële CROSE-website (zie ook advies 2). Op de CROSE-website moet ook vermeld worden dat gasten inspraak hebben tijdens de overleggen.
	Enkele respondenten vinden de klachtenprocedure niet transparant. Dit komt door: (1) klachtindieners	13 (provincie en CRO) - De meeste klachten voor Breda International Airport komen binnen en worden behandeld via de exploitant. De

	hebben het gevoel dat klachten niet adequaat en objectief worden afgehandeld, omdat het vliegveld dit zelf doet; (2) de informatie van de klachtenprocedure op de website is incompleet; (3) klachten kunnen worden ingediend bij verschillende partijen en worden door verschillende partijen behandeld. Dit zorgt voor verwarring. Deze procedures missen ook duidelijke definities van klachten en hoe deze worden behandeld; (4) er is geen klachtenprocedure volgens een respondent.	exploitant heeft een functionerend klachtensysteem, maar hieraan kunnen een aantal punten verbeterd worden. Ga in gesprek met de exploitant, de MilieuKlachtenCentrale en CROSE over de huidige klachtenafhandeling. Onderzoek wat elke partij momenteel bijdraagt aan het klachtensysteem. Onderzoek hoe omwonenden het huidige klachtensysteem ervaren. Eventueel kan een onafhankelijke partij dit onderzoeken. Maak op basis hiervan afspraken om tot een klachtensysteem te komen waarbij mensen meer het gevoel hebben dat klachten objectief worden behandeld, doordat meerdere partijen betrokken zijn. Maak hierin duidelijke afspraken over de rol van iedere partij in de volgende fases: ontvangen en registeren van klachten; onderzoeken en analyseren van klachten; besluitvorming en actie op basis van klachten; communicatie en opvolging van klachten; en evaluatie en verbetering naar aanleiding van klachten. Verstrek hierbij duidelijke definities voor verschillende categorieën van meldingen (bijvoorbeeld klacht, vraag, melding) om verwarring te voorkomen. 14 (provincie en CRO) – Verstrek duidelijke informatie over het klachtensysteem. Zoals waar en hoe men een klacht kan indienen en wat ze kunnen verwachten van het proces. Communiceer helder over hoe ingediende klachten worden afgehandeld door de exploitant en/of de MilieuKlachtenCentrale van de provincie Noord-Brabant. Dit draagt bij aan het begrip van betrokkenen over hoe omgegaan wordt met klachten. Dit kan via de CROSE-website of een communicatiemiddel van de provincie. 15 – Zorg voor een naadloze samenwerking tussen de CRO, het vliegveld en de MilieuKlachtenCentrale van de provincie Noord-Brabant om ervoor te zorgen dat er een overzicht is van alle klachten rondom een vliegveld en om ervoor te zorgen dat klachten correct worden doorgegeven aan de juiste instantie.
--	--	--

		16 – Bespreek de klachtenprocedure binnen de CRO en zorg ervoor dat alle leden op de hoogte zijn van het proces.
Enkele respondenten vinden dat klachten onvoldoende worden behandeld tijdens CRO-overleggen en dat het advies van CROSE over klachten niet altijd wordt opgevolgd. Dit heeft met name te maken met de terugkeer van een aantal structurele klachten die niet worden aangepakt.		17 – Geef voldoende aandacht tijdens de CRO-overleggen aan het agendapunt klachten. Zorg voor een standaardprocedure om klachten te bespreken.
		18 – Onderzoek waar structurele klachten vandaan komen en ga in gesprek met de klachtindieners. Probeer gezamenlijk een oplossing te bedenken. Het is belangrijk om een dialoog te hebben met de klachtindieners, zodat ze zich gehoord en begrepen voelen. Daarnaast is het ook belangrijk om met deze klachtindieners na te denken over oplossingen.
		19 – Overweeg om CROSE of juist een onafhankelijke partij te positioneren als een escalatiepunt voor inwoners die het niet eens zijn met de klachtafhandeling van de exploitant. Hierdoor kan deze partij specifieke klachten bespreken en inspraak bieden aan betrokken inwoners. Dit zal de betrokkenheid en invloed van de gemeenschap versterken.
Enkele respondenten vinden de bevoegdheden van de CRO niet toereikend voor het uitvoeren van de taken rondom klachten. Zij missen: (1) onafhankelijke expertise; (2) een constructief en oplossingsgericht dialoog binnen CROSE; (3) een invloedrijke rol.		20 – Onderzoek waar behoefte is aan onafhankelijke expertise en vlieg expertise in waar nodig. Bespreek met de provincie hoe dat gebudgetteerd kan worden (zie ook advies 11 over werkbudget).
		21 – Over het algemeen ervaren de betrokkenen van CROSE dat er tijdens de overleggen een open en veilige sfeer is. Ook hebben ze het gevoel dat de dialogen constructief zijn. Behoud deze open sfeer en blijf effectieve communicatie faciliteren om te komen tot een constructief en oplossingsgericht dialoog zodat iedereen zich gehoord, begrepen en gerespecteerd voelt. Het is daarnaast van belang om uit de input van het publiek de meningen van de feiten te scheiden.

		Stimuleer samenwerking binnen de CRO. Dit is een belangrijke taak voor de voorzitter of moderator van de overleggen.
		22 – Houd de succesverhalen van CROSE bij. En monitor of/welke acties worden ondernomen naar aanleiding van uitgebrachte adviezen van CROBD (over zowel klachten als andere onderwerpen). Als de provincie de ontvanger is van het advies, verzoek de provincie dan om het uitgebrachte advies terug te laten komen in de provinciale besluitvorming en te motiveren waarom adviezen wel/niet worden overgenomen. Wordt er geen actie ondernomen door de partij waaraan door CROSE advies is uitgebracht, achterhaal dan waar dit aan ligt. Mogelijke redenen zijn: de inhoud van het advies, beperkte opvolging van het advies of een trage overheidsrespons. Identificeer verbeterpunten om de opvolging van adviezen –voor zover mogelijk– te optimaliseren.
		23 (voortkomend uit overleg sessie met CROSE op 8 maart) – De provinciebestuurders die besluiten nemen over regionale vliegvelden blijken niet allemaal op de hoogte te zijn van informatie rondom het luchthavenbesluit. Daarom is het van belang dat de adviezen vanuit CROSE aan provinciebestuurders zorgvuldig worden toegelicht.
		24 (provincie) – Implementeer een gestructureerd feedbackmechanisme waarbij de Provinciale Staten adviezen van de CRO formeel erkent en duidelijk communiceert over het al dan niet opvolgen van adviezen. Geef updates over actuele ontwikkelingen omtrent adviezen, ook als er nog geen besluit is genomen. Dit bevordert dit transparantie en houdt de CRO op de hoogte van de besluitvorming. Dit draagt ook bij aan bewustzijn en begrip voor de (trage) werking van het provinciale systeem. Alsook aan het gewicht en de invloed van de CRO.

		Voer regelmatig evaluaties uit van de interactie tussen de CRO en de Provinciale Staten. Identificeer verbeterpunten om de samenwerking te optimaliseren.
	Enkele respondenten vinden dat de huidige taken van de CRO over klachten (analyseren klachten en adviseren) niet door de CRO's moet worden uitgevoerd, maar door de luchthaven, de provincie of gemeente.	Zie advies 13 over verbeteren van het klachtensysteem.
Rol van de provincie van Noord-Brabant	Meerdere respondenten vinden dat de provincie haar wettelijke verplichtingen richting de CRO nakomt. Enkele vinden dat dit niet zo is. Dit heeft te maken met stroperige besluitvorming, late terugkoppeling, beperkte tijd om vertegenwoordigers van de provincie goed in te werken en weinig interactie tussen de Gedeputeerde Staten en de CRO.	25 (provincie)– De provincie moet streven naar efficiëntere besluitvormingsprocessen. Langdurige besluitvorming belemmert de effectiviteit van de CRO (zie ook advies 24 over een feedbackmechanisme tussen provincie en CRO).
		26 (provincie)– De ambtelijk vertegenwoordiger van de provincie moet in een korte tijd goed worden ingewerkt om effectief bij te dragen in de CRO. De vertegenwoordiger moet een goede kennisoverdracht faciliteren naar de nieuwe vertegenwoordiger.
		27 (provincie)– De provincie moet de interactie met CROSE versterken binnen de Provinciale Staten en de Gedeputeerde Staten. Actievere betrokkenheid en respons op brieven en communicatie van de CRO zijn van belang om de CRO als een waardevol instrument in provinciaal beleid te positioneren.
	Enkele respondenten zijn van mening dat de provincie zich beperkt tot het vervullen van haar wettelijke verplichtingen en geen extra taken op zich neemt ten behoeve van de CRO. Ook zeggen twee	28 – De rollen van de verschillende partijen in de CRO moeten helder zijn voor iedereen in de CRO. Bespreek deze rolverdeling met elkaar.

	respondenten dat ze geen goed zicht hebben op de (niet-)wettelijke taken van de provincie. Een respondent vindt dat de rol van de provincie minder beperkt zou moeten zijn tot toegestane geluidsruimte en meer gericht op aangeven wat de speelruimte is bij bepaalde vraagstukken.	29 – Benut de rol van de provincie binnen de CRO meer. Vraag de provincie bijvoorbeeld om toelichting te geven op bepaalde vraagstukken.
	Meerdere respondenten zijn ontevreden met de wijze waarop de Provinciale Staten het advies van de CRO opvolgt. Dit heeft met name te maken met de erkenning van adviezen, gebrek aan transparantie hoe de adviezen worden meegenomen in besluiten van de provincie en gebrek aan goede communicatie.	Zie advies 24 over een feedbackmechanisme tussen provincie en CRO.
	Enkele respondenten vinden de kennis binnen CROSE onvoldoende om inhoudelijk advies te geven aan de Provinciale Staten. Zij vinden dat omwonenden en gemeente onvoldoende weten van de wet- en regelgeving rondom luchtvaart.	Zie advies 4 over inwerkprogramma en trainingen en advies 5 over informatiesessies.
Informatievoorziening	Enkele respondenten denken dat omwonenden ontevreden zijn over de informatievoorziening door de CRO. Meerdere zijn hierover neutraal.	30 – Onderzoek de ervaringen van omwonenden wat betreft de informatievoorzieningen. Ontwikkel of verbeter de communicatiestrategieën van CROSE op basis van feedback en resultaten.
		31 – Bespreek de mogelijkheid om een eigen communicatiemiddel van CROSE naar omwonenden op te zetten, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief, nieuwsflits of via een social media platform. CROSE zou ook informatie naar buiten kunnen brengen via communicatiekanalen van de provincie.

