



Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

## **Toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol**

Versie 1.0

Datum	14 januari 2022
Status	Definitief

## Colofon

	Bestuurskern Directie Participatie
	Den Haag
Versie	1.0
Status	Definitief

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Beschrijving en context consultatieproces Schiphol</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Scope</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Aanpak toetsing</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Toetsingscriteria</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Resultaten toetsing op criteria minister, IAP2- en CLEAR-criteria</b>	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>Analyse aanvullende criteria vanuit ORS</b>	<b>29</b>
<b>9</b>	<b>Conclusie</b>	<b>32</b>
<b>10</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>36</b>
<b>11</b>	<b>Reactie expert-check</b>	<b>38</b>
<b>12</b>	<b>Signalen buiten de scope van deze toetsing</b>	<b>42</b>
<b>13</b>	<b>Bronnenlijst</b>	<b>45</b>
<b>14</b>	<b>Verklarende woordenlijst</b>	<b>47</b>
<b>15</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>49</b>

## 1 Samenvatting

Op verzoek van de minister van Infrastructuur en Waterstaat<sup>1</sup> hebben Schiphol N.V. en LVNL een hinderreductieplan opgesteld. Voor beoordeling van dit hinderreductieplan heeft de minister van IenW aangegeven een toets te laten uitvoeren op zowel de inhoud en het ambitieniveau van het hinderreductieplan als op het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft.<sup>2</sup> De toetsing op het consultatieproces is uitgevoerd door de directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW).

De toetsing bestaat uit drie verschillende onderdelen. Er is deskresearch uitgevoerd (1) en er zijn interviews met betrokkenen gehouden (2). Op basis van de uitkomsten hiervan is dit rapport opgesteld. Deze is daarna gecheckt door externe experts (3). De conclusies van deze experts staan in bijlage 21 en 22. Suggesties zijn waar mogelijk verwerkt. In hoofdstuk 11 wordt verantwoord hoe met de expert-check is omgegaan.

Aan de basis van deze toetsing liggen de criteria die de minister destijds heeft meegegeven aan Schiphol:

- M1 Een openbare consultatie (ORS en breder) die transparant is over de reikwijdte (wie doet mee en waar gaat het over);
- M2 Een helder proces (inclusief terugkoppeling) van wat er met de opbrengsten gedaan wordt;
- M3 Terugmelding over de resultaten;
- M4 Communicatie over de uitvoering van het plan en bij wijzigingen van het plan. Bij grotere wijzigingen wordt bezien hoe de omgeving daarbij betrokken kan worden.

Deze criteria zijn, ten behoeve van een goede toetsing, geoperationaliseerd met:

- De criteria uit het CLEAR-model voor evaluatie van participatie;
- De criteria van de International Association for Public Participation (IAP2).

Een aantal van deze criteria zijn vanwege overlap geclusterd bekeken.

Daarnaast is er, op verzoek van de Omgevingsraad Schiphol (zie hoofdstuk 4), ook breder gekeken naar:

- De relevante punten uit de rapporten commissies Cohen en van Geel;
- De geest van de Omgevingswet en de Luchtvaartnota.

Het is hierbij van belang op te merken dat de criteria die gebruikt zijn voor de toetsing vooraf niet bekend waren bij Schiphol en LVNL. Gelet op het universele karakter en op de internationale erkenning van de criteria zijn deze wel gebruikt.

Uit de analyse van deskresearch en de interviews met betrokkenen heeft de directie Participatie het volgende geconcludeerd:

- Omdat de consultatie openbaar was en transparant over de reikwijdte, hebben de organiserende partijen voldaan aan criterium M1.
- Door het ontbreken van het afwegingskader was het vooraf niet helder wat er met de opbrengsten ging gebeuren. Aan criterium M2 hebben de organiserende partijen daarmee gedeeltelijk voldaan.

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 31936-646

<sup>2</sup> Kamerstuk 29665-403

- De organiserende partijen hebben de participanten van de consultatie terugkoppeling gegeven over de resultaten. Daarmee is voldaan aan criterium M3.
- Aan het criterium M4 hebben de organiserende partijen gedeeltelijk voldaan. Via de website [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) is informatie beschikbaar over de status van maatregelen, de informatie is echter op hoofdlijnen en mist gedetailleerde informatie. Uit interviews en uit de stukken komt echter naar voren dat er veel onduidelijkheid is bij participanten rondom de toekomstige uitvoering van het plan en/of de communicatie over deze uitvoering. Uit de toetsing komt verder naar voren dat deze onduidelijkheid grotendeels te maken heeft met de toekomst van de Omgevingsraad Schiphol. De onzekerheid over de toekomst van de Omgevingsraad Schiphol ligt echter buiten de invloedssfeer van de organiserende partijen. Echter, de organiserende partijen zouden hier wel beter over kunnen communiceren.

Naast de toetsing op de criteria van de minister heeft de directie Participatie ook een aantal conclusies gebaseerd op de IAP2- en CLEAR-criteria. Deze zijn geclusterd bekeken:

- Aan de criteria die gaan over kennis en informatie is gedeeltelijk voldaan. De participanten van de consultatie die wij gesproken hebben gaven aan voldoende kennis te hebben van het dossier. De organiserende partijen hebben getracht de informatie inzichtelijk en toegankelijk te maken en zijn hier grotendeels in geslaagd. Voor participanten met weinig tot geen kennis van het dossier is het onderwerp complex en moeilijk te doorgronden.
- Iedereen voelde urgentie om mee te doen, maar dit kwam niet duidelijk naar voren in de communicatie van de organiserende partijen. De organiserende partijen hebben op verschillende plekken een belofte opgenomen over de invloed van de bijdrage van het publiek op de beslissing. Aan de criteria ten aanzien van urgentie en ruimte voor doorwerking is daarom voldaan.
- De aanpak voor de consultatie, inclusief bijeenkomsten, is besproken in het Regioforum van 22 november 2019 op basis van een PowerPoint-presentatie door Schiphol. Hierin is de aanleiding, doel, aanpak en vragen die gesteld worden in de consultatie gepresenteerd. Aan het criterium participatie-aanpak is voldaan.

Naast conclusies zijn er ook een aantal aanbevelingen geformuleerd op basis van zowel de conclusies over M1 t/m M4 als de conclusies over de IAP2- en CLEAR-criteria. De aanbevelingen zijn terug te vinden in hoofdstuk 10 en gaan onder andere over het kennisniveau, de informatievoorziening, de weging en de terugkoppeling en de toekomst.

Alles overziend is het belangrijk om de toetsing in perspectief te plaatsen. Dit is een van de eerste keren dat Schiphol en LVNL een dergelijk breed participatietraject hebben georganiseerd en het is de eerste keer dat IenW het participatieproces achteraf toetst. Het participatieproces van Schiphol en LVNL voldoet aan een aantal criteria wel, en aan een aantal niet (volledig). Gelet op de veranderende context en het nieuwe type proces moet deze rapportage als geheel, maar zeker ook de conclusies, worden gezien als een aanmoediging om verder in gesprek te gaan, te leren en te ontwikkelen. Niet alleen intern, maar ook samen met deelnemers aan het participatieproces.

## 2 Inleiding

Op verzoek van de minister van Infrastructuur en Waterstaat<sup>3</sup> hebben Schiphol N.V. (hierna Schiphol) en LVNL een hinderreductieplan opgesteld. Voor beoordeling van dit hinderreductieplan heeft de minister van IenW aangegeven een toets te laten uitvoeren op zowel de inhoud en het ambitieniveau van het hinderreductieplan als op het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft.<sup>4</sup>

De toetsing op het consultatieproces is uitgevoerd door de directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW).

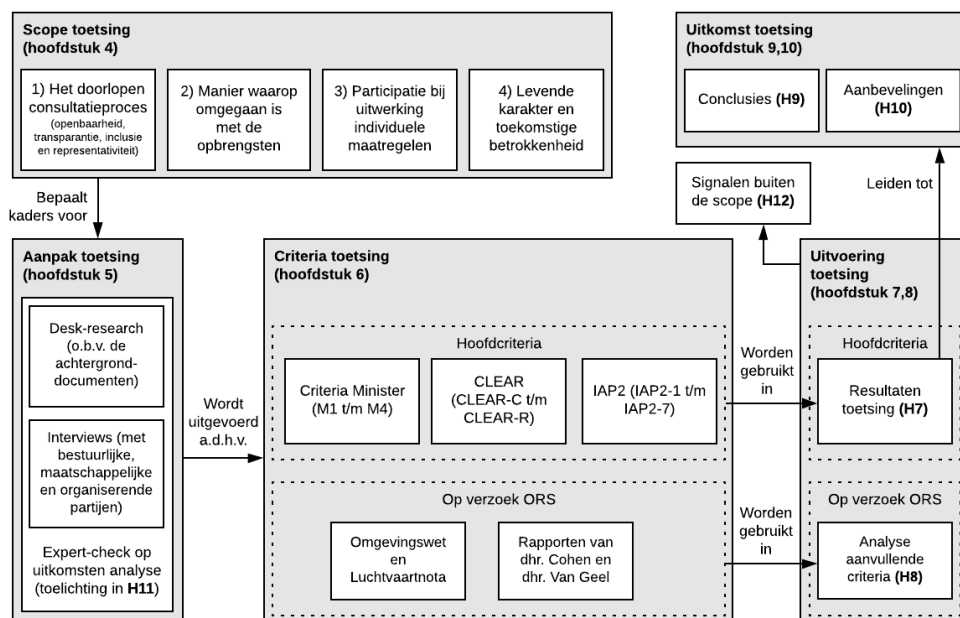
Deze rapportage beschrijft de uitgevoerde toetsing en geeft een onderbouwd en navolgbaar oordeel over de kwaliteit van het doorlopen proces.

Het oordeel is hoofdzakelijk gebaseerd op de vier criteria die de minister van IenW heeft meegegeven aan Schiphol. Deze criteria zijn, ten behoeve van een goede toetsing, geoperationaliseerd met:

- De criteria uit het CLEAR-model<sup>5</sup> voor evaluatie van participatie;
- De criteria van de International Association for Public Participation (IAP2).<sup>6</sup>

Op verzoek van de Omgevingsraad Schiphol zijn ook een aantal andere criteria meegenomen, deze worden apart besproken.

Onderstaand figuur toont de opbouw en structuur van de rapportage.



Figuur 1: Opbouw rapportage

De interviewverslagen, interviewleidraden, memo's over de procesaanpak en gebruikte bronnen die niet openbaar toegankelijk zijn, zijn opgenomen in een apart bijlage-document. In de rapportage wordt gebruik gemaakt van voetnoten, de volledige verwijzingen zijn opgenomen in de bronnenlijst (hoofdstuk 13).

<sup>3</sup> Kamerstuk 31936-646

<sup>4</sup> Kamerstuk 29665-403

<sup>5</sup> CLEAR-model

<sup>6</sup> IAP2-criteria

### 3 Beschrijving en context consultatieproces Schiphol

Op 5 juli 2019 informeerde de minister van Infrastructuur en Waterstaat de Tweede Kamer dat zij Schiphol had gevraagd om "samen met andere partijen uit de sector en de omgeving nog dit jaar een uitvoeringsplan hinderreductie op te stellen."<sup>7</sup> Daarop heeft Schiphol in samenwerking met de Luchtverkeersleiding Nederland (hierna LVNL), een hinderreductieplan opgesteld. Hiervoor is eveneens een aanpak ontwikkeld voor het betrekken van de omgeving. Deze aanpak is gepresenteerd in het Regioforum van 22 november 2019.

Het participatieproces is vormgegeven door een combinatie van een online consultatie, online bijeenkomsten en offline bijeenkomsten:

- De online consultatie stond open van 12 maart 2020 tot 4 november 2020.
- De offline informatiebijeenkomsten hebben plaatsgevonden op:
  - Maandag 28 september in De Oude Veiling in Aalsmeer (2 sessies, 25 deelnemers);
  - Dinsdag 29 september in Het Wapen van Assendelft in Assendelft (3 sessies, 18 deelnemers);
  - Dinsdag 6 oktober in Tussen Kaag en Braassem in Nieuwe Wetering (2 sessies, 17 deelnemers).
- De online bijeenkomsten vonden plaats op 7 en 8 oktober (42 deelnemers). Opnames hiervan waren op de website [www.minderhinderschiphol.nl](http://www.minderhinderschiphol.nl) terug te kijken.

Parallel aan de openbare consultatie zijn er door Schiphol en LVNL gesprekken gevoerd met ambtelijk adviseurs, bestuurders van gemeenten en provincies, gemeenteraden, in de Omgevingsraad Schiphol (hierna ORS), in de Bestuurlijke Regie Schiphol (hierna BRS) en met overige maatschappelijke instanties.

Er zijn door Schiphol naar aanleiding van de online consultatie circa 1.000 participanten betrokken, te weten:

- 846 respondenten uit 74 verschillende woonplaatsen hebben de online vragenlijst ingevuld;
- 102 deelnemers aan informatiebijeenkomsten op locaties in regio (60) en online (42);
- 15 ingekomen schriftelijke reacties van gemeenten en provincies, bewonersorganisaties en andere maatschappelijke organisaties;
- Circa 10 mails van individuele bewoners.<sup>8</sup>

Na afloop van de online consultatie en inbreng van overige reacties zijn op 5 maart op de website [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) gepubliceerd:

- 'Antwoorden op suggesties en reacties uit de omgeving' van Schiphol en LVNL;
- 'Resultaten analyse van de online maatschappelijke consultatie van het programma met geluidshinderbeperkende maatregelen van Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland' van het bureau Partners+Pröpper;
- Dashboard met daarin alle ontvangen reacties.

Op 5 maart 2021 is het definitieve hinderreductieplan aangeboden aan de minister.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Kamerstuk 31936-646

<sup>8</sup> 'Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving', p.6, 7, 89

<sup>9</sup> Kamerstuk 2020-2021 29665-403

### **Context consultatieproces hinderreductieplan**

De context waarbinnen het consultatieproces van het hinderreductieplan heeft plaatsgevonden is complex. De governance en participatie rond luchtvaart in algemeenheid en specifiek rond Schiphol zijn in ontwikkeling.

In het advies van dhr. Van Geel, 'Vernieuwd Verbinden Schiphol', wordt over deze context gezegd dat deze: "*verzuurd en inmiddels niet meer productief is*".<sup>10</sup>

Belangrijk onderdeel in de governance en participatie rond Schiphol is de ORS. De commissie Governance en Participatie Luchtvaart, onder leiding van dhr. Cohen, zegt dat deze Omgevingsraad en de governance-structuur rond Schiphol "*tegen een houdbaarheidsdatum aan [blijkt] te lopen*".<sup>11</sup>

Verder hebben de BRS-partijen aangegeven per 1 januari 2022 hun lidmaatschap van de ORS op te zeggen.

Tot op heden verliep een groot deel van de participatie via de ORS en de BRS. Het participatieproces rond het hinderreductieplan is een van de eerste participatieprocessen die Schiphol en LVNL zelf hebben georganiseerd, die breder is opgezet dan de consultatie zoals deze voorheen plaatsvond via de ORS/BRS.

Voor opvolging van de adviezen van Van Geel en Cohen en om te voorkomen dat er een vacuüm ontstaat door het vertrek van de BRS-partijen is een kwartiermaker aangesteld. De kwartiermaker zal samen met de secretaris en de voorzitter van de ORS en andere betrokken partijen de werkzaamheden die nodig zijn voor een soepele overgang naar 2022 vormgeven. Dit betreft onder andere het doorvoeren van mogelijke wijzigingen in de ORS en het in goede banen leiden van de verdere besluitvorming over de toekomst van de ORS.<sup>12</sup>

Een groot deel van de toekomstige participatie rond het hinderreductieplan is afhankelijk van bovenstaande ontwikkelingen. Verder hebben bovenstaande ontwikkelingen invloed op het verloop van en de verstandshouding in het doorlopen consultatieproces van het hinderreductieplan.

Voor de context van het consultatieproces rond het hinderreductieplan is het verder van belang om te weten dat er ook een aantal andere participatie- en consultatietrajecten spelen. Deze trajecten hebben invloed op Schiphol en hinderreductie, maar zijn breder en hebben betrekking op luchtvaartbeleid in algemeenheid. Hierbij valt onder andere te denken aan:

- Duurzame luchtvaart
- Luchtruimherziening
- Implementatie en uitvoeringsagenda Luchtvaartnota

Tot slot is het van belang op te merken dat de gehele consultatieprocedure, evenals de toets die hierop is uitgevoerd, plaatsvond ten tijde van de COVID-19 pandemie. Hierdoor was de activiteit op luchthaven Schiphol sterk verminderd. Ook vond de consultatie hierdoor grotendeels online plaats. Zo konden bijvoorbeeld verschillende bijeenkomsten op locatie pas later doorgaan dan gepland en zijn hiervoor ook online alternatieven opgezet.

---

<sup>10</sup> Advies Schiphol Vernieuwd Verbinden dhr. Van Geel, p. 9

<sup>11</sup> Rapport commissie Governance en Participatie in luchtvaart o.l.v. dhr. Cohen, p. 21

<sup>12</sup> Kamerstuk 29665-415



## 4 Scope

Gelet op het omvangrijke karakter van het hinderreductieplan en de complexiteit van de participatie en governance rond Schiphol is het van belang scherp te stellen waar de uitgevoerde toetsing op ingaat.

De toetsing gaat in op onderstaande vier zaken:

1. Het consultatieproces dat doorlopen is: hierbij wordt gekeken naar het procesontwerp met specifieke aandacht voor de openbaarheid, transparantie, inclusie en representativiteit van dit ontwerp;
2. De manier waarop Schiphol en LVNL zijn omgegaan met de opbrengsten van de consultatie;
3. De consultatie en participatie rond de verdere uitwerking van de individuele maatregelen;
4. Het 'levende' karakter van het hinderreductieplan en de wijze waarop de omgeving hierbij betrokken wordt.

Tijdens de bespreking van het procesvoorstel voor de uit te voeren procestoetsing in de ORS op woensdag 14 juli 2021 gaf de ORS nog een aantal aandachtspunten mee. Zie voor deze aandachtspunten het addendum in bijlage 2.

De volgende aandachtspunten zijn relevant om te noemen als het gaat om de scope van de toetsing:

- Gebruik naast IAP2 en CLEAR ook aanbevelingen uit de rapporten van Cohen en Van Geel in de toetsing;
- Kijk voor de beoordeling van de procesaanpak voor de uitvoering/wijziging van het hinderreductieplan ook naar de Omgevingswet en de Luchtvaartnota.

Over deze aandachtspunten is tijdens de bespreking van de voorgestelde procesaanpak voor de toetsing van de participatie op het hinderreductieplan in de ORS het volgende gezegd (zie ook het addendum in bijlage 2):

- De aanbevelingen van de commissie Governance en Participatie Luchtvaart onder leiding van dhr. Cohen<sup>13</sup> en uit het advies 'Schiphol Vernieuwd Verbinden'<sup>14</sup> van dhr. Van Geel zullen ten dele meegenomen worden. Op een groot deel van deze aanbevelingen vindt nog een uitwerking plaats, o.a. door de ambtelijk verkenner die aan de slag is met de aanbevelingen van Van Geel. Deze rapportage zal daarom niet ingaan op de implementatie van de adviezen van de commissie onder leiding van dhr. Cohen en het advies van dhr. Van Geel, dit is immers breder dan de scope van de toetsing;
- De geest van de Omgevingswet en de Luchtvaartnota zullen meegenomen worden in de beoordeling van de procesaanpak voor uitvoering/wijziging van het hinderreductieplan. Omdat de Omgevingswet nog niet van kracht is en de Luchtvaartnota door de Tweede Kamer controversieel is verklaard<sup>15</sup> zal dit niet meer zijn dan de geest van beide stukken.