		Hierop kunnen samenvattingen van CROSE-overleggen, jaarplanning en overzicht van de ingediende klachten en wat daarmee gedaan wordt, op geplaatst worden. Eveneens kan de website gepromoot worden. Maak sjablonen en andere communicatiehulpmiddelen beschikbaar om het proces te vergemakkelijken. Dit kan bijvoorbeeld een standaardformat voor nieuwsbrieven zijn.
	Meerdere respondenten vinden dat de informatieverstrekking naar bewoners niet persé door de CRO moet worden uitgevoerd. Zij vinden dat meerdere partijen een rol moeten spelen in de informatievoorziening naar omwonenden.	32 – Bespreek met de exploitant, CROSE en provincie hoe iedereen optimaal zijn positie kan inzetten om omwonenden te informeren over het vliegveld en maak hierover duidelijke afspraken.
Samenstelling	Enkele respondenten geven aan dat niet alle belanghebbenden aanwezig zijn tijdens de CRO-overleggen en dat dit negatieve invloed heeft op de effectiviteit van CROSE. Dit draait met name om BMF en de wethouders van de gemeenten (toevoeging op basis van overleg 08-03-2024: en de vertegenwoordiger van het bedrijfsleven). BMF geeft aan het aankomende jaar wel aanwezig te zijn.	33 – Benadruk het belang van deelname aan de overleggen voor een effectieve discussie en betere besluitvorming. Bespreek met de partijen die vaak afwezig zijn waar hun afwezigheid door wordt veroorzaakt. Probeer methoden te ontwikkelen om de diversiteit van belanghebbenden te vergroten en hun input te waarborgen. Denk aan de mogelijkheid om online deel te nemen.
	Twee respondenten vinden dat er onvoldoende relevante expertise aanwezig is tijdens de CRO-overleggen om agendapunten inhoudelijk te bespreken. Meerdere zijn hierover neutraal. Een respondent merkt op dat sommige leden de kennis van andere leden niet altijd aannemen.	Zie advies 4 over inwerkprogramma en trainingen. Zie advies 21 over behoud van open en veilige sfeer.
Werkwijze – Algemeen	Meerdere dingen gaan goed tijdens de CRO-overleggen, zoals: de structuur van de overleggen, voorzitterschap en rol secretaris, verslaglegging overleggen en voldoende ruimte voor inbreng.	-

	Op de volgende punten kunnen CRO-overleggen verbeteren: (1) tijdiger agendapunten insturen voor (CROSE)-overleggen; (2) aantal thema's keren terug; (3) betere inhoudelijke en constructieve discussies; (4) betere betrokkenheid van de leden; (5) kwaliteit van de documenten; (6) expertise in de commissie; (7) ruimere vergaderlocatie; (8) leden meer betrekken bij het uitbrengen van adviezen.	34 – Communiceer de deadlines om stukken aan te leveren voor een overleg duidelijker. Bespreek met de desbetreffende personen waarom deadlines voor stukken aanleveren niet worden gehaald. Delegeer taken waar mogelijk als de tijdsdruk te hoog ligt. Benadruk het belang van het behalen van de deadlines.
		35 – Onderzoek waarom bepaalde thema's terugkeren en bedenk op basis van de uitkomsten een aanpak met alle betrokken partijen (zie ook advies 18 over gestructureerde klachten).
		Zie advies 21 over behoud van open en veilige sfeer.
		36 – Beoordeel op welke punten de documenten verbeterd kunnen worden. Controleer bijvoorbeeld of ze geschreven zijn in B1 taalniveau. Bepaal of CROSE de expertise heeft om de documenten hierop te verbeteren. Vlieg externe expertise in waar nodig.
		37 – Bekijk de mogelijkheden om een ruimere vergaderlocatie te krijgen. Toevoeging van 08-03-2024: CROSE-overleggen zouden afwisselend gehouden kunnen worden op gemeente locaties in de omgeving. Dit zou ook goed zijn voor de objectiviteit en zichtbaarheid van CROSE.
		38 – Betrek de leden van de CRO meer bij het uitbrengen van advies. Bijvoorbeeld met werkgroepen die adviezen voorbereiden en daarover verslag uitbrengen tijdens de CRO-overleggen.
	Een meerderheid voelt zich gehoord als lid. Al geldt dit niet voor één persoon. Deze persoon heeft het gevoel dat er niks met zijn of haar opmerkingen wordt gedaan.	Zie advies 21 over behoud van open en veilige sfeer.

	Een meerderheid vindt dat de transparantie van de overleggen de dialoog beïnvloedt. Zo stelt een respondent zich voor dat hierdoor vergoedingen voor voorzitter en secretaris niet open worden besproken, of klachten die herleidbaar zijn naar personen.	39 – Bespreek onderling op welke manier de dialoog wordt beïnvloed doordat ze openbaar zijn. Overweeg de mogelijke risico's hiervan. Maak duidelijke afspraken om te voorkomen dat bepaalde onderwerpen niet worden besproken of bespreek bepaalde onderwerpen tijdens een besloten CROSE-overleg.
De werkwijze – Overleggen	Een meerderheid vindt dat: (1) stukken op tijd worden gedeeld met de leden van CROSE; (2) CRO-overleggen inhoudelijk te begrijpen zijn; (3) de frequentie van de overleggen goed is; (4) deelnemers aan de CRO-overleggen hun afspraken na komen; (5) er voldoende tijd is om de agendapunten inhoudelijk te bespreken.	-
	Een meerderheid vindt de stukken inhoudelijk begrijpelijk. Al vinden twee respondenten de geluidsrapportage wel ingewikkeld.	Zie advies 4 over inwerkprogramma en trainingen.
Rol en representatie	Het merendeel spreekt regelmatig tot vaak met zijn of haar achterban.	Zie advies 8 over contact met achterban.
	Het merendeel is van mening dat hun persoonlijke inzet van toegevoegde waarde is voor CROSE. Al heeft één persoon het gevoel dat er weinig met zijn inzet wordt gedaan.	Zie advies 20 over behoud van open en veilige sfeer.
Wensen en verwachtingen	Iedereen vindt dat CROSE of een vergelijkbaar overlegorgaan moet blijven bestaan om de belangen te behartigen van de betrokkenen bij het vliegveld en andere negatieve gevolgen te voorkomen.	-

	Enkele respondenten stellen voor om de CRO te versterken met een aantal aanpassingen. Zoals: (1) een periodiek overleg tussen gemeenten, luchthaven en vertegenwoordigers van omwonenden; (2) omwonenden het recht van spreken geven tijdens CROSE-vergaderingen; (3) kernteam van de meest betrokkenen die vaker overleggen over actuele ontwikkelingen en een breder overleg voor algemenere zaken; (4) klankbordgroep met omwonenden; (5) aangepaste bevoegdheden en helderder mandaat om omwonenden meer te betrekken.	40 – Vorm een kernteam bestaande uit de nieuwe (interim-)voorzitter, secretaris, provincie, exploitant, gebruiker, omwonenden en een vertegenwoordiger van de gemeente. Evalueer gezamenlijk welke verbeterpunten direct kunnen worden aangepakt, welke bevindingen nadere analyse behoeven en welke grotere verbeteringen meer tijd vergen. Stel een actieplan op waarin duidelijk wordt wie verantwoordelijk is voor welke taak en hoe de verbeterpunten worden aangepakt. Neem bij het opstellen van het actieplan ook alternatieve werkwijzen in overweging die links zijn voorgesteld.
--	---	--

3 VERVOLGSTAPPEN

3.1 Inleiding

Eerst een overkoepelend advies, terugkomend op de onderzoeksvraag: Is een CRO een passende vorm om de taken van een CRO uit te voeren? Het advies, gebaseerd op de verzamelde gegevens uit de enquête en overleg met CROSE, luidt dat een CRO een geschikte werkvorm is om zijn taken uit te voeren voor Breda International Airport.

3.2 Kernteam

Het advies is om een kernteam te vormen, bestaand uit de nieuwe (interim-)voorzitter, de provincie, de secretaris en één afgevaardigde van de gebruikers, omwonenden en omliggende gemeentes van het vliegveld. Voor dit kernteam is het advies dat de provincie, in samenspraak met de secretaris van CROSE, het voortouw neemt. Dit kernteam dient zich te buigen over de aangedragen verbeterpunten om de effectiviteit en efficiëntie van de commissie te verhogen. Het kernteam moet een actieplan opstellen om aan de adviezen te werken. In dit actieplan moeten duidelijke taken worden toegewezen aan betrokkenen met een heldere tijdlijn voor de uitvoering. Op bepaalde punten kan vervolgonderzoek nodig zijn, bijvoorbeeld om de houding van omwonenden over CROSE nader in kaart te brengen.

3.3 Evaluatie

- Toets tijdens de implementatie of de doorgevoerde veranderingen ook bijdragen aan de beoogde verbeterpunten.
- Wij adviseren ook om na elke vier jaar (de termijn van een voorzitter) een evaluatieonderzoek uit te voeren om te bepalen in hoeverre de beoogde verbeterpunten zijn gerealiseerd.
- Een algemeen advies is om jaarlijks een zelfevaluatie uit te voeren en onderling het gesprek aan te gaan over de uitvoering van taken. Dit zal helpen bij het behouden van een effectieve en transparante werking van de commissie.

4 RESULTATEN

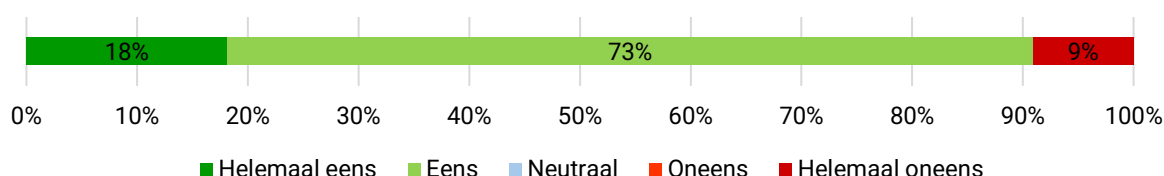
4.1 Thema 1 | Het doel, de rol en verantwoordelijkheden van de CRO's

Zoals het nu op de website wordt beschreven is het doel van de CRO's als volgt:

"De CRO luchthaven Kempen Airport/luchthaven Breda heeft tot taak om door overleg van diverse betrokkenen een gebruik van de luchthaven te bevorderen dat zoveel mogelijk recht doet aan de belangen van die betrokkenen." (<https://cro-seppe.nl/takendoel/>)

De diverse betrokkenen zijn bijvoorbeeld de exploitant van het vliegveld, omwonenden en wethouders van gemeentes in de directe omgeving van het vliegveld, gebruikers van het vliegveld, de Brabantse Milieufederatie en een de provincie.

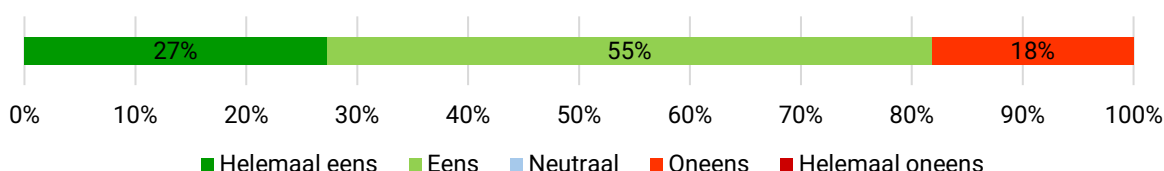
Stelling 1: het doel van de CRO's is duidelijk.