Gezien de stand van zaken van de adviezen en de status van de Omgevingswet en Luchtvaartnota, is er wel een analyse uitgevoerd op deze meegegeven aandachtspunten, maar is deze analyse niet meegenomen in de conclusies in H9.

---

<sup>13</sup> Rapport commissie Governance en Participatie Luchtvaart o.l.v. dhr. Cohen

<sup>14</sup> Advies Vernieuwd Verbinden Schiphol dhr. Van Geel

<sup>15</sup> Besluitenlijst commissievergadering Infrastructuur en Waterstaat 25 januari 2021

## 5 Aanpak toetsing

Zoals eerder geschetst geeft deze rapportage een oordeel over de kwaliteit van het door Schiphol en LVNL doorlopen consultatieproces van het hinderreductieplan. Dit hoofdstuk schetst de aanpak om tot het oordeel te komen.

De gekozen aanpak bestaat uit een drietal onderdelen:

1. Deskresearch;
2. Interviews;
3. Check van en aanvulling op uitkomsten door externe experts.

Middels de deskresearch en de interviews zijn de criteria die in het volgende hoofdstuk beschreven worden, getoetst. Aan de hand van de resultaten van deze toetsing zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

### *Deskresearch*

Via deskresearch is op basis van beschikbare documentatie een beeld gevormd over het proces.

De volgende bronnen zijn meegenomen in de deskresearch (zie bronnenlijst, H13):

- Kamerbrieven:
  - Kamerstuk 2019-2020, 31936-646
  - Kamerstuk 2020-2021 29665-403
- Website [www.minderhinderschiphol.nl](http://www.minderhinderschiphol.nl)
- Advertentie on- en offline over consultatie
- Nieuws- en persberichten op [schiphol.nl](http://schiphol.nl) en [lvnl.nl](http://lvnl.nl)
- De historie van de 'geef je mening pagina' en de tekst van de vragenlijst, die via [minderschiphol.nl](http://minderschiphol.nl) beschikbaar waren
- Burennieuwsbrieven van Schiphol
- Verslag van Schiphol en LVNL met daarin antwoorden op de door participanten gegeven reacties in de online consultatie
- Analyse Partners+Pröpper
- Verslagen Regioforum 22 november 2019 en 24 januari 2020

### *Interviews*

Via interviews met betrokkenen is dieper ingegaan op het doorlopen proces en is, in combinatie met de deskresearch, een oordeel gevormd.

Er is gesproken met drie categorieën betrokkenen:

- Organiserende partijen van de consultatie (Schiphol en LVNL);
- Deelnemende maatschappelijke partijen aan de consultatie (zoals omwonenden, bewoners- en maatschappelijke organisaties);
- Deelnemende bestuurlijke partijen aan de consultatie (zoals burgemeesters, gedeputeerden, wethouders, raadsleden en ambtelijke ondersteuners).

Het doel van de interviews was, om in ieder geval alle perspectieven, zoals hierboven genoemd, in beeld te krijgen. Dit betekent dat dit geen evenwichtige representatie is van alle participanten van het consultatieproces. Er zijn 9 interviews afgenomen. De interviews hebben online plaatsgevonden in juli, augustus en september 2021.

*Check van en aanvulling op uitkomsten toetsing door externe experts*

Het oordeel dat gevormd is op basis van de deskresearch en de interviews is gecheckt en aangevuld door externe experts. Hier is gekozen voor een expert vanuit de wetenschap, Jitske van Popering-Verkerk (Erasmus Universiteit Rotterdam), en een expert vanuit de praktijk, Peter van Rooy (Accanto & NederLandBovenWater). Zij maken onderdeel uit van het netwerk van de directie Participatie.

De experts is gevraagd op basis van hun expertise een oordeel te geven over het onderzoek naar en de rapportage over het participatieproces rond het hinderreductieplan Schiphol. Deze check heeft het karakter van een collegiale toetsing/peer-review.

Specifiek is de experts gevraagd te kijken naar:

- Logica en navolgbaarheid aanpak;
- Begrijpelijkheid voor de lezer;
- Kwaliteit rapportage, specifiek: onderzoeksresultaten, oordeel en aanbevelingen.

Vanwege de herleidbaarheid en transparantie van de doorwerking van de door de experts uitgevoerde check is hen expliciet gevraagd hun bevindingen in een apart document vast te leggen. Deze zijn opgenomen als bijlage 21 en 22. In hoofdstuk 11 wordt verantwoord hoe met de expert-checks is omgegaan. Suggesties zijn waar mogelijk verwerkt.

*Signalen buiten de scope van de toetsing*

In hoofdstuk 4 is de scope van de toetsing aangegeven. Tijdens de analyse van de interviews zijn een aantal signalen opgemerkt, die niet binnen de scope van toetsing vallen.

Daar waar meerdere geïnterviewden hetzelfde signaal (buiten de scope van de toetsing) afgaven, zijn deze opgenomen in hoofdstuk 12. Omdat deze signalen geen onderdeel uitmaken van de toetsing van het participatieproces zijn ze niet in de conclusies meegenomen. Ook zijn er geen aanbevelingen op gedaan. Tevens is een algemene reflectie van expert 2 toegevoegd. De signalen en reflectie worden op deze manier doorgegeven aan de directie Luchtvaart van het ministerie van IenW.

## 6 Toetsingscriteria

Het consultatieproces behorend bij het hinderreductieplan is getoetst aan de hand van de vier criteria die de minister van IenW heeft meegegeven aan Schiphol. Deze criteria zijn, ten behoeve van een goede toetsing, verder geoperationaliseerd met:

- De criteria uit het CLEAR-model<sup>16</sup> voor evaluatie van participatie;
- De criteria van de International Association for Public Participation (IAP2).<sup>17</sup>

Daarnaast is er, op verzoek van de Omgevingsraad Schiphol (zie hoofdstuk 4), ook breder gekeken naar:

- De relevante punten uit het rapport van de commissie Governance en Participatie Luchtvaart onder leiding van dhr. Cohen en uit het advies 'Schiphol Vernieuwd Verbinden' van dhr. Van Geel;
- De geest van de Omgevingswet en de Luchtvaartnota.

Dit hoofdstuk beschrijft de criteria horend bij de verschillende categorieën. Gelet op de samenhang en de overlap tussen de criteria beschrijft dit hoofdstuk eveneens hoe met deze samenhang en overlap omgegaan is. De IAP2- en CLEAR-criteria die geen overlap kennen met de criteria van de minister, kennen soms wel onderlinge overlap.

Het is van belang op te merken dat de criteria niet zwart/wit zijn. De criteria kunnen niet binair afgevinkt worden, het gaat om de invulling, de toepassing en de som van het totaal. Het niet (volledig) voldoen aan een individueel criterium hoeft niet te betekenen dat het gehele participatieproces slecht is. De som van de criteria geeft echter wel een indruk van de kwaliteit van het proces.

Verder is het van belang op te merken dat de criteria die gebruikt zijn voor de toetsing vooraf niet bekend waren bij Schiphol en LVNL. Gelet op het universele karakter en op de internationale erkenning van de criteria zijn deze wel gebruikt.

De in dit hoofdstuk beschreven criteria zijn vertaald in interviewleidraden, aan de hand waarvan de interviews zijn gevoerd. Deze interviewleidraden zijn te vinden in de bijlagen 8, 9 en 10.

### 6.1 Categorieën toetsingscriteria

#### **(1) Criteria die de minister van IenW heeft meegegeven aan Schiphol**

De criteria, zoals eerder door de minister benoemd, waarop het consultatieproces getoetst wordt zijn:

- M1 Een openbare consultatie (ORS en breder) die transparant is over de reikwijdte (wie doet mee en waar gaat het over);
- M2 Een helder proces (inclusief terugkoppeling) van wat er met de opbrengsten gedaan wordt;
- M3 Terugmelding over de resultaten;
- M4 Communicatie over de uitvoering van het plan en bij wijzigingen van het plan. Bij grotere wijzigingen wordt bezien hoe de omgeving daarbij betrokken kan worden.

---

<sup>16</sup> CLEAR-model

<sup>17</sup> IAP2-criteria

## **(2) Het CLEAR-model voor evaluatie van participatie**

Op basis van uitgebreid, internationaal, wetenschappelijk onderzoek is het CLEAR-model opgesteld. Het CLEAR-model is bedoeld als een audit-tool om (burger)participatie te beoordelen.

De verschillende letters van het CLEAR-model staan voor verschillende indicatoren:

- Can do, de kennis, vaardigheden en middelen van de participant om te participeren;
- Like to, de bij de participant gevoelde urgentie en drijfveren om te participeren;
- Enabled to, de manier waarop de participant in staat is gesteld door de organiserende partijen om te participeren;
- Asked to, de manier waarop de participant uitgenodigd wordt/zich uitgenodigd voelt om te participeren;
- Responded to, de manier waarop de inbreng van de participant gewogen is/door(ge)werkt (heeft) en de manier waarop dit is teruggekoppeld aan de participant.

## **(3) De criteria van de International Association for Public Participation (IAP2)**

De International Association for Public Participation (IAP2) heeft, op basis van internationaal vergelijkend onderzoek, een zevental kernwaarden geformuleerd waar een kwalitatief goed participatieproces aan moet voldoen.

Deze IAP2-waarden worden door de directie Participatie gebruikt als leidende criteria voor participatieprocessen van het ministerie van IenW.

De IAP2-kernwaarden<sup>18</sup> zijn:

1. Participatie is gebaseerd op de overtuiging dat diegenen die door een besluit worden getroffen, het recht hebben om bij het besluitvormingsproces te worden betrokken;
2. Participatie omvat de belofte dat de bijdrage van het publiek de beslissing zal beïnvloeden;
3. Participatie bevordert duurzame beslissingen door de behoeften en belangen van alle participanten, inclusief besluitvormers, te erkennen en te communiceren;
4. Participatie zoekt en faciliteert de betrokkenheid van degenen die mogelijk worden geraakt door of geïnteresseerd zijn in een besluit;
5. Participatie vraagt om input van participanten bij het ontwerpen van hun participatie;
6. Participatie geeft participanten de informatie die ze nodig hebben om op een zinvolle manier deel te nemen;
7. Participatie communiceert aan de participanten hoe hun inbreng de beslissing (heeft) beïnvloed.

---

<sup>18</sup> De IAP2-kernwaarden zijn voor de leesbaarheid vertaald naar het Nederlands. De originele Engelse tekst is hier te vinden <https://www.iap2.org/page/corevalues>

## 6.2 Overlap tussen criteria van de minister en IAP2-/CLEAR-criteria

Er bestaat een overlap tussen de criteria die de minister heeft meegegeven en een aantal van de criteria uit IAP2 en uit het CLEAR-model. In de toetsing worden deze criteria geclusterd bekeken. In onderstaande tabel is de samenhang weergegeven. Per criterium dat door de minister is meegegeven (grijze regels), is aangegeven welke IAP2-/CLEAR-criteria hiermee overlappen of hier nadere invulling aan geven.

Tabel 1: Overlap criteria minister en IAP2/CLEAR

Afkorting	Criterium
M1	Een openbare consultatie (ORS en breder) die transparant is over de reikwijdte (Wie doet mee en waar gaat het over).
CLEAR-E	Enabled to, de manier waarop de participant in staat is gesteld door de organiserende partij om te participeren.
CLEAR-A	Asked to, de manier waarop de participant uitgenodigd wordt/zich uitgenodigd voelt om te participeren.
IAP2-1	Participatie is gebaseerd op de overtuiging dat diegenen die door een besluit worden getroffen, het recht hebben om bij het besluitvormingsproces te worden betrokken.
IAP2-4	Participatie zoekt en faciliteert de betrokkenheid van degenen die mogelijk worden geraakt door of geïnteresseerd zijn in een besluit.
M2	Een helder proces (inclusief terugkoppeling) van wat er met de opbrengsten gedaan wordt.  <i>*In verband met de overlap tussen M2 en M3 vallen alle conclusies over terugkoppeling onder M3. CLEAR-R is daarom gesplitst.</i>
CLEAR-R	Responded to, de manier waarop de inbreng van de participant gewogen is/door(ge)werkt (heeft) <del>en de manier waarop dit is teruggekoppeld aan de participant.</del>
IAP2-7	Participatie communiceert aan de participanten hoe hun inbreng de beslissing (heeft) beïnvloed.
M3	Terugmelding over de resultaten.
CLEAR-R	Responded to, <del>de manier waarop de inbreng van de participant gewogen is/doorgewerkt heeft</del> en de manier waarop dit is teruggekoppeld aan de participant.
IAP2-3	Participatie bevordert duurzame beslissingen door de behoeften en belangen van alle participanten, inclusief besluitvormers, te erkennen en te communiceren.
M4	Communicatie over de uitvoering van het plan en bij wijzigingen van het plan. Bij grotere wijzigingen wordt bezien hoe de omgeving daarbij betrokken kan worden.
CLEAR-A	Asked to, de manier waarop de participant uitgenodigd wordt/zich uitgenodigd voelt om te participeren.
IAP2-4	Participatie zoekt en faciliteert de betrokkenheid van degenen die mogelijk worden geraakt door of geïnteresseerd zijn in een besluit.

Een aantal van de criteria uit IAP2 en CLEAR kennen geen directe overlap met de criteria zoals meegegeven door de minister, maar wel onderlinge overlap. Deze worden als volgt behandeld:

Tabel 2: Overige criteria IAP2/CLEAR

Afkorting	Criterium
Kennis en informatie	
CLEAR-C	Can do, de kennis, vaardigheden en middelen van de participant om te participeren.
IAP2-6	Participatie geeft participanten de informatie die ze nodig hebben om op een zinvolle manier deel te nemen.
Urgentie en ruimte voor doorwerking	
CLEAR-L	Like to, de bij de participant gevoelde urgentie en drijfveren om te participeren.
IAP2-2	Participatie omvat de belofte dat de bijdrage van het publiek de beslissing zal beïnvloeden.
Participatie-aanpak	
IAP2-5	Participatie vraagt om input van participanten bij het ontwerpen van hun participatie.

### 6.3 Criteria uit rapport commissie Cohen, rapport van Geel, de Omgevingswet en de Luchtvaartnota

Zoals eerder gemeld heeft de ORS tijdens de bespreking van het procesvoorstel voor de uit te voeren procestoetsing op woensdag 14 juli 2021 een aantal aandachtspunten meegegeven ten aanzien van de rapporten van de commissie Governance en Luchtvaart onder leiding van dhr. Cohen en van dhr. Van Geel, de Omgevingswet en de Luchtvaartnota. Dit resulteert in de hierop volgende criteria. Op deze criteria wordt een analyse uitgevoerd in H8. Zoals in H4 toegelicht, is deze analyse niet opgenomen in de conclusies (H9).

*Rapport commissie Governance en Luchtvaart onder leiding van dhr. Cohen<sup>19</sup> en Advies Schiphol Vernieuwd Verbinden van dhr. Van Geel<sup>20</sup>*

Recent zijn er door de commissie Governance en Luchtvaart onder leiding van dhr. Cohen en door dhr. Van Geel advies uitgebracht over de governance en participatie rond Schiphol.

Uit het rapport van de commissie *Governance en Luchtvaart* onder leiding van dhr. Cohen zijn de volgende punten meegenomen in de toetsing:

- Ontwerpprincipes voor participatie volgens de commissie:
  - Timing, vroegtijdig. Wat precies vroegtijdig is hangt af van de omstandigheden. In elk geval wordt er verondersteld dat participatie voorafgaand aan een conceptbesluit wordt georganiseerd, zodat belangen en perspectieven meekunnen worden genomen en tegen elkaar kunnen worden afgewogen.
  - Representatie, wie mogen participeren en hoe worden zij geselecteerd. Het participatieproces hoort alle relevante belangen en perspectieven te kunnen vertegenwoordigen.
  - Transparantie.

<sup>19</sup> Rapport commissie Governance en Participatie in luchtvaart o.l.v. dhr. Cohen

<sup>20</sup> Advies Schiphol Vernieuwd Verbinden dhr. Van Geel

- Procedure, er is een doordachte aanpak voor participatie (zowel het ophalen van input als de verwerking van de resultaten) en de afspraken hierover zijn vastgelegd.
- Vorm volgt doel, participatie is geen doel an sich daarom volgt de gekozen participatievorm uit het beoogde doel van de participatie.

Uit het advies *Schiphol Vernieuwd Verbinden* van dhr. Van Geel zijn de volgende punten meegenomen in de toetsing:

- Bij participatie volgt vorm inhoud;
- Belanghebbenden hebben recht op participatie en informatie;
- Alle belangen moeten op een onafhankelijke en transparante manier bij de formulering van het beleid en de maatregelen betrokken worden.

#### *De Omgevingswet en de Luchtvaartnota*

Participatie speelt een belangrijke rol in zowel de Omgevingswet (als het gaat om participatie in algemene zin) als in de Luchtvaartnota (als het gaat om participatie specifiek als het gaat om luchtvaart). Daarom zijn uit beide stukken elementen die gaan over participatie meegenomen in de toetsing.

De Omgevingswet is juridisch niet van toepassing op het hinderreductieplan. Het hinderreductieplan is niet een van de instrumenten zoals bedoeld in de Omgevingswet. Daarom kunnen geen specifieke concept-artikelen uit de Omgevingswet meegenomen worden in de toetsing.

De volgende punten t.a.v. participatie uit de Omgevingswet zijn meegenomen in de toetsing, omdat deze generiek zijn<sup>21</sup>:

- Participatie in een vroeg stadium van het project/programma;
- Participatie is vormvrij;
- Motiveringsplicht participatie, het bevoegd gezag geeft bij het besluit aan hoe burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties en bestuursorganen zijn betrokken bij de voorbereiding van het besluit en wat de resultaten daarvan zijn.

De Luchtvaartnota<sup>22</sup> gaat specifiek in op samenwerking en bestuur binnen het beleidsdomein Luchtvaart. Veel van de in de Luchtvaartnota genoemde zaken gaan over vorm en rolverdeling, bijvoorbeeld de vorming van een Nationale Klankbordgroep. Omdat de Luchtvaartnota controversieel is verklaard door de Tweede Kamer zijn alleen de volgende waarden meegenomen in de toetsing:

- Alle belangen zijn goed in beeld en afgewogen ten behoeve van besluitvorming over landelijk beleid;
- Er is sprake van een helder besluitvormingsproces waarbij belanghebbenden hun ideeën en belangen evenwichtig in kunnen brengen.

---

<sup>21</sup> Aan de slag met de Omgevingswet

<sup>22</sup> Luchtvaartnota 2020-2050



## 7 Resultaten toetsing op criteria minister, IAP2- en CLEAR-criteria

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de toetsing op de criteria die de minister van IenW aan de organiserende partijen (Schiphol en LVNL) heeft meegegeven, evenals de IAP2- en de CLEAR-criteria.

In dit hoofdstuk worden afkortingen gebruikt voor de criteria van de minister (M1 t/m M4), CLEAR (CLEAR-C t/m CLEAR-R), IAP2 (IAP2-1 t/m IAP2-7) en de geïnterviewden (I1 t/m I9). De interviewverslagen zijn te vinden in de bijlage.

### 7.1 Criteria minister en overlappende IAP2- en CLEAR-criteria

Bij criterium M1 geldt dat er voor de twee geoperationaliseerde factoren CLEAR-A en IAP2-4 gekeken wordt naar het afgeronde consultatietraject. Voor de toekomst van het hinderreductieplan worden CLEAR-A en IAP2-4 nogmaals gebruikt onder criterium M4. Verder bestaat overlap tussen criteria M2 en M3. Daarom is besloten om alle zaken die betrekking hebben op de terugkoppeling naar participanten onder M3 mee te nemen.