Eén respondent vindt het doel van de CRO niet duidelijk.

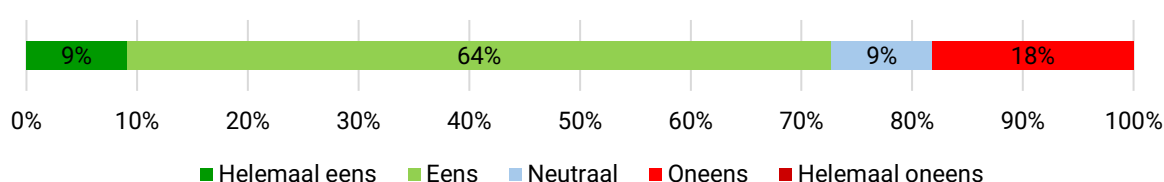
Deze respondent geeft een uitgebreidere onderbouwing voor zijn of haar antwoord: er is geen doel opgenomen, alleen taken. De vraagstelling is slechts de eerste paar regels van de website over de taakstelling en dus niet volledig. Het benoemen van een taak verschilt immers van het definiëren van een doel. Hij of zij adviseert om specifieke belangen en stakeholders te benoemen op de website. Ook geeft hij of zij aan dat de inhoud gebaseerd is op een verouderde verordening. De herziene is tot op heden nog niet vastgesteld door Provinciale Staten.

Stelling 2: het is voor mij duidelijk wat de bevoegdheden van de CRO zijn.



Twee respondenten vinden de bevoegdheden van de CRO onduidelijk.

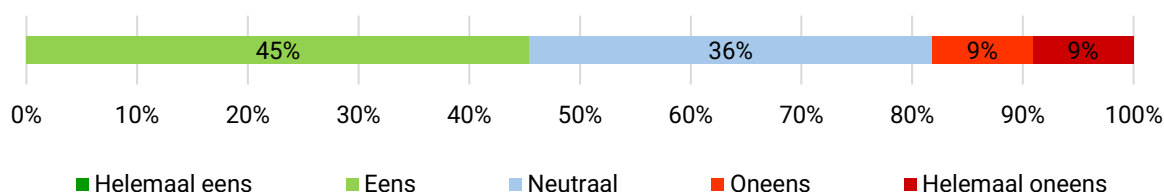
Stelling 3: de bevoegdheden van de CRO sluiten aan op het doel van de CRO.



Twee respondenten vinden dat de bevoegdheden van de CRO niet aansluiten op het doel van de CRO. Eén respondent stemt neutraal.

We vroegen de respondenten in welke gevallen de bevoegdheden van de CRO niet aansluiten op het doel. De persoon die neutraal stemt geeft aan dat het fijn zou zijn om een beknopt overzicht te hebben van de werkwijze, bevoegdheden en middelen van de CRO. Ook zou hij of zij het nuttig vinden als er een globale jaar- of meerjarenplanning gemaakt wordt waarin de projecten en dossiers staan die in de CRO besproken moeten worden. Dit zou helpen om beter in te schatten welke bevoegdheden en middelen de CRO nodig heeft. Een van de respondenten die oneens stemt, zegt dat de CRO geen bevoegdheden heeft om zaken af te dwingen, maar alleen zaken aan de orde kan brengen. Hierdoor blijft het overleg vaak steken. Verder verloopt de besluitvorming ook traag en stroperig. De overige respondent die oneens stemt vindt dat de bevoegdheden van de CRO wel aansluiten bij haar interne adviserende rol, maar dat er beperkingen zijn in de externe communicatie en advies bevoegdheden. Het informeren van omwonende is bijvoorbeeld geen directe verantwoordelijkheid van de CRO, dit komt aan op de leden zelf. Hierbij is het de vraag of nieuwe vertegenwoordigers van omwonende dit ook zo op pakken. Een ander voorbeeld is dat wethouders aanwezig zijn in de CRO en dit levert uitdagingen op in de advisering van gemeentes, zoals rolvermenging voor de wethouders. Het resultaat hiervan is dat de focus ligt op interne processen.

Stelling 4: de middelen (bijvoorbeeld capaciteit, kennis en budget) die de CRO tot zijn beschikking heeft, zijn toereikend om zijn taken en verantwoordelijkheden uit te voeren.



Twee respondenten vinden dat de CRO onvoldoende middelen tot zijn beschikking heeft om zijn taken en verantwoordelijkheden uit te voeren. Drie respondenten zijn hierover neutraal.

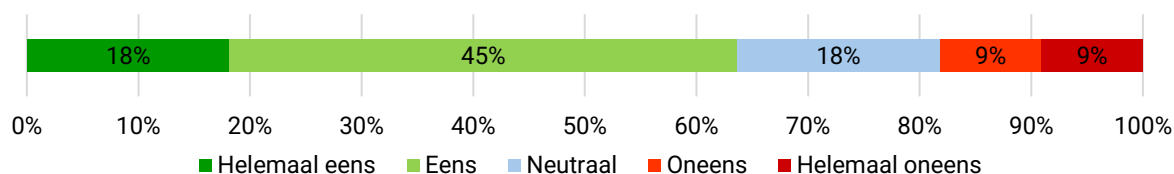
We vroegen deze respondenten welke middelen de CRO mist. Zij zeggen het volgende:

- Financiële ruimte en vrijheid (3x): Momenteel heeft de CRO geen eigen financiële middelen en beheert de provincie of de Gedeputeerde Staten (GS) het budget. Dit beïnvloedt het functioneren, de autonomie en onafhankelijkheid van de CRO. Dit maakt het bijvoorbeeld lastig om budget aan te vragen voor een onderzoek naar de keuzes die gemaakt zijn door de GS. Het kostte de voorzitter 1,5 jaar om budget vrij te krijgen voor een secretaris en voor dit onderzoek. De goedkeuring hiervoor hangt samen met de meningen uit de provincie, dit brengt de onafhankelijkheid in gevaar. Verder is de beloofde hogere vergoeding voor de voorzitter nog niet ingelost, en de leden ontvangen geen passende vergoeding vanwege een niet-geactualiseerde provinciale verordening. Dit belemmert de motivatie van leden en de mogelijkheid om externe experts in te huren en hierdoor moeten leden zich extra inzetten.
- Kennis en ervaring van andere CRO's over hoe zij omgaan met vergelijkbare problematiek, wat zijn hun succesverhalen en wat kunnen we daarvan leren.
- Kennis van de leden en betrokkenen kan beter.

4.2 Thema 2 | Klachten

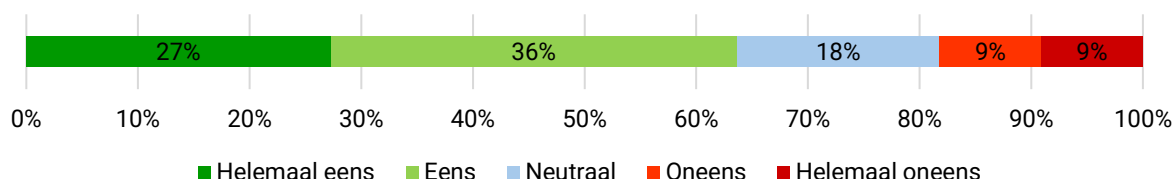
CRO's hebben een rol in het **analyseren** van klachten over het gebruik van de luchthaven, evenals het **geven van advies** aan betrokken partijen over het **voorkomen van en omgaan met klachten** over het gebruik van de luchthaven.

Stelling 5: de rol van de CRO rondom klachten is duidelijk.



Twee respondenten vinden de rol van de CRO rondom klachten onduidelijk. Twee respondenten zijn hier neutraal over.

Stelling 6: de klachtenprocedure, van binnenkomst tot afhandeling, is transparant.

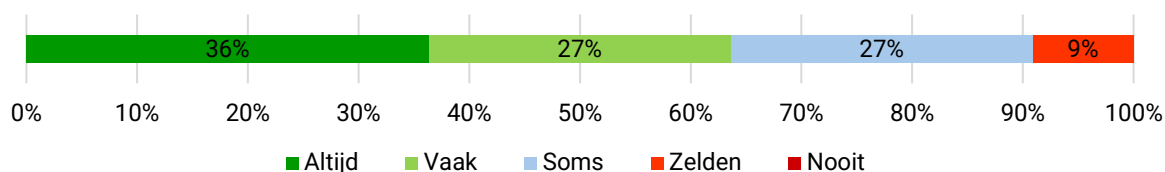


De transparantie in de klachtenprocedure mist volgens twee respondenten. Twee respondenten zijn hier neutraal over.

We vroegen aan de respondenten waar ze transparantie miste in de klachtenprocedure. In deze toelichtingen komen de volgende punten naar voren:

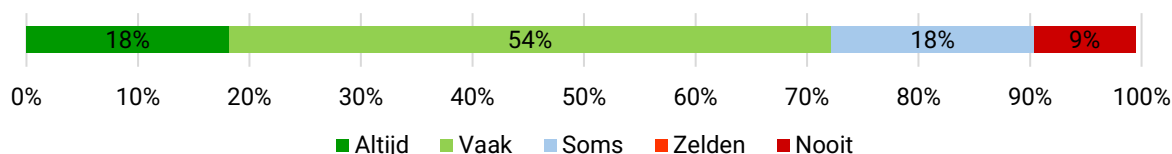
- In de beleving van indieners worden klachten niet altijd adequaat en objectief afgehandeld, omdat het vliegveld dit zelf doet (2x). Dit voelt "als de slager die zijn eigen vlees keurt".
- Op de websitepagina meldingen van CROSE staat geen link naar het meldingsformulier.
- Op de website van CROSE is niet beschreven hoe meldingen of klachten worden afgehandeld. Het zou goed zijn als dit direct of via een link kort wordt beschreven.
- Klachten kunnen op meerdere plaatsen worden ingediend, namelijk via de Omgevingsdienst Midden- en West-Brabant (OMWB), het vliegveld of de gemeente.
- Er is geen klachtenprocedure. De klachten worden afgehandeld door de directeur van het vliegveld. Zodra er veel klachten van een adres binnenkomen, wordt er steeds minder mee gedaan. Het is onduidelijk of klachten over dezelfde piloot gaan en of er maatregelen worden getroffen om nieuwe klachten te voorkomen.

Stelling 7: klachten worden voldoende inhoudelijk behandeld tijdens de CRO-overleggen.



Een respondent vindt dat de klachten onvoldoende inhoudelijk worden behandeld tijdens de CRO-overleggen. Drie respondenten stemmen neutraal.

Stelling 8: het advies van de CRO over klachten wordt opgevolgd.



Een respondent geeft aan dat het advies van de CRO over klachten nooit wordt opgevolgd. Twee respondenten zeggen dat dit advies soms wordt opgevolgd.

We vroegen alle respondenten of ze hun stem op deze stelling konden toelichten.

- Een respondent stemt op nooit.

Deze respondent geeft aan dat hij of zij de laatste vergaderingen heeft gevraagd of er een klachtenprocedure kan worden opgesteld, maar dat hier nooit op in is gegaan.

- Twee respondenten stemmen op soms.

De een geeft aan onvoldoende aanwezig te zijn bij CRO-overleggen om hier een gefundeerd antwoord op te geven. De andere geeft aan dat klachten wel worden doorgenomen, maar niet inhoudelijk besproken. De follow-up van klachten wordt door de directeur van het vliegveld gegeven.

- Zes respondenten stemmen op vaak.

Zij vinden over het algemeen dat het vliegveld rekening houdt met het advies van CROSE over klachten. Zo zegt een respondent: *"CRO-advies wordt over het algemeen opgevolgd door de exploitant. Wijst op goede samenwerking en bereidheid tot aanpassingen"*. Een ander geeft aan dat de klachtenprocedure vast ligt bij CROSE, dat deze procedure op de website van CROSE staat en dat de luchthaven hier transparant in is.

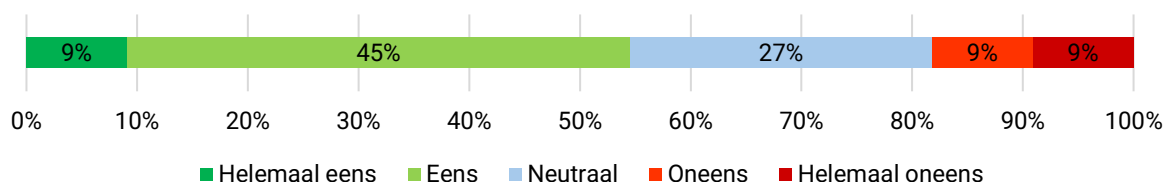
Deze respondenten benoemen wel verbeterpunten voor de klachtenprocedure. Twee respondenten vinden dat structurele klachten actiever aangepakt moeten worden om tot concrete adviezen aan bevoegde instanties te komen. Anders is het risico dat klachten terug blijven komen en er onvrede ontstaat. Hier wordt het voorbeeld genoemd over de structurele klachten over het geluid van de gyrocopter. In de CRO gaat de discussie over de definitie van de gyrocopter en niet over onderzoek naar het specifieke geluid. Onderzoek naar structurele klachten is belangrijk om na te gaan wat wel en wat niet kan worden gedaan.

Een respondent die 'vaak' stemt, benoemt dat de klachtenprocedure van het Bureau Geluidhinder en Inspraak Airport (BIA) duidelijk is, maar de klachtenprocedure van OMWB niet. Een ander die ook 'vaak' stemt, geeft aan dat er ook geen duidelijke definitie is over wat een klacht is en dat zowel provincie als luchthaven klachten afhandelen. Hierbij neigt de exploitant om alle meldingen als klacht te beschouwen, maar dit kan leiden tot interpretatie verschillen. Daarom stelt deze respondent voor om de CRO in te stellen als escalatiepunt voor gevallen waar inwoners het niet eens zijn met de klachtenafhandeling van de exploitant. De specifieke klacht kan dan besproken worden in een CRO-overleg, met ruimte voor inwonersinspraak. Dit zou de CRO's rol in een klachtenproces duidelijk en directer maken. Ook zou dit de betrokkenheid met inwoners verbeteren. Echter vindt een andere respondent die 'vaak' stemt, dat CROSE geen eigen klachtenloket mag worden.

- Twee respondenten stemmen op altijd.

Zij onderbouwen hun stem met de toelichting dat het advies van de CRO over klachten wordt opgevolgd en dat het melden van klachten helder is. Al benoemt een respondent wel dat de *"beleving van indieners is dat klachten niet altijd adequaat worden afgehandeld of niet objectief afgehandeld worden"*.

Stelling 9: de bevoegdheden van de CRO's zijn toereikend voor het uitvoeren van deze taken omtrent klachten.

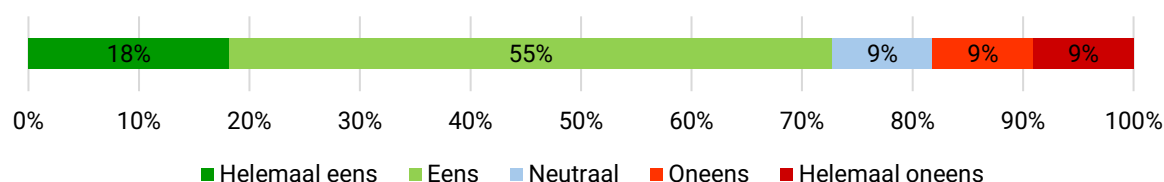


Twee respondenten vinden de bevoegdheden van CROSE ontoereikend om hun taak omtrent klachten uit te voeren. Drie respondenten zijn hierover neutraal.

Vier respondenten lichten hun stem toe. Een respondent die neutraal stemt vindt dat CROSE onafhankelijke expertise mist in de klachtenprocedure. De andere respondent die neutraal stemt, geeft aan dat de CRO als taak heeft om constructief dialoog te faciliteren en om de provincie te adviseren. Het is goed dat in de CRO verschillende standpunten worden gehoord en tegen elkaar worden afgewogen, maar de CRO is geen besluitvormend orgaan. Volgens deze respondent maakt de samenstelling van CROSE in het verleden, het lastig gemaakt om een constructief dialoog te hebben en te kijken naar gemeenschappelijk gedragen oplossingen. Dit zou komen doordat een deel van de leden zich vasthoudt aan hun eigen belang en zou willen dat het vliegveld verdwijnt. Om dit probleem aan te pakken stelt deze respondent voor om behandelbare en onbehandelbare klachten van elkaar te scheiden, zodat de discussie kan gaan over best passende oplossingen.

Twee respondenten die oneens of helemaal oneens stemmen, geven aan dat de CRO voornamelijk beschikt over adviserende bevoegdheden en dat dit beperkingen mee brengt in de effectieve uitvoering van haar taken rondom klachten. Met als gevolg: *"Hoewel de exploitant vaak de CRO betreft bij besluitvorming, blijft de invloed van de CRO beperkt tot advisering."* Verder zijn er volgens een respondent onduidelijkheden over de bevoegdheden van de CRO op het gebied van lokale ontwikkelingen en mogelijke groei van de luchthaven. Dit kan leiden tot geluidsproblemen en klachten, maar dit wordt vaak gereguleerd door gemeentelijke instanties. Dit maakt het complex voor de CRO om over dergelijke kwesties te adviseren, omdat dit buiten haar reikwijdte en bevoegdheden valt. *"Dit leidt tot een situatie waarin de CRO-moeilijkheden ondervindt bij het effectief aanpakken en beïnvloeden van klacht gerelateerde kwesties."* Verder vindt de respondent die het helemaal oneens is met stelling 9 het nadelig dat de CRO geen mogelijkheden heeft om iemand aan te spreken over de ontvangen klachten, omdat je niet weet wie de klacht heeft veroorzaakt.

Stelling 10: deze taak omtrent klachten moet door CRO's worden uitgevoerd.



Twee respondenten vinden dat de taak van CRO's over klachten niet door CRO's uitgevoerd zou moeten worden. Eén respondent stemt neutraal.

De respondenten die neutraal, oneens of helemaal oneens stemmen, hebben aangegeven wie de taak van CRO's over klachten beter zou kunnen uitvoeren. Ze hebben hierover verschillende ideeën. Een respondent vindt dat dit een taak voor de luchthaven moet zijn, omdat zij klachten direct kunnen aanpakken en dat is goede klachtenopvolging. CROSE komt hiervoor te weinig samen. De luchthaven zou nu ook maandelijks het overzicht van de provinciale MilieuKlachtenCentrale krijgen waardoor

trendanalyse relatief snel is en de CRO leden krijgen waar en wanneer nodig inzicht in de afhandeling van klachten. Hierbij zijn de klachten te verdelen in vier categorieën. Klachten in categorie 1 geven aan dat mensen hinder ervaren. Klachten in categorie 2 vloeien voort uit de *“druppel die de emmer doet overlopen”*. Deze klachten kunnen worden aangepakt door klager aan te horen en de hinder te verhelpen of uit te leggen waarom de hinder er is. Klachten in categorie 3 zijn bedoeld om financiële compensatie te krijgen en klachten in categorie 4 hebben als doel *“maximaal zand in de machine te strooien”*. Aan deze klachten is volgens deze persoon niets te doen, omdat er geen enkele oplossing past bij het doel van de klacht.

Een andere respondent vindt dat klachten afgehandeld moeten worden door het bevoegd gezag. Dat zou de provincie of CRO kunnen zijn, maar hier moet één lijn in worden getrokken. Ook moet er een duidelijke lijn worden getrokken in de afhandeling van klachten en mogelijk kan de regeling uit de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) toegepast worden.

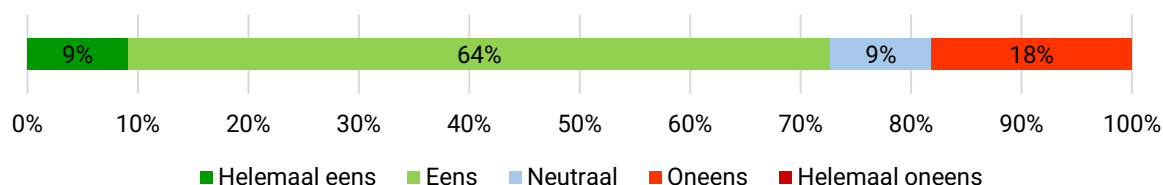
De respondent die helemaal oneens stemt, geeft aan dat het niet erg is dat klachten soms breder zijn dan de bevoegdheden van de CRO. Alleen om hier mee om te gaan, moet er wel een *“transparante weergave [moet komen] met wie verantwoordelijk is voor een terugkoppeling op een klacht en binnen welke termijn”*.

4.3 Thema 3 | Rol van de provincie van Noord-Brabant

De provincie is het bevoegde gezag voor het Luchthavenbesluit rondom regionale luchthavens. In dit besluit wordt de toegestane geluidsruijme voor een luchthaven vastgesteld. Vanuit deze positie neemt de provincie op uitnodiging deel aan de CRO-overleggen van de CRO's voor regionale luchtvaartterreinen.

De CRO's hebben als taak om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan het bevoegd gezag, oftewel de provincie van Noord-Brabant, over het Luchthavenbesluit.

Stelling 11: de provincie voert haar wettelijke taken richting de CRO uit.