#### **Criterium M1: Een openbare consultatie (ORS en breder) die transparant is over de reikwijdte (Wie doet mee en waar gaat het over).**

Bij de toetsing op dit criterium worden, vanwege de overlap, de volgende criteria meegenomen:

- *CLEAR-E: Enabled to, de manier waarop de participant in staat is gesteld door de organiserende partij om te participeren;*
- *CLEAR-A: Asked to, de manier waarop de participant uitgenodigd wordt/zich uitgenodigd voelt om te participeren;*
- *IAP2-1: Participatie is gebaseerd op de overtuiging dat diegenen die door een besluit worden getroffen, het recht hebben om bij het besluitvormingsproces te worden betrokken;*
- *IAP2-4: Participatie zoekt en faciliteert de betrokkenheid van degenen die mogelijk worden geraakt door of geïnteresseerd zijn in een besluit.*

#### **Een openbare consultatie**

De consultatie was openbaar. Partijen gaven in de interviews aan dat je wel van de consultatie op de hoogte moest zijn om mee te kunnen doen. Uit het interview met de organiserende partijen en uit deskresearch<sup>23</sup> kwam naar voren dat maatschappelijke partijen actief en breed benaderd zijn. Bijvoorbeeld via kranten en via social media. Eén maatschappelijke partij (I7) gaf aan ook op deze manier van de consultatie gehoord te hebben. Een andere maatschappelijk partij gaf aan dat "kosten noch moeite zijn gespaard om dit bekend te maken" (I5).

Bijna alle maatschappelijke partijen (I1, I3, I5, I7) gaven aan dat de informatie in de consultatie niet altijd even makkelijk te begrijpen was. Dit kan deels verklaard worden door de technische aard van het onderwerp. Een andere verklaring zit in het feit dat niet alle informatie toegankelijk gemaakt is, bijvoorbeeld als het gaat om de kaarten met vliegroutes.

De respondenten onderkenden dat de organiserende partijen hebben geprobeerd om, bijvoorbeeld middels informatievoorziening op de website, de begrijpelijkheid te

---

<sup>23</sup> Krantenadvertentie en social media bericht vanuit organiserende partijen

verbeteren. Naast de begrijpelijkheid heeft één van deze partijen (I7) aangegeven zich af te vragen wat er is gedaan aan de toegankelijkheid van de website, bijvoorbeeld voor mensen met een visuele beperking.

De verschillende belangen waren volgens de geïnterviewden voldoende vertegenwoordigd, met daarbij de kanttekening dat een aantal geïnterviewden (I1, I7, I9) aangaven daar geen goed of volledig zicht op te hebben. Zij vroegen zich af of bijvoorbeeld ook gemeenten en/of vliegtuigmaatschappijen hebben meegedaan.

In bijna alle interviews werd de complexiteit van het dossier en de kennis die er nodig is om het dossier goed te begrijpen benoemd als aandachtspunt (I1, I3, I4, I5, I6, I8, I9). Volgens de partijen die gesproken zijn in deze toetsing was deze kennis bij bepaalde participanten (buitenstaanders en/of ongeorganiseerde belanghebbenden) mogelijk onvoldoende aanwezig. Verderop in dit hoofdstuk wordt hierop nader ingegaan.

### **Transparantie over de reikwijdte**

De reikwijdte was voor veel van de gesproken maatschappelijke en bestuurlijke partijen duidelijk. Zo gaf een maatschappelijke partij (I4) aan: "Het was wel al van tevoren duidelijk dat het in ieder geval niet ging over het beperken van het aantal vluchten."

Inhoudelijk konden veel betrokkenen (I1, I3, I4, I5, I9) zich echter niet in deze reikwijdte vinden. Meerdere geïnterviewden gaven aan dat ze deze reikwijdte te nauw vonden, en vonden dat deze niet aansluit op de beleving en behoeften van bewoners. Dit valt echter buiten de invloedssfeer van de organiserende partijen van de consultatie.

Meerdere maatschappelijke partijen (I1, I3, I5) gaven aan dat de reikwijdte niet meteen duidelijk was voor iedereen die geïnteresseerd was om mee te doen. Zo gingen er mensen weg tijdens een bijeenkomst toen duidelijk werd dat minder vliegen buiten de reikwijdte van dit traject viel. Dit kan, volgens een geïnterviewde (I1), deels verklaard worden door het sentiment dat bij een dergelijke bijeenkomst de overhand neemt.

### **Relatie tot andere maatregelen**

Daarnaast was voor zowel bestuurlijke (I6, I8) als maatschappelijke partijen (I1) onduidelijk of maatregelen uit het verleden (die bijvoorbeeld onderdeel waren van eerdere maatregelenpakketten) ook binnen de reikwijdte van dit plan vielen.

In het kader van de terugkoppeling zei een maatschappelijke partij (I1) hierover: "Er staat bijvoorbeeld niet in welk van al die maatregelen al onderdeel waren van het pakket dat is afgesproken bij het maximum van 500.000 vliegtuigbewegingen die indertijd zijn vastgelegd, in het Alders akkoord."

### **Conclusie M1**

Er is door de organiserende partijen een consultatie vormgegeven waaraan iedereen die dat wilde kon deelnemen. Uit de toetsing komen een aantal aandachtspunten naar voren:

- De begrijpelijkheid van de informatie was soms niet optimaal, ondanks de inzet van de organiserende partijen.
- De reikwijdte van de consultatie was voor veel partijen inhoudelijk duidelijk; desondanks waren veel partijen het inhoudelijk niet eens met deze reikwijdte.

- De relatie tot bestaande maatregelen was volgens geïnterviewden niet duidelijk voor participanten.

Omdat de consultatie openbaar was en transparant over de reikwijdte, hebben de organiserende partijen voldaan aan criterium M1.

### **Criterium M2: Een helder proces (inclusief terugkoppeling) van wat er met de opbrengsten gedaan wordt.**

Bij de toetsing op dit criterium worden, vanwege de overlap, de volgende criteria meegenomen:

- *CLEAR-R Responded to, de manier waarop de inbreng van de participant gewogen is/door(ge)werkt (heeft) en de manier waarop dit is teruggekoppeld aan de participant.*
- *IAP2-7 Participatie communiceert aan de participanten hoe hun inbreng de beslissing (heeft) beïnvloed.*

#### **Inzichtelijk maken opbrengsten**

De organiserende partijen hebben middels een verslag<sup>24</sup> (ook nota van antwoord genoemd in een aantal interviews) gerapporteerd over de opbrengsten van de consultatie en wat met deze opbrengsten gedaan wordt. Daarnaast zijn alle reacties inzichtelijk gemaakt in een dashboard op minderhinderschiphol.nl.

Hiermee zijn de belangen en meningen van de verschillende participanten gecommuniceerd en inzichtelijk gemaakt. Meerdere partijen, maatschappelijk (I1) en bestuurlijk (I6), gaven aan het gevoel te hebben dat alle reacties in dit dashboard zijn opgenomen. Zo zei de maatschappelijke partij (I1) hierover: "Ik heb het gevoel dat alle suggesties integer zijn verwerkt."

#### **Wat wordt er met opbrengsten gedaan**

Voor veel van de maatschappelijke en bestuurlijke partijen is er niet genoeg gedaan met de inbreng in het uiteindelijke maatregelenpakket. Zo gaf een maatschappelijke partij (I4), over de doorwerking van hun inbreng aan: "... daar is gewoon niets mee gedaan. Daar is niet serieus naar geluisterd." Dit wordt gedeeltelijk verklaard door het verschil tussen de gewenste reikwijdte (van maatschappelijke en bestuurlijke partijen) en de daadwerkelijke reikwijdte van dit traject (zie ook onder kopje 'transparantie over reikwijdte' op voorgaande pagina).

#### **Afwegingskader**

Voor zowel bestuurlijke (I8, I9) als maatschappelijke partijen (I1, I5) is de gemaakte afweging voor het al dan niet implementeren van specifieke maatregelen (soms) onduidelijk. Een bestuurlijke partij (I9) zei hierover: "We willen graag weten, waarom iets wel of niet wordt meegenomen, want dat zien we ook niet helder terug." Een andere bestuurlijke partij (I8) en een maatschappelijke partij (I4) spraken in het kader van de terugkoppeling over een "black box".

Een derde bestuurlijke partij (I6) gaf aan het wel duidelijk uitgelegd te vinden waarom bepaalde maatregelen wel en niet zijn meegenomen.

In een breder kader sprak nog een maatschappelijke partij (I1) over een black box, namelijk over de website en het hinderreductieplan in het algemeen. Voor deze

---

<sup>24</sup> Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving

partij was de gemaakte afweging bij maatregelen ook niet duidelijk: "die afweging van welke wel en niet relevant zijn, die vind ik niet duidelijk."

Volgens de organiserende partijen (I2) was er wel een kader. Hierin werd onder andere gekeken naar of iets wettelijk kan, of het veilig uitvoerbaar is, evenals een aantal andere criteria. De organiserende partijen geven tevens aan dat het kader niet vooraf bekendgemaakt is, maar wel consequent gebruikt is in de nota van antwoord.

### **Consequenties van deelname**

Breder dan de vragen over het afwegingskader, gaf één van de bestuurlijke partijen (I6) aan dat de consequenties van het participeren niet inzichtelijk waren. Door ervaringen in het verleden, die het gevoel 'hallo, daar heb ik niet voor getekend' gaven, was er bij deze partij vooraf behoefte aan een duidelijk antwoord op de vraag waar je als participant ja tegen zei als je deelnam. Dit ontbrak volgens deze partij bij dit traject.

Deze partij gaf ook aan de zorg te hebben dat met hun deelname later geschermd zou kunnen worden, om daarmee in besluitvorming te laten zien dat participatie heeft plaatsgevonden. Deze zorg kwam in algemenere zin ook aan bod bij interviews met maatschappelijke partijen (I3, I4, I5), die het bijvoorbeeld hebben over een verplicht nummer om daarna weer verder te kunnen (I5).