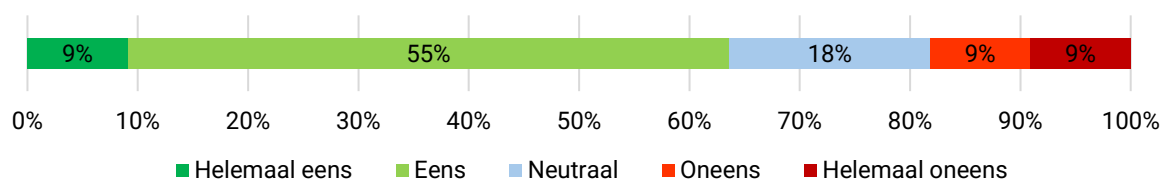


Twee respondenten vinden dat de provincie haar wettelijke taken richting de CRO niet uitvoert. Een respondent stemt neutraal.

De persoon die neutraal stemt geeft aan dat opvolging van de provincie soms lastig is door late terugkoppeling en stroperige besluitvorming waardoor dingen lang blijven liggen. Dit heeft dus met name te maken met de provinciale werkwijze. De ene respondent die oneens stemt vindt dat de vertegenwoordiger van de provincie te snel wordt vervangen en dat er nauwelijks tijd is om deze vertegenwoordiger goed in te werken. Ook zou deze persoon geen zeggenschap hebben bij de provincie en hierdoor kan de CRO eigenlijk niks in brengen bij de provincie.

De andere persoon die oneens stemt ervaart dat de Provinciale (PS) en de Gedeputeerde Staten (GS) zeer beperkt betrokken zijn bij de CRO en weinig interactie hebben met de CRO. Zo reageert de GS zelden op brieven van de CRO. Hierdoor wordt de CRO ervaren als een formaliteit, in plaats van een actief en waardevol onderdeel van provinciaal beleid. *“Het beperkt de slagvaardigheid van de commissie en ondermijnt haar vermogen om effectief te functioneren en invloed uit te oefenen.”* Volgens deze respondent wijst alles erop dat de provincie haar wettelijke taken richting de CRO niet adequaat uitvoert en dat dit direct negatieve invloed heeft op de CRO.

Stelling 12: de provincie voert buiten haar wettelijke taken extra taken uit voor de CRO.

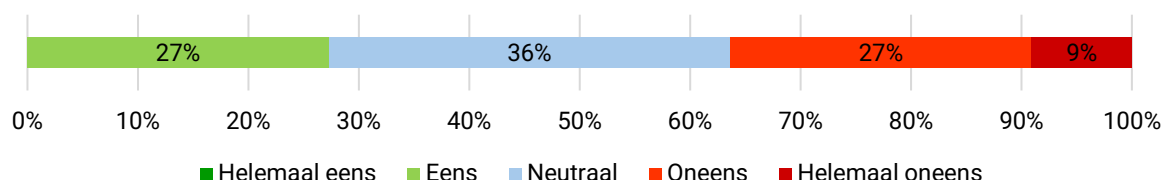


Twee respondenten geven aan dat de provincie geen extra taken uitvoert voor de CRO. Twee respondenten stemmen neutraal.

Twee respondenten geven aan dat ze neutraal of oneens stemmen, omdat ze geen goed zicht hebben op wat wettelijke taken en niet-wettelijke taken zouden zijn van de provincie. Een andere persoon die neutraal stemt geeft aan dat de rol van de provincie in de CRO anders zou moeten. In de toelichting op het Luchthavenbesluit lijkt de rol van de provincie beperkt te zijn op de toegestane geluidsruimte. Volgens deze persoon is de CRO bedoelt om een constructief dialoog te vormen tussen vliegveld en betrokkenen. De provincie zou hierin een faciliterende rol moeten spelen, waarbij ze aangeven wat de speelruimte is. Ook zouden een aantal (ex)-CRO leden een procedure voor de Raad van State hebben opgestart rondom het nieuwe Luchthavenbesluit, terwijl dit een taak zou zijn voor de gehele CRO.

De persoon die helemaal oneens stemt, onderbouwt zijn stem met de toelichting *"ik heb nog niets gemerkt van extra activiteiten van de provincie"*. Als voorbeeld haalt hij of zij de kwestie over de vliegbranche die het opstijgend vliegverkeer moet gebruiken aan. Deze kwestie loopt al meer dan twee jaar en iedereen is het eens over wat er moet gebeuren. Deze kwestie blijft alleen hangen op het punt kosten, omdat provincie en gemeente het niet eens zijn wie die kosten moet betalen. Dit punt blijft op de agenda staan, wat vervelend is voor omwonende omdat zij het idee krijgen dat de overlast die ze ervaren niet serieus wordt genomen. Dit heeft ook negatieve invloed op hun houding tegenover het vliegveld.

Stelling 13: ik ben tevreden met de wijze waarop de Provinciale Staten advies van de CRO opvolgt.



Vier respondenten zijn ontevreden met de wijze waarop de Provinciale Staten advies van de CRO opvolgt. Drie respondenten zijn hierover neutraal.

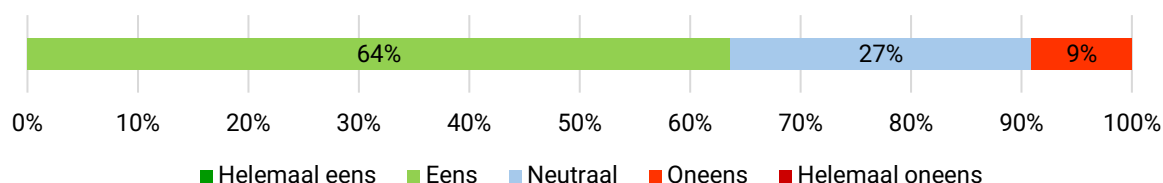
We vroegen de respondenten wat verbeterd kan worden aan de wijze waarop de PS het advies van de CRO opvolgt. De volgende verbeterpunten komen uit de antwoorden:

- De stroperige besluitvorming (3x). Adviezen mogen sneller opgevolgd worden en er moet minder naar elkaar gewezen worden als er iets moet gebeuren.
- Advies CROSE wordt niet altijd opgevolgd (2x). Dit was het geval bij de besluitvorming rondom het Luchthavenbesluit. Een andere respondent zegt dat adviezen van de CRO in het verleden niet eenduidig zijn geweest en dat dit het lastig maakte om de adviezen op te volgen. Dit is inmiddels wel verbeterd.
- Geen goed zicht op de relatie tussen advies CRO en besluiten van de PS (3x). Een persoon stelt voor om de wijze waarop de PS het advies van de CRO opvolgt vast te leggen in een jaarlijkse rapportage. In dit rapport kunnen de binnengekomen meldingen, adviezen van de CRO en besluiten van de PS worden opgenomen. Een ander zou graag zien dat adviezen van

de CRO formeel erkent worden in besluitvormingsprocessen van de PS. Ook wil deze respondent dat er een feedbacksysteem komt voor betere transparantie en samenwerking.

- Betere communicatie tussen Provinciale Staten en de CRO. Bijvoorbeeld met regelmatige updates. De CRO schrijft jaarlijks een brief aan de PS en GS om ze te informeren over het jaar. Hier zou de PS of GS op moeten reageren voor een effectieve samenwerking. De interactie tussen PS en CRO zou ook regelmatig beoordeeld en geëvalueerd moeten worden.
- Meer betrokkenheid en bewustzijn van de PS over CRO-activiteiten en adviezen.
- Meer investeren in de CRO. Voor verbeterde vergoedingen en sterkere adviezen.

Stelling 14: de kennis binnen de CRO is voldoende om inhoudelijk advies te geven aan de Provinciale Staten van Noord-Brabant.



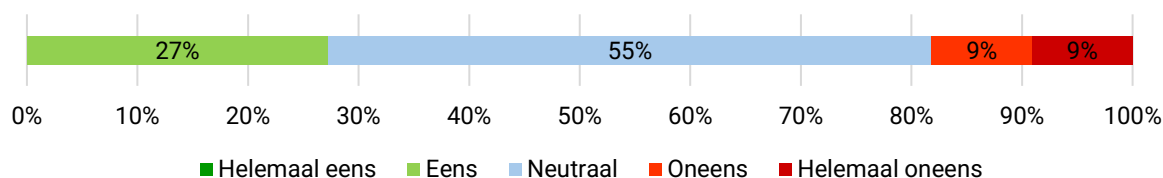
Een respondent vindt dat binnen de CRO onvoldoende kennis is om inhoudelijk advies te geven aan de Provinciale Staten van Noord-Brabant. Drie respondenten zijn hierover neutraal.

In de toelichtingen op deze stemmen geven drie respondenten aan dat er kennis ontbreekt in de CRO. Zo vindt een respondent dat omwonenden en gemeente te weinig kennis hebben van de wet- en regelgeving rondom luchtvaart, omdat dit zeer specifiek is. Een persoon vindt dat de CRO onvoldoende instaat is om zin en onzin van elkaar te scheiden en daardoor is het advies van de CRO soms ongefundeerd is. Een andere respondent suggereert om extra themabijeenkomsten te organiseren voor de leden. Al zou dit wel door de provincie gefaciliteerd moeten worden, omdat de CRO geen eigen werkbudget heeft. Daarnaast moeten de leden hiervoor gecompenseerd worden en bereid zijn extra tijd te besteden.

4.4 Thema 4 | Informatievoorziening

Een andere taak van de CRO's is om informatie te verstrekken naar bewoners in de omgeving over het gebruik van de luchthaven.

Stelling 15: ik denk dat omwonenden tevreden zijn met de informatievoorziening door de CRO.



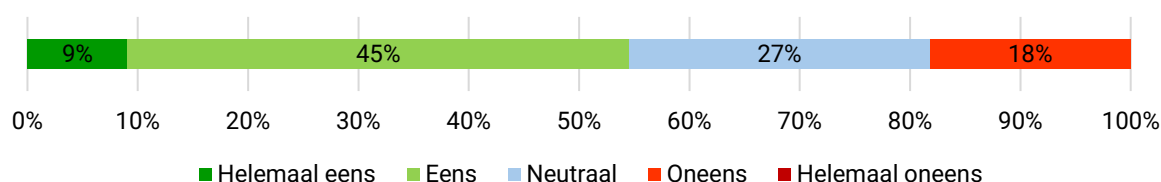
Twee respondenten denken dat omwonenden niet tevreden zijn met de informatievoorziening door de CRO. Zes respondenten stemmen neutraal.

Drie respondenten hebben neutraal gestemd, omdat ze het moeilijk vinden deze stelling te beoordelen. Ze vinden dat dit aan de omwonenden van het vliegveld gevraagd moet worden. Twee respondenten benoemen dat het lastig is om alle omwonenden naar tevredenheid te informeren, ook deels omdat dit samenhangt met de afhandeling van klachten en de communicatie daaromheen. Dit is een taak voor zowel de luchthaven als de vertegenwoordiger van de omwonenden volgens een respondent. Een vertegenwoordiger van omwonenden geeft aan dat hij

of zij altijd voor een vergadering overlegt met de omwonende uit zijn of haar gemeente, maar andere vertegenwoordigers van omwonenden doen dit niet.

De respondenten geven ook enkele suggesties over hoe CROSE-omwonenden beter kan informeren. Zo heeft de CRO geen eigen communicatiemiddel om omwonenden en belangstellenden op de hoogte te houden van wat wordt besproken of besloten. Dit kan bijvoorbeeld door meer te communiceren via lokale huis-aan-huis bladen of meer gebruik te maken van media-platforms, zoals Facebook, Instagram, LinkedIn of X. Een persoon suggereert om een jaarplan te publiceren en om via gemeentelijke informatiekkanalen, zoals de website of lokale krant, te informeren welke meldingen zijn binnengekomen en wat daarmee is gedaan. Dit zou kunnen bijdragen aan de kennis over en de betrokkenheid bij het vliegveld.

Stelling 16: de informatieverstrekking naar bewoners in de omgeving moet door de CRO worden uitgevoerd.



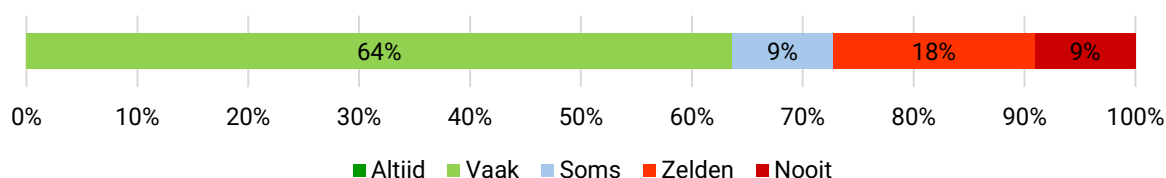
Twee respondenten zijn van mening dat de informatieverstrekking naar bewoners in de omgeving niet door de CRO moet worden uitgevoerd. Drie respondenten zijn hierover neutraal.

Uit de toelichtingen op deze stelling is op te maken dat er meerdere stakeholders een rol (zouden moeten) hebben in de informatievoorziening naar omwonenden. Een respondent vindt dat dit primair een taak is voor het vliegveld, omdat zij tastbaar en herkenbaarder is dan de CRO. Terwijl een ander zegt dat de CRO primair verantwoordelijk is voor de informatievoorziening en dat de CRO in samenwerking met de gemeente en de provincie ook via hun kanalen kan communiceren. Ook vindt een persoon dat de CRO verantwoordelijk is voor haar taak in informatievoorziening naar omwonenden. Daarbij wordt wel benoemd dat de luchthaven ook verantwoordelijkheid heeft richting de omwonenden om haar communicatiekanalen te benutten. Verder vinden twee respondenten dat informatievoorziening een taak is voor de alle CRO leden, incl. vertegenwoordigers van omwonenden, gemeenten en de exploitant. Deze communicatie zou wel op elkaar afgestemd moeten worden. Er wordt ook gezegd dat de informatievoorziening van CROSE significant is verbeterd in de afgelopen drie jaar. Al zal er altijd ruimte blijven voor verbetering en volledige tevredenheid van omwonenden is niet te garanderen.

4.5 Thema 5 | Samenstelling

Tijdens de CRO-overleggen zijn er diverse betrokkenen aanwezig, bijvoorbeeld de exploitant van het vliegveld, vertegenwoordigers van omwonenden en wethouders van gemeentes in de omgeving van het vliegveld, een vertegenwoordiger van de gebruikers van het vliegvelden als gast een beleidsadviseur van de provincie namens het bevoegd gezag. Rol van vertegenwoordiger van bedrijfsleven is momenteel niet ingevuld.

Stelling 17: tijdens de overleggen van de CRO zijn alle belanghebbenden aanwezig.



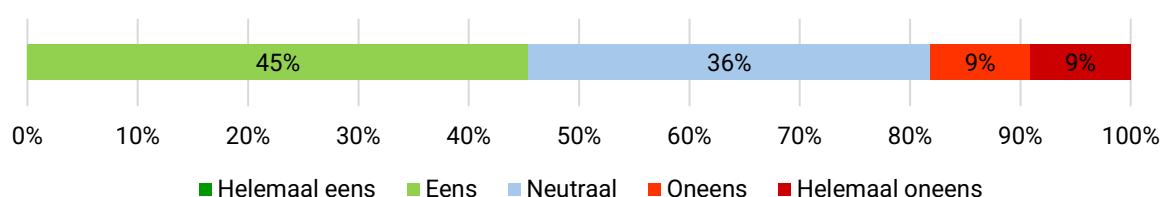
Vier respondenten zijn van mening dat nooit, zelden of soms alle belanghebbenden aanwezig zijn tijdens de CRO-overleggen.

Vier respondenten geven aan dat BMF nooit aanwezig is. Volgens de ene respondent is dit niet erg, zolang er geen ingrijpende, gemeentegrensoverschrijdende zaken en/of zaken met grote impact op natuur en omgeving worden besproken. Dan zou wel iedereen goed geïnformeerd aanwezig moeten zijn. Om dit te bereiken kan er een jaarplanning gemaakt worden en leden moeten op de hoogte worden gesteld als er nieuwe grote onderwerpen op de agenda komen. Een andere respondent vindt dat het wel een gemis is dat BMF vaak afwezig is. Hierdoor mist er bepaalde kennis en benadering van het vliegveld en gebruik daarvan.

Twee respondenten benoemen dat wethouder(s) regelmatig missen. Volgens een persoon is dit een kwestie van prioriteitstelling. Er zijn maar 2 of 3 keer per jaar CROSE-vergaderingen en wethouders zouden andere wethouders kunnen vragen ter vervanging. Doordat deze groep soms mist, mist de CRO dan *“hun meer een bestuurlijke kijk op CROSE en de belangen die bestuurlijk spelen”*. Ook zegt een respondent dat de bedrijfsleven vertegenwoordigers regelmatig ontbreken bij overleggen. Deze persoon zegt dat het gevolg van de afwezigheid van deze benoemde partijen is dat de diversiteit van perspectieven binnen CROSE beperkt is. Hierdoor missen belangrijke inzichten op milieugebied en lokale economische aspecten. *“Dit kan leiden tot eenzijdige besluiten en een gebrek aan volledige discussie.”*

Over de bijdrage van de provincie zegt een respondent dat de komst van de in 2023 ingetreden ambtenaar positief bijdraagt aan de vraagstukken tijdens CROSE-overleggen. Echter, is deze bijdrage van de provincie wel persoonsafhankelijk. Hiermee het belang van betrokkenheid van de provincie bij de CRO benadrukt.

Stelling 18: er is voldoende expertise aanwezig tijdens de CRO-overleggen om de agendapunten inhoudelijk te bespreken.



Twee respondenten geven aan dat er onvoldoende expertise aanwezig is tijdens de CRO-overleggen om de agendapunten inhoudelijk te bespreken. Vier respondenten stemmen hierover neutraal.

Wat betreft expertise, is het probleem volgens vier verschillende respondenten dat maar een deel van de CRO leden expertise heeft. De expertise ligt vooral bij de luchthaven, gebruikers daarvan en de provincie. Er is ook bij enkele betrokkenen gebrek aan vertrouwen in deze partijen, wat het moeilijk maakt om deze expertise te delen. Overige leden, zoals wethouders en vertegenwoordigers van omwonenden, wisselen na een bepaalde periode. De nieuwe leden moeten vervolgens worden ingewerkt, maar *“de aangeboden documenten zijn vaak technisch van aard en niet eenvoudig te begrijpen”*. Er zijn al wel stappen gezet om deze documenten toegankelijker te maken, maar het blijft een uitdaging om nieuwe leden snel in te werken. Twee leden hebben behoefte aan een *“een gedegen inwerkprogramma voor nieuwe leden”* en kennissessies om expertise tijdens de overleggen te waarborgen. Twee andere respondenten vinden dat extra expertise “ingevlogen” kan worden, als daar behoefte aan is bij specifieke onderwerpen.

4.6 Thema 6a | De werkwijze – Algemeen

De CRO vergadert ten minste twee keer per jaar. Deze overleggen worden geleid door een onafhankelijke voorzitter.

We vroegen alle respondenten wat er **goed** gaat tijdens de CRO-overleggen.

In de antwoorden komen de volgende punten naar voren:

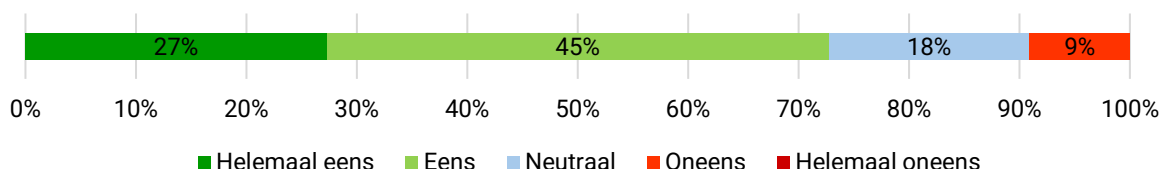
- Voldoende ruimte voor inbreng en toelichting tijdens overleggen. (7x)
- Duidelijke agenda die gevolgd wordt tijdens CRO-overleggen. (7x)
- Voorzitterschap (6x). Bijvoorbeeld: *“de voorzitter houdt het proces strak en scherp. Voorzitter zorgt dat ieder aan het woord kan komen”* en *“de voorzitter houdt ook de tijd in de gaten”*.
- Goede secretariële ondersteuning (4x)
- Actiepuntenlijst wordt bijgehouden (2x)
- Verslaglegging van overleggen (2x)
- Transparantie van communicatie is verbeterd, door middel van het opzetten van de website met een archief.
- Alle relevante documenten zijn omgezet naar toegankelijke taal.
- De organisatie rondom overleggen.
- De voorbereiding voor overleggen: is goed gestructureerd via de agendacommissie.
- Stukken zijn op tijd beschikbaar.
- Kwaliteit van de overleggen is verbeterd in de afgelopen 2 jaar.
- De website.
- De ondersteuning vanuit de provincie bij complexe zaken middels externe adviseurs.

Daarna vroegen we wat er **beter kan** tijdens de CRO-overleggen.

- Tijdigere stukken en agendapunten insturen voor overleggen (2x); Zodat iedereen de gelegenheid heeft om de vergadering voor te bereiden
- Terugkerende thema's tijdens overleggen waar geen vooruitgang in zit.
- Een vorige vertegenwoordiger van omwonenden klaagde herhaaldelijk over het vliegveld naar iemands mening. Hierdoor kwamen bepaalde thema's steeds terug en was het niet mogelijk om een constructief dialoog te hebben.
- Actievere discussie tussen leden.
- Pro-activiteit.
- Betrokkenheid van inwoners.
- Betrokkenheid van provincie en verantwoordelijke gedeputeerde.
- Kwaliteit van documenten.
- Expertise binnen de commissie.

- Effectiviteit van de CRO.
- Inhoudelijke beoordeling.
- Ruimere vergaderlocatie met betere voorzieningen.
- Leden van de CRO actiever betrekken bij het uitbrengen van adviezen. Bijvoorbeeld met werkgroepen die adviezen voorbereiden en daarover verslag uitbrengen tijdens CRO-overleggen.
- Er is de afgelopen periode veel verbeterd in het functioneren van de CRO.