### **Conclusie M2**

De opbrengsten zijn duidelijk inzichtelijk gemaakt en er is door de organiserende partijen toegelicht wat er met deze opbrengsten gedaan wordt. Uit de toetsing komen een aantal aandachtspunten naar voren:

- Een duidelijk afwegingskader ontbrak aan de voorkant van dit proces. Hierdoor was aan de voorkant voor participanten niet helder hoe hun inbreng gewogen zou worden en liepen verwachtingen uiteen.
- Voor een aantal partijen was niet duidelijk wat de strategische consequenties zijn van hun deelname aan de consultatie.

Door het ontbreken van het afwegingskader was het vooraf niet helder wat er met de opbrengsten ging gebeuren. Aan criterium M2 hebben de organiserende partijen daarmee gedeeltelijk voldaan.

### **Criterium M3: Terugmelding over de resultaten.**

Bij de toetsing op dit criterium worden, vanwege de overlap, de volgende criteria meegenomen:

- *CLEAR-R Responded to, de manier waarop de inbreng van de participant gewogen is/doorgewerkt heeft en de manier waarop dit is teruggekoppeld aan de participant;*
- *IAP2-3 Participatie bevordert duurzame beslissingen door de behoeften en belangen van alle participanten, inclusief besluitvormers, te erkennen en te communiceren.*

### **Verslag antwoorden op reacties**

Er is gerapporteerd over de opbrengst van de consultatie. De terugkoppeling is gebundeld aangeboden in het verslag 'Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving' van Schiphol & LVNL.<sup>25</sup> Ook is teruggekoppeld over wat er met de

---

<sup>25</sup> Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving

opbrengsten is gedaan. Deze terugkoppeling is gecategoriseerd op onderwerp. Twee maatschappelijke partijen (I1, I7) gaven aan hierover per mail te zijn geïnformeerd, via de nieuwsbrief. Een aantal andere geïnterviewden hebben via overleggremia (zoals bijvoorbeeld het Regioforum) over de terugkoppeling vernomen.

### **Kanttekeningen terugmelding**

Naast de terugkoppeling via het zojuist benoemde document, gaven maatschappelijke partijen (I1, I4, I7, I9) aan geen persoonlijke terugkoppeling te hebben ontvangen. Het antwoord op eigen inbreng was daardoor soms moeilijk terug te vinden. Een partij gaf aan behoefte te hebben aan persoonlijke terugkoppeling (I5), een andere partij had graag contact over de terugkoppeling gehad (I4).

De begrijpelijkheid die onder M1 al wordt aangestipt is ook van toepassing op de terugkoppeling. Deze werd door meerdere geïnterviewden (I1, I4, I5) als erg technisch ervaren. Uit verschillende interviews met de organiserende, bestuurlijke en maatschappelijke partijen kwam naar voren dat de materie zelf technisch is en dat dit uitdagingen met zich meebrengt.

Eén maatschappelijke partij (I1) gaf over de terugmelding aan dat er regelmatig wordt gemeld dat een maatregel eerder onderzocht is en afgewezen. Volgens deze partij mist de uitleg waarom dit niet opnieuw onderzocht wordt.

In een interview (I4) werd over de als technisch ervaren terugkoppeling verduidelijkt dat er "weinig inlevingsvermogen voor de omgeving en voor de bewoners" in de terugkoppeling te vinden was. Ook in een ander interview met een maatschappelijke partij (I5) werd het gebrek aan empathie in de terugkoppeling benoemd.

De geïnterviewde bestuurlijke partijen stonden positiever tegenover de feitelijke terugmelding. Naast de eerder gemaakte opmerkingen over de onduidelijkheid over de weging (zie tussenkopje 'afwegingskader' eerder in deze rapportage), gaven de bestuurlijke partijen aan dat men "een poging heeft gedaan die paar dingen die vanuit onze regio de afgelopen jaren de revue hebben gepasseerd, een goede plek te geven in het eindproduct" (I8) en "... het getuigt er wel van dat ze serieus omgaan met alle opmerkingen" (I9).

### **Conclusie M3**

Er is aan participanten teruggekoppeld wat de resultaten van de consultatie zijn. Uit de toetsing komen de volgende aandachtspunten:

- De terugkoppeling werd als technisch (en soms niet empathisch) ervaren.
- Geïnterviewden hadden behoefte aan een persoonlijke terugkoppeling op de inbreng en/of de mogelijkheid tot contact over de terugkoppeling.

De organiserende partijen hebben de participanten van de consultatie terugkoppeling gegeven over de resultaten. Daarmee is voldaan aan criterium M3.

**criterium M4: Communicatie over de uitvoering van het plan en bij wijzigingen van het plan. Bij grotere wijzigingen wordt gezien hoe de omgeving daarbij betrokken kan worden.**

Bij de toetsing op dit criterium worden, vanwege de overlap, de volgende criteria meegenomen:

- *CLEAR-A: Asked to, de manier waarop de participant uitgenodigd wordt/zich uitgenodigd voelt om te participeren;*
- *IAP2-4: Participatie zoekt en faciliteert de betrokkenheid van degenen die mogelijk worden geraakt door of geïnteresseerd zijn in een besluit.*

**Communicatie in de toekomst**

Alle maatschappelijke (I1, I3, I4, I5, I7) en bestuurlijke (I6, I8, I9) partijen gaven in de interviews aan dat het voor hen niet (volledig) duidelijk is waarover er in de toekomst nog gecommuniceerd wordt en hoe zij hierin als partij worden betrokken. Een aantal geïnterviewden gaf wel aan te verwachten dat de website hierin een belangrijke rol zal spelen.

Uit het interview met de organiserende partijen en uit deskresearch<sup>26</sup> kwam naar voren dat de website in de toekomst inderdaad een belangrijke informatiebron blijft. De organiserende partijen zeiden hier verder over: "De website is het nummer één middel waar we ook de actuele stand van zaken bijhouden. Daar geven we ook statusupdates. Daar kun je per maatregel precies zien wat de stand van zaken is". Dit lijkt echter bij de meeste partijen, die in het kader van de toetsing op het participatieproces gesproken zijn, onbekend.

Een andere geïnterviewde (I7) verwachtte "een halfjaarlijkse update van maatregelen die gedaan en genomen zijn" te krijgen, via de nieuwsbrief.

**Betrokkenheid bij individuele maatregelen**

Er wordt voor de toekomstige betrokkenheid rondom de implementatie van individuele maatregelen gebruik gemaakt van de participatieladder.<sup>27</sup> Per maatregel wordt de betrokkenheid gespecificeerd op de website minderhinderschiphol.nl. Uit deskresearch is geconcludeerd dat deze informatie abstract is, zonder specifieke informatie over de planning van de participatie, specifieke betrokkenen, toekomstige activiteiten en of/hoe men aan dit proces mee kan doen.

In een interview met een maatschappelijke partij (I1) kwam het gebruik van de ladder specifiek naar voren. Volgens deze partij wordt er in de praktijk alleen maar geïnformeerd (de laagste trede op de participatieladder): "Als je dan vervolgens kijkt bij welke maatregelen er dan wordt meebeslist of gecoproduceerd door burgers, dat is volgens mij in geen enkel geval. Oftewel, eigenlijk is alles op website 'informerer'." Daarmee is het volgens deze partij "meer een PR-website dan een participatiewebsite". Voor deze geïnterviewde is dus niet inzichtelijk uit de website hoe de keuze voor niveaus van de participatieladder zijn vormgegeven.

**Afhankelijkheid toekomst ORS**

Over de toekomstige betrokkenheid bij maatregelen uit het hinderreductieplan werd door zowel maatschappelijke, bestuurlijke en de organiserende partijen een sterke relatie met de toekomst van de ORS gesproken. De organiserende partijen (I2) zeiden hierover: "Er is wel een samenhang met de toekomst van de ORS. We hadden met ORS ook een gestroomlijnd proces over nieuwe hinder beperkende

<sup>26</sup> Minder hinder schiphol, over dit plan

<sup>27</sup> Minder hinder schiphol, veelgestelde vragen

maatregelen. Dat was een jaarlijks terugkerende cyclus. Nu moeten we even afwachten wat dat in de toekomst gaat leveren, of dat eenzelfde soort proces kent of dat dat een ander soort proces kent”.

Verschillende maatschappelijke partijen noemden ideeën over de invulling hiervan. Zo pleitten geïnterviewden (I4, I5) voor “een maatschappelijke adviesraad, zoals door bijvoorbeeld commissie Van Geel voorgesteld”.

#### **Conclusie M4**

Voor zowel bestuurlijke als maatschappelijke partijen is niet duidelijk hoe er in de toekomst wordt gecommuniceerd en hoe zij betrokken worden bij wijzigingen. Uit de toetsing komen de volgende punten naar voren:

- Over de individuele maatregelen wordt op de website geïnformeerd. De uitleg op de website, over bijvoorbeeld planning, is op hoofdlijnen en mist gedetailleerde informatie.
- Voor het aangeven van de betrokkenheid bij de individuele maatregelen wordt op de website de participatieladder gebruikt. De toepassing van deze ladder is niet voor alle geïnterviewden duidelijk.
- De toekomstige betrokkenheid bij de uitvoering van het maatregelenpakket hangt samen met de onzekerheid rondom de toekomst van de ORS. De toekomst van de ORS ligt buiten de invloedssfeer van de organiserende partijen. Over deze onzekerheid wordt echter niet helder gecommuniceerd en dit is daardoor voor maatschappelijke partijen niet duidelijk.

Aan het criterium M4 hebben de organiserende partijen gedeeltelijk voldaan. Via de website [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) is informatie beschikbaar over de status van maatregelen, de informatie is echter op hoofdlijnen en mist gedetailleerde informatie. Uit interviews en uit de stukken komt echter naar voren dat er veel onduidelijkheid is bij participanten rondom de toekomstige uitvoering van het plan en/of de communicatie over deze uitvoering. Uit de toetsing komt verder naar voren dat deze onduidelijkheid grotendeels te maken heeft met de toekomst van de Omgevingsraad Schiphol. De onzekerheid over de toekomst van de Omgevingsraad Schiphol ligt echter buiten de invloedssfeer van de organiserende partijen. Echter, de organiserende partijen zouden hier wel beter over kunnen communiceren.