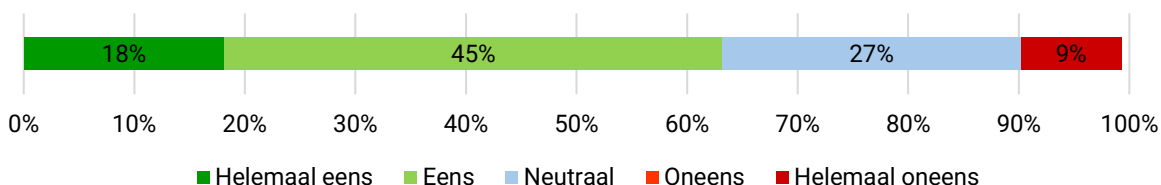
Stelling 19: ik voel mij als lid gehoord.



Een respondent voelt zich niet gehoord als lid. Twee personen zijn hierover neutraal.

Deze drie personen lichten hun stem toe. De persoon die zich niet gehoord voelt geeft aan dat hij of zij wel geduldig wordt aangehoord, maar dat er verder niks met zijn of haar opmerkingen wordt gedaan. Daarnaast mist deze persoon inbreng of meningen van andere leden over de agendapunten. De twee respondenten die neutraal hebben gestemd, geven aan dat ze dit hebben gestemd omdat ze vinden dat ze niet in de positie staan om hierover te oordelen.

Stelling 20: De transparantie van overleggen beïnvloedt de dialoog.

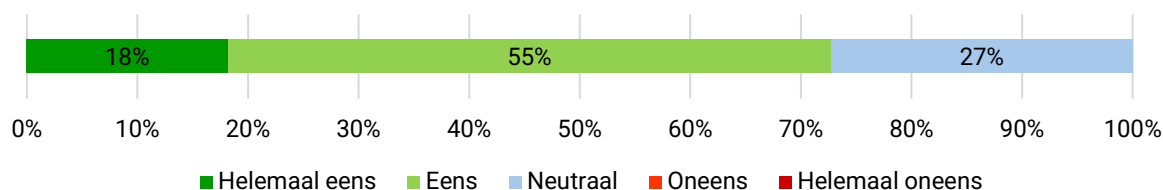


Zes respondenten vinden dat de transparantie van overleggen de dialoog beïnvloedt. Vier respondenten stemmen neutraal.

Een aantal respondenten lichten hun stem toe. Een persoon die het eens is met stelling 20 geeft aan dat hierbij de kenbaarheid van de vergadering een aandachtspunt is. Een neutrale stem is toegelicht met "bij mijn weten maakt dit niets uit". Al zou er misschien minder open gesproken worden over vergoedingen voor voorzitter en secretaresse als dit op de agenda staat. Een andere respondent die neutraal stemt geeft aan dat klachten die direct herleidbaar zijn naar personen niet besproken worden. De respondent die helemaal oneens is over deze stelling ervaart zelf geen belemmeringen om zijn of haar mening te geven en vindt juist dat alle agendapunten worden besproken. Deze respondent vindt de openbaarheid juist erg belangrijk, "betrokkenen kunnen ter plekke zien en horen wat besproken wordt".

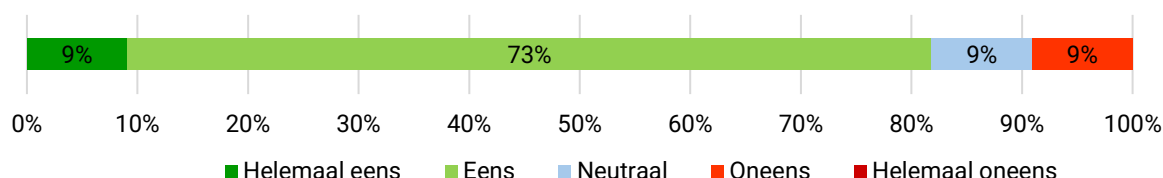
4.7 Thema 6b | De werkwijze – Overleggen

Stelling 21: de stukken worden op tijd gedeeld met de leden van de CRO.



De meeste respondenten vinden dat stukken op tijd worden gedeeld met de leden van de CRO. Drie respondenten stemmen neutraal.

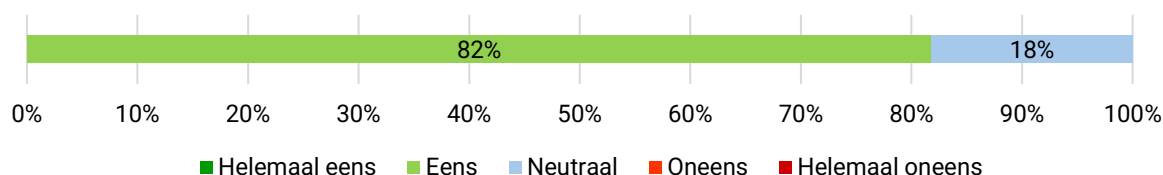
Stelling 22: de stukken zijn inhoudelijk te begrijpen.



Een respondent vindt niet dat de stukken inhoudelijk te begrijpen zijn. Een respondent stemt neutraal.

Beide respondenten geven aan dat de geluidsrapportage ingewikkeld blijft en erg inhoudelijk-technisch is. De oplegger en toelichtingen maken het wel begrijpelijker. In 2024 wordt dit aangepakt door een expert op dit gebied uit te nodigen.

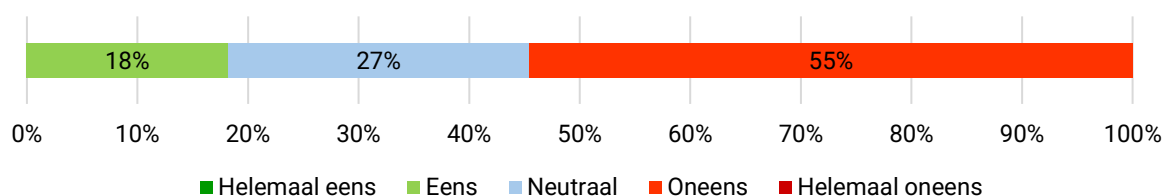
Stelling 23: de CRO-overleggen zijn inhoudelijk te begrijpen.



Twee respondenten zijn neutraal over de begrijpelijkheid van de inhoud van de CROSE overleggen.

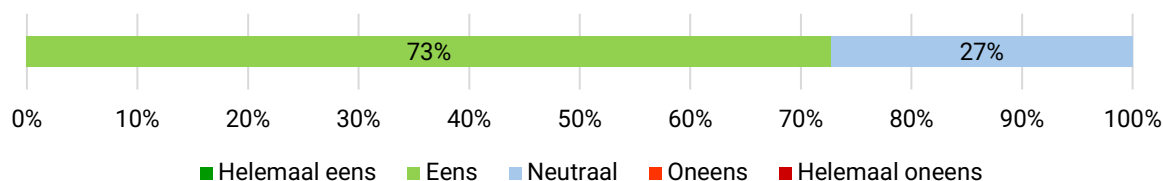
De ene respondent stemt neutraal omdat hij of zij het fijn zou vinden als meer informatie wordt gegeven over de technische onderwerpen om ze beter te begrijpen. De andere respondent geeft aan hier geen goed zicht op te hebben.

Stelling 24: de frequentie van de overleggen van de CRO is te laag.



Twee respondenten vinden de frequentie van CROSE-overleggen te laag. Drie respondenten zijn hierover neutraal.

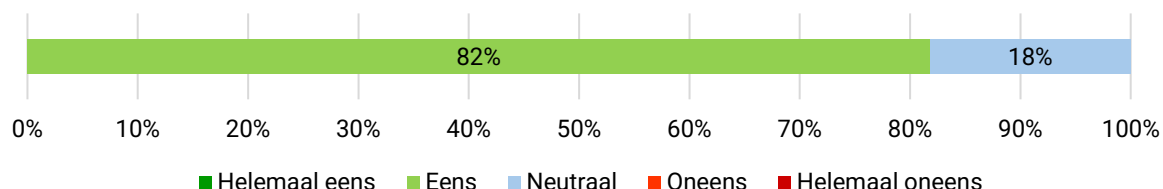
Stelling 25: de deelnemers aan de CRO-overleggen komen hun afspraken en toezeggingen na.



Negen respondenten vinden dat deelnemers aan de CRO-overleggen hun afspraken en toezeggingen na komen. Drie respondenten zijn neutraal hierover.

De neutrale stemmen zijn toegelicht. Twee respondenten vinden dat afspraken veelal worden nagekomen. Iemand benoemt dat sommige onderwerpen soms lang op de actielijst blijven staan. Een ander vindt dat feedback lang kan duren door de frequentie van vergaderingen. De andere respondent geeft aan hier geen goed zicht op te hebben.

Stelling 26: er is voldoende tijd tijdens de CRO-overleggen om de agendapunten inhoudelijk te bespreken.

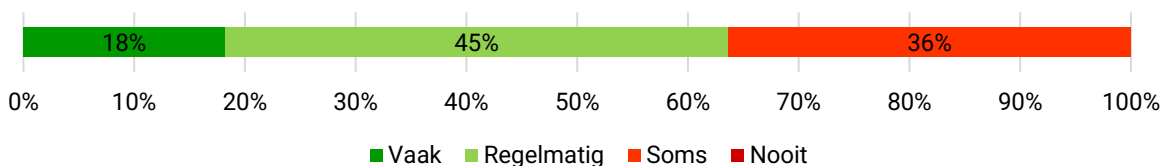


Acht personen vinden dat er voldoende tijd is tijdens de CRO-overleggen om agendapunten inhoudelijk te bespreken. Twee respondent stemmen neutraal.

4.8 Thema 7 | Rol en representatie

Dit thema gaat over uw persoonlijke rol binnen de CRO en uw representatie. Als commissielid van een CRO bent u een vertegenwoordiger van een bepaalde groep (achterban). Denk aan gebruikers, maar ook omwonenden van het vliegveld.

Stelling 27: hoe vaak spreekt u met uw achterban over onderwerpen binnen de CRO?



Het merendeel van de respondenten spreekt regelmatig tot vaak met zijn of haar achterban.

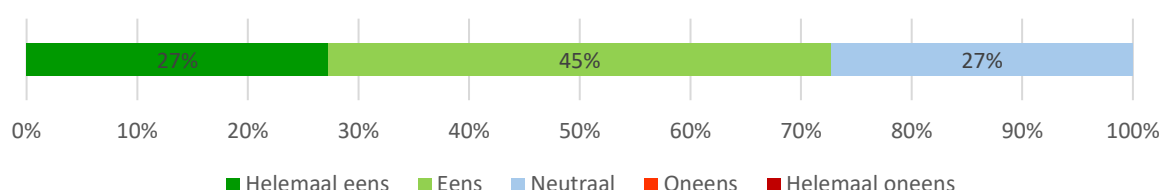
We vroegen respondenten wat hun **motief** was om lid te worden van een CRO.