## 7.2 Overige IAP2- en CLEAR-criteria

Deze paragraaf richt zich op IAP2- en CLEAR-criteria, die geen overlap hebben met de criteria die de minister van IenW heeft meegegeven aan Schiphol en LVNL.

### **Kennis en informatie**

#### **CLEAR-C**

**'Can do –that is, have the resources and knowledge to participate', de kennis, vaardigheden en middelen van de participant om te participeren.**

Ten aanzien van CLEAR-C kwam uit de interviews een wisselend beeld naar voren. De meeste geïnterviewden gaven aan kennis te hebben van het dossier en goed op de hoogte te zijn (I1, I3, I4, I5, I6, I8, I9). Veel geïnterviewden gaven echter ook aan dat zij denken dat het voor iemand met weinig tot geen achtergrond in dit onderwerp moeilijk is de informatie te doorgronden om een goed beeld te krijgen van het plan en inbreng te kunnen leveren (I1, I2, I4, I5, I6, I9).

Vrijwel alle geïnterviewden adresseerden in de interviews de complexiteit van het dossier en de kennis die er nodig is om het dossier goed te begrijpen (I1, I3, I4, I5, I6, I8, I9). Er was waardering voor de mate waarin in de communicatie van Schiphol en LVNL is getracht de informatie inzichtelijk over te brengen en op de website te ontsluiten (I4, I6, I8, I9). Tegelijkertijd was er ook de constatering dat de informatie maar tot een bepaald niveau te vereenvoudigen is. De organiserende partijen herkenden deze worsteling (I2).

Over het taalniveau werd ook opgemerkt dat deze nog steeds ingewikkeld kan zijn (I7). In het document 'Antwoorden op de reacties en suggesties uit de omgeving' komt dit punt ook terug: "Omwonenden hebben ons [red. Schiphol en LVNL] gewezen op de grote hoeveelheid aan technische informatie, die niet voor iedereen begrijpelijk is. Ook concludeert onderzoeksbureau Partners+Pröpper dat de 'systeemtaal' van de luchtvaartsector soms te ver af ligt van de taal van omwonenden, die vooral geïnteresseerd zijn in concrete effecten op hun eigen woonomgeving. Het voorstel is om duidelijke en begrijpelijke taal te gebruiken."<sup>28</sup>

Ook werd er een aantal keer door geïnterviewden geraakt aan de toegankelijkheid van de gekozen consultatievormen: voor mensen met minder digitale vaardigheden was de online consultatie allicht minder geschikt (I4, I7). Tegelijkertijd bood de online consultatie een instrument voor mensen die niet naar een bijeenkomst kunnen of durven te gaan of daar durven te spreken (I2, I4). Verder werd gerefereerd aan de beperkte hoeveelheid fysieke bijeenkomsten als gevolg van corona, die voor minder digitale vaardige mensen een alternatief zijn (I2) en welke weer een andere dynamiek met zich meebrengen (I8). Vanuit de organiserende partijen en een maatschappelijke partij werd het bredere bereik van de online consultatie als positief aangemerkt (I2, I5); een andere maatschappelijke partij gaf aan een hogere respons op de online consultatie te hebben verwacht (I7).

#### **IAP2-6**

**Participatie geeft participanten de informatie die ze nodig hebben om op een zinvolle manier deel te nemen.**

Vanuit verschillende partijen was er waardering voor de communicatie rondom het hinderreductieplan in de vorm van de website minderhinderschiphol.nl (I4, I6, I7,

---

<sup>28</sup> 'Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving', p.73



I8). De informatie werd over het algemeen overzichtelijk gevonden: "het werd wel mooi breed uitgelicht allemaal" (I7). Al maakte de complexe materie het voor een leek alsnog uitdagend (I1, I2, I4, I5, I6, I9). Uit de analyse van Partners+Pröpper over de consultatie zelf kwam naar voren: "Ruim de helft van de respondenten (57%) vindt het pakket van maatregelen overzichtelijk en begrijpelijk weergegeven op de website. Ruwweg een kwart (25% - 28%) vindt dat niet.", 15-18% had geen mening hierover.<sup>29</sup>

Er zijn ook een aantal kritische kanttekeningen. Met name de informatie over effecten werd oppervlakkig gevonden (I9). Twee geïnterviewden gaven aan dat kaartmateriaal onduidelijk was (I1, I5). Een aantal bestuurlijke partijen en een maatschappelijke partij gaven aan dat informatie over effecten, zowel algemeen als op locatie, grotendeels ontbrak. Ook waterbedeffecten werden niet goed inzichtelijk gemaakt. Dit maakte het lastig voor een leek, maar ook voor iemand met meer kennis en expertise, om het pakket aan maatregelen te beoordelen (I1, I5, I6, I8, I9).

Zo stelde een bestuurlijke partij: "Die website is op zich heel duidelijk en goed ingericht. Er zit alleen heel weinig, laten we zeggen, detailinformatie in. Het is allemaal behoorlijk oppervlakkig waardoor er niets komt als je door wilt klikken om te kijken wat iets nou echt gaat opleveren. Dan is het leeg. Dan zegt Schiphol: dat moeten we nog onderzoeken. Dat snap ik ook wel, maar daardoor is het wel moeilijk te beoordelen wat het totale effect zal zijn van het pakket maatregelen" (I9).

Een maatschappelijke partij vond de website op punten ook onvolledig en misleidend. De geïnterviewde zegt hierover: "Er staat bijvoorbeeld niet in welk van al die maatregelen al onderdeel waren van het pakket dat is afgesproken bij het maximum van 500.000 vliegtuigbewegingen die indertijd zijn vastgelegd, in het Alders akkoord" (I1).

Ook in het document 'Antwoorden op reacties en suggesties vanuit de omgeving' zijn opmerkingen opgenomen over de website: "Tussen de inhoudelijke suggesties en opmerkingen door is een aantal vragen gesteld en zijn voorstellen gedaan over de website minderhinderschiphol.nl, waar alle programma hinderbeperking te vinden is. Dit gaat bijvoorbeeld over de vindbaarheid, begrijpelijkheid en volledigheid van informatie, maar ook over de werking van de website. Uit opmerkingen blijkt dat soms niet duidelijk is waar informatie te vinden is, omdat het inhoudelijk veel (nieuwe) informatie betreft. Er werden ook regelmatig suggesties gedaan om de informatie op de website aan te vullen (...) of anders te presenteren. Terugkerend element in de reacties is de wens van omwonenden om vanuit hun eigen locatie of woonplaats als startpunt het programma te kunnen verkennen."<sup>30</sup>

### **Conclusie kennis en informatie**

De meeste geïnterviewden gaven aan kennis te hebben van het dossier en goed op de hoogte te zijn. Er was waardering voor de mate waarin in de communicatie van Schiphol en LVNL is getracht de informatie inzichtelijk over te brengen en op de website te ontsluiten. De informatie werd over het algemeen overzichtelijk gevonden. Uit de toetsing komen de volgende aandachtspunten:

- Veel geïnterviewden denken dat het voor iemand met weinig tot geen achtergrond in dit onderwerp moeilijk is de informatie te doorgronden.
- Het was voor een aantal participanten lastig om het pakket aan maatregelen te beoordelen, omdat:

---

<sup>29</sup> Analyse Partners+Pröpper, p.9

<sup>30</sup> 'Antwoorden op reacties en suggesties vanuit de omgeving', p.78

- kaartmateriaal ingewikkeld was;
- informatie over effecten van maatregelen niet altijd beschikbaar was;
- waterbedeffecten beperkt inzichtelijk zijn gemaakt.

Aan deze criteria is gedeeltelijk voldaan.

### **Urgentie en ruimte voor doorwerking**

#### **CLEAR-L**

**'Like to –that is, have a sense of attachment that reinforces participation',  
de bij de participant gevoelde urgentie en drijfveren om te participeren.**

De bestuurlijke en maatschappelijke partijen ervoeren allemaal een sterke mate van urgentie, vooral vanuit de beleefde hinder: van zichzelf of van de mensen die de partij in kwestie vertegenwoordigd (I1, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9).

Hierbij werden nog een aantal motivaties genoemd voor geïnterviewden om deel te nemen aan de consultatie, deze vallen uiteen in een tweetal categorieën:

- Strategisch:
  - Een maatschappelijke partij gaf aan mee te doen om niet achteraf te horen te krijgen dat er geen hinder wordt ervaren, omdat er niet is deelgenomen aan de consultatie (I5).
  - Een bestuurlijke partij belichtte daar een andere kant: namelijk een zorg dat hun deelname een vinkje zou zijn waarmee later geschermd zou kunnen worden (I6).
  - Volgens een aantal maatschappelijke partijen (I1, I3, I5) hebben een aantal mensen niet deelgenomen aan het participatieproces omdat zij niet geloofden dat hun inbreng invloed zou uitoefenen op het plan en/of omdat zij het niet eens waren met de reikwijdte waarover gesproken mocht worden.  
Er is in het kader van deze toetsing niet met deze groep mensen gesproken.
- Inhoudelijk:
  - Een maatschappelijke partij gaf aan deel te nemen om een beter inzicht te kunnen geven aan Schiphol en LVNL over de hinderbeleving (I7).

De organiserende partijen gaven aan niet expliciet de urgentie om deel te nemen in hun communicatie-uitingen te hebben opgenomen (I2).