- Onderdeel van werk. (3x)
- Persoonlijke interesse. (4x)
- Behartigen van de belangen van omwonenden. (2x)
- Verdere ontwikkeling.
- Invloed uitoefenen op beleid en de uitvoering daarvan.

- Gesprek aangaan over overlast vanwege het vliegveld. Om samen te zoeken naar mogelijke oplossingen en het bestaan van het vliegveld in de toekomst onderhouden.

“De provincie wordt als gast gevraagd om deel te nemen aan de vergaderingen van de CRO. Dat bereiden we intern goed voor en stemmen we onderling goed af. De provincie vindt het belangrijk om tegemoet te komen aan de uitnodiging en om actief deel te nemen aan de vergaderingen. Zo weten we wat er speelt en kunnen we daarop anticiperen. Ook is het een mogelijkheid om in beeld te komen en het vertrouwen in de provincie als bevoegd gezag te vergroten. Een open, neutrale en transparante houding met respect voor elkaar binnen de CRO is daarbij belangrijk.”

Stelling 28: mijn inzet voor de CRO heeft toegevoegde waarde.



Het merendeel van de respondenten vindt dat hun inzet van toegevoegde waarde is voor CROSE. Drie leden zijn hierover neutraal.

We vroegen de deelnemers om toe te lichten waarom hun inzet van toegevoegde waarde is voor CROSE. Ze benoemen de volgende aspecten.

- Waardevolle kennis (4x): bijvoorbeeld inhoudelijke kennis luchtvaart.
- Waardevolle ervaring.
- Gezond verstand.
- Inzet brengt leven en energie in CROSE.
- Inzet heeft basis op orde gebracht.
- Actief gelobbyd bij de provincie voor CROSE.
- Bijdrage aan goed functioneren van CROSE.
- Bijdrage aan goed en veilig functionerende luchthaven.
- Belangrijke bijdrage in perspectief gebruiker.
- Bijdrage in het beoordelen van de haalbaarheid van oplossingen.
- Goed in verplaatsen van de positie van anderen en op zoek naar verbinding.
- Bijdrage aan een goede overlegstructuur.
- Belangrijke rol als bevoegd gezag.

Verder geven drie respondenten aan dat ze dit een lastige vraag vinden. De een geeft aan dat het niet aan hem of haar is om dit beoordelen, maar dat dit aan de overige leden is. Een ander geeft aan dat hij of zij vaak achter zaken aan moet, zelden ergens voor wordt uitgenodigd en dat zaken die hij of zij aankaart niet worden behandeld. En een respondent geeft aan weinig aanwezig te zijn geweest bij de overleggen, maar dat de aanwezigheid bij volgende overleggen wel is geborgd. Een persoon geeft ook aan het voor hem of haar persoonlijk toegevoegde waarde heeft om lid te zijn van CROSE, om de belangen en wereld rondom een vliegveld beter te begrijpen.

4.9 Thema 8 | Wensen en verwachtingen

In dit thema stelden we de respondenten verschillende vragen.

Het effect als CRO per 2024 wordt opgeheven en er geen alternatief komt.

We vroegen de respondenten wat het effect zou zijn als CROSE per 2024 zou worden opgeheven en er geen alternatief voor in de plaats zou komen. Samenvattend zijn de antwoorden:

- Geen platform voor informatie, dialoog en belangenbehartiging met betrekking tot de luchthaven (5x). Dit is belangrijk met het oog op ontwikkelingen in de toekomst, zoals impact van het besluit van Eindhoven Airport op de groei en van veranderingen in het militaire luchtverkeer.
- Meer onvrede en onbegrip over gebruik van het vliegveld (3x). Zou het gevoel versterken dat ze geen stem hebben in het gebruik van het vliegveld.
- Minder vertrouwen van omwonenden in het vliegveld (2x).
- Minder transparantie en toezicht rondom de luchthaven (2x).
- Omwonenden zouden meer mails en brieven sturen naar overheidsinstanties, pers en rechterlijke instanties (2x). Dit kan bijvoorbeeld leiden tot verharding van standpunten, ook via negatieve beeldvorming via de media. Dit kost meer tijd en energie. Daar kom je niet verder mee.
- Minder transparantie in klachtenafhandeling. Kan leiden tot verminderde informatievoorziening aan omwonenden.
- Omwonenden voelen zich minder gehoord. Zij zouden zich moeten richten op logge organisaties zoals OMWB en de provincie om gehoord te worden.
- Dan is een andere overlegstructuur nodig om elkaar gestructureerd te blijven informeren over de ontwikkelingen.
- Hogere kwetsbaarheid voor criminaliteit bij verminderde contactmomenten en controlemechanismen.
- Verlies van verbinding tussen direct betrokkenen en omwonenden.
- Verlies van lijn naar de Provinciale Staten.
- Communicatie met omliggende gemeentes wordt beperkt.
- Meer ingewikkelde participatieprocessen.
- Minder gestructureerde communicatie naar omwonenden.

Alternatieve vorm/werkwijze om belangen van betrokkenen te behartigen.

Daarna stelden we de vraag of er een andere vorm/werkwijze mogelijk is om de belangen van de betrokkenen rondom de luchthaven beter te behartigen. Vier respondenten zien geen andere vorm of werkwijze voor zich. Volgens een respondent is het CRO een goed platform om met elkaar in gesprek te gaan, alleen de organisatie en vorm van het gesprek kan wel aangepast worden. Een ander zegt dat een CRO vooral niet digitaal moet proberen om dingen te regelen, omdat je dan het contact met de omgeving verliest.

Vier respondenten geven suggesties om de huidige werkvorm iets aan te passen of aan te vullen. Een periodiek overleg tussen gemeenten, luchthaven en vertegenwoordigers van de omwonenden zou aanvullend kunnen werken. Een ander stelt voor omwonenden meer te betrekken door ze het recht van spreken te geven tijdens CROSE-vergaderingen, agendapunten voor CROSE-vergaderingen te bespreken en naar ze te luisteren. *“Dit zou hen het gevoel geven dat er naar hen wordt geluisterd”*. Ook lijkt het deze persoon nuttig als de wethouder af en toe aan zou sluiten. Een ander zou graag meer diverse vertegenwoordiging van de omwonende zien, omdat de huidige vertegenwoordigers negatief zijn over het vliegveld.

Drie respondenten geven suggesties voor alternatieve vormen:

- Werken met een kernteam. In dit kernteam zitten de meest betrokkenen voor actuele ontwikkelingen. Daarnaast is er een algemeen breder overleg voor overige zaken. Het kernteam zou frequenter bij elkaar kunnen komen en het algemeen overleg een keer per jaar. Als er grote nieuwe ontwikkelingen zijn kan tijdelijk een gerichte overleg/participatie-structuur worden ingericht.
- Klankbordgroep. Mits goed gefaciliteerd, zodat het voordeel op levert, niet te vrijblijvend is en zodat transparantie en participatie worden gewaarborgd.

- Commissie met vergelijkbare structuur als de CRO, maar met aangepaste bevoegdheden en een helderder mandaat. Hierbij kunnen de exploitant als de provincie een rol spelen in de communicatie met de omgeving, mogelijk in samenwerking met de gemeenten. *“Daarnaast kan er meer nadruk worden gelegd op directe participatie van omwonenden en belanghebbenden bij besluitvormingsprocessen, waardoor hun input rechtstreeks wordt meegenomen in besluiten over de luchthaven.”* Een andere mogelijkheid zou zijn om de samenstelling en werkwijze van de CRO te herzien om ervoor te zorgen dat alle belanghebbenden op evenwichtige wijze vertegenwoordigd zijn en dat de commissie effectiever kan functioneren.

Verwachtingen voor de CRO in 2024.

We vroegen wat de respondenten voor de CRO verwachten in 2024. Zij antwoorden:

- Hopelijk een goede nieuwe voorzitter (3x).
- Continuïteit en effectiviteit van de CRO is in gevaar, omdat de provincie nog geen wervingsproces heeft gestart voor een nieuwe voorzitter. Hierin moeten snel stappen worden ondernomen voor een soepele overgang.
- In gesprek blijven gaan met betrokkenen en omwonenden (2x). In de vorm van de CRO, of een andere overlegvorm. *“Daarbij ook benaderbaar blijven, laagdrempelig toegang hebben en op locatie vergaderen waarbij publiek aanwezig kan zijn.”*
- Hoop dat positief ingeslagen ‘vlucht’ kan worden voorgezet.
- Hoop dat klachtenprocedure wordt opgesteld en dat klachten meer serieus worden genomen. *“Het zou ook prettig zijn als de gebruikers en directeur van het vliegveld de inbreng van het CRO serieus nemen en daadwerkelijk actie ondernemen als dat nodig is.”*
- Structurele aanpak van een aantal klachten rondom het gebruik van het vliegveld. De oplossing zal niet voor iedereen het meest gewenst zijn, maar dit brengt wel duidelijkheid.
- Heroriëntering op CROSE met een nieuwe opzet wat betreft invulling van taken.
- Resultaten halen over belangrijke punten voor BIA: entypoint en vertrekprocedure.
- Bespreken uitkomsten enquête en daaraan gekoppeld advies; helderheid over de toekomst van de CRO.
- De CRO mag minder bezig zijn met neutrale en negatieve onderwerpen, zoals beoordelen of binnen vergunde kaders wordt geopereerd en klachten. De luchthaven richt haar beleid op vier speerpunten van de Luchtvaartnota van de landelijke overheid: 1) Nederland goed verbinden, 2) luchtvaart en veiligheid, 3) luchtvaart en omgeving, 4) luchtvaart en duurzaamheid. De CRO mag zich meer bezighouden met de toegevoegde waarde voor de omgeving. *“CROSE is geen tribunaal, maar een adviesorgaan wat alle kanten van de zaak afweegt.”*
- De CRO moet bijdragen aan de vraagstukken die spelen. Hierbij is een structuur nodig om een constructieve dialoog te vormen en rekening te houden met ieders belang. Hierbij zou zin en onzin van elkaar gescheiden moeten worden en betrokkenen moeten werken aan oplossingen die verder reiken dan eigen belang of alleen gericht zijn op sluiten van het vliegveld.

Overige opmerkingen of aanvullingen

We vroegen respondenten of zij nog opmerkingen of aanvullingen hadden. Er is een opmerking dat het van belang is dat het proces aandacht blijft krijgen en dat de afronding en implementatie ervan in 2024 wordt gerealiseerd. Een respondent wenst Bureau Stroom succes met het trekken van conclusies en doen van aanbevelingen. Daarnaast benadrukt een respondent dat het een groot goed is dat we in Nederland veel betrokken kunnen zijn bij keuzes en onze meningen kunnen uiten, maar dat hier ook een keerzijde aan zit. Hier moet namelijk geen misbruik van gemaakt worden en de bijdragen moeten wel constructief zijn en ergens naar toe leiden.