#### **IAP2-2**

**Participatie omvat de belofte dat de bijdrage van het publiek de beslissing zal beïnvloeden.**

Er is op verschillende plekken in de communicatie van Schiphol en LVNL een belofte opgenomen over de invloed van de bijdrage van het publiek op de beslissing. Zoals in een persbericht met de opmerking: "De ontvangen reacties en suggesties worden door Schiphol en LVNL gebruikt om het programma hinderreductie te verbeteren en/of verder aan te vullen".<sup>31</sup> In de vragenlijst van de online consultatie zelf hebben Schiphol en LVNL opgenomen onder het kopje 'wat gebeurt er met mijn reactie': "Op basis van alle antwoorden gaan wij verder aan de slag om het programma met maatregelen verder te verfijnen of indien nodig aan te passen." Ook in bijvoorbeeld het Regioforum van 22 november 2019 is in een presentatie aangegeven: "Na het

---

<sup>31</sup> Vliegverkeer Schiphol neemt geleidelijk toe

afronden van de publieke consultatie zal Schiphol de input verwerken." Ook tijdens de online informatiebijeenkomst van 8 oktober 2020 is aangegeven dat suggesties bekeken worden en tot aanpassingen kunnen leiden.<sup>32</sup>

In algemenere communicatie van Schiphol en LVNL ontbrak deze belofte soms. Op de landingspagina van de 'Geef je mening'-pagina stond geen expliciete verwijzing naar een belofte. Hier was opgenomen: "Schiphol en LVNL zijn benieuwd naar jouw mening over de hinderbeperkende maatregelen."<sup>33</sup> Ook in de advertenties en een aantal burennieuwsbrieven over de consultatie en informatiesessies stond veelal generiek geformuleerd dat naar de mening van mensen wordt gevraagd.<sup>34</sup> Er moest dan dus wel actief verder worden doorgeklikt naar de website of een bijeenkomst worden bijgewoond om die belofte expliciet te lezen of horen.

Verder gaven zowel een aantal bestuurlijke als maatschappelijke geïnterviewden aan dat hen onduidelijk was op welke manier de afweging van de inbreng zou plaatsvinden. Door het ontbreken van communicatie over het afwegingskader was niet op voorhand duidelijk op welke manier inbreng door kon werken. Zie hierover de paragraaf 'afwegingskader' onder criterium M2.

### **Conclusie urgentie en ruimte voor doorwerking**

De bestuurlijke en maatschappelijke partijen ervaarden allemaal urgentie, vooral vanuit de beleefde hinder. Tevens is er op verschillende plekken in de communicatie van Schiphol en LVNL een belofte opgenomen over de invloed van de bijdrage van het publiek op de beslissing. Uit de toetsing komt het volgende aandachtspunt:

- In algemenere communicatie van Schiphol en LVNL ontbrak de belofte over de invloed van de bijdrage van het publiek op de beslissing soms.

Aan dit criterium is voldaan.

## **Participatie-aanpak**

### **IAP2-5**

#### **Participatie vraagt om input van participanten bij het ontwerpen van de participatie.**

De aanpak voor de consultatie, inclusief bijeenkomsten, is besproken in het Regioforum van 22 november 2019 op basis van een PowerPoint-presentatie door Schiphol<sup>35</sup>. Het gesprek was expliciet gericht op het proces van de consultatie van het hinderreductieplan. Hierin is de aanleiding, doel, aanpak en vragen die gesteld worden in de consultatie gepresenteerd. De reacties die daarop werden gesteld gingen over besluitvorming rondom het plan (wie beslist over het plan, wordt het hele plan uitgevoerd, rol van de ORS), in kaart brengen van waterbedeffecten, de relatie met groei van vluchten, de manier waarop hinderreductie wordt beoordeeld en hoe omgegaan wordt met reeds bestaande toezeggingen en besproken maatregelen.

Verder zijn er nog opmerkingen geplaatst over het proces in het Regioforum van 24 januari 2020, waar het ministerie van IenW een agendapunt over het proces rondom de Luchtvaartnota, hinderreductieplan en het Luchthavenverkeerbesluit

---

<sup>32</sup> LVNL, minder hinder Schiphol

<sup>33</sup> Aangeleverde informatie Schiphol van de historische versies van de Geef je mening pagina.

<sup>34</sup> Aangeleverde informatie Schiphol van een aantal burennieuwsbrieven en advertenties voor on- en offline media.

<sup>35</sup> Verslag Regioforum – 22 november 2019

Schiphol toelichtte. Tijdens dit agendapunt werd aangegeven door een aanwezige: "Volgens het ministerie zijn bewoners betrokken bij het proces rond hinderbeperking, maar dat is niet het geval. Bewonersgroepen en milieuorganisaties zijn niet betrokken bij het pakket dat Schiphol nu opstelt." Een andere aanwezige bij het Regioforum stelde: "dat hinderbeperkende maatregelen in de ORS besproken dienen te worden. Het hele pakket is door Schiphol geïnventariseerd en het gaat uiteindelijk om het resultaat. Het ministerie heeft een participatieproces voor ogen zoals dat de afgelopen periode heeft plaatsgevonden, maar bewoners ervaren dat vooral als eenrichtingverkeer; ze mogen reageren op voorstellen." In de bespreking gaf IenW aan dat de inzet was dat er een uitgebreid consultatietraject wordt doorlopen, en Schiphol gaf aan dat in november 2019 is toegelicht hoe het Regioforum (ORS) betrokken zou worden.<sup>36</sup>

De organiserende partijen gaven aan dat de aanpak naast de bespreking in het Regioforum ook is besproken met de individuele gemeenten en provincies evenals in de BRS en dat zij daar ook konden reageren (I2).

### **Conclusie participatie-aanpak**

De aanpak voor de consultatie, inclusief bijeenkomsten, is besproken in het Regioforum van 22 november 2019 op basis van een PowerPoint-presentatie door Schiphol. Hierin zijn de aanleiding, het doel, de aanpak en de vragen die gesteld worden in de consultatie besproken.

Aan dit criterium is voldaan.

---

<sup>36</sup> Verslag Regioforum - 24 januari 2020

## 8 Analyse aanvullende criteria vanuit ORS

Op verzoek van de ORS zijn een aantal extra criteria meegenomen in deze toetsing. In dit hoofdstuk wordt op deze criteria ingegaan. Zoals in H4 toegelicht, is deze analyse niet opgenomen in de conclusies (H9).

### Rapport commissie Governance en Participatie Luchtvaart o.l.v. dhr. Cohen

- **Timing, vroegtijdig. Wat precies vroegtijdig is hangt af van de omstandigheden. In elk geval wordt er verondersteld dat participatie voorafgaand aan een conceptbesluit wordt georganiseerd, zodat belangen en perspectieven meekunnen worden genomen en tegen elkaar kunnen worden afgewogen.**

De versie van het hinderreductieplan waar de consultatie op plaatsvond, was gebaseerd op bekende suggesties en voorstellen van bewoners, bestuurders, het Regioforum van de Omgevingsraad Schiphol, de top 20 klachten bij Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (BAS), eigen expertise van Schiphol en LVNL en innovaties in luchtvaarttechnieken en – systemen. Ook zijn er door de organiserende partijen “gesprekken met omwonenden, lokale bestuurders en experts” gevoerd in het jaar voorafgaand aan de consultatie.<sup>37</sup>

Een aantal geïnterviewden gaf aan dat zij vinden dat er meer betrokkenheid had moeten zijn bij het opstellen van het maatregelpakket voordat dit in de consultatie ging (I4, I5, I8), ook is gesproken over het betrokken willen zijn bij de manier van wegen (I5, I8, I9). Hierover stelde een geïnterviewde: “Wat je ziet is dat we eigenlijk helemaal niet betrokken zijn bij de criteria waaraan maatregelen moeten voldoen, bij het selectieproces of bij het denkproces. We zijn pas betrokken op het moment dat die maatregelen werden gepubliceerd. Dat was vorig jaar maart, vlak voordat corona losbarstte. Toen hebben we daarop gereageerd. Vervolgens zijn ze dat gaan bewerken tot een definitieve versie. Daar zijn we verder ook helemaal niet bij betrokken. Ook niet bij de selectie van die zestien extra maatregelen en waarom je die er dan bij doet, ja of nee. In die zin is het eigenlijk steeds een black box voor ons. Het is niet duidelijk welke criteria gehanteerd worden en hoe ze dan een selectie maken. Dat is in ieder geval niet met de omgeving gebeurd.” (I8)

- **Representatie, wie mogen participeren en hoe worden zij geselecteerd. Het participatieproces hoort alle relevante belangen en perspectieven te kunnen vertegenwoordigen.**  
De consultatie van het hinderreductieplan was open voor eenieder. Er heeft zowel een online consultatie als fysieke bijeenkomsten plaatsgevonden, waarmee iedereen de kans heeft gehad om relevante belangen en perspectieven in te brengen.
- **Transparantie.**  
Op de website minderhinderschiphol.nl was informatie te vinden over het plan en in het dashboard is alle inbreng van de participanten terug te vinden. Geïnterviewden gaven aan vooral informatie over de effecten te hebben gemist. Voor een aantal maatschappelijke en bestuurlijke partijen was het afwegingskader niet duidelijk (zie hiervoor de bespreking onder criterium M2, ‘afwegingskader’).

<sup>37</sup> Persbericht: ‘Nieuwe maatregelen van Schiphol en LVNL om geluidhinder te beperken’

- **Procedure, er is een doordachte aanpak voor participatie (zowel het ophalen van input als de verwerking van de resultaten) en de afspraken hierover zijn vastgelegd.**  
Er was geen specifiek document op de website beschikbaar waar de participatieaanpak apart in beschreven staat maar er is wel een aanpak uitgedacht. Deze is besproken in het Regioforum en met diverse overheden. Tijdens de looptijd van de consultatie stond op de 'Geef je mening'- pagina aangegeven dat Schiphol en LVNL meningen over het hinderreductieplan gingen ophalen door middel van de online vragenlijst, informatiebijeenkomsten en huiskamergesprekken. Op de huidige versie van de website is deze aanpak ook weergegeven, op deelpagina's, bijvoorbeeld bij 'Geef je mening' en 'Veelgestelde vragen'.
- **Vorm volgt doel, participatie is geen doel an sich daarom volgt de gekozen participatievorm uit het beoogde doel van de participatie.**  
De minister van IenW heeft aan Schiphol gevraagd om: "samen met andere partijen uit de sector en de omgeving nog dit jaar een uitvoeringsplan hinderreductie op te stellen."<sup>38</sup> Schiphol en LVNL hadden als doel om "een brede betrokkenheid van de omgeving tot stand te brengen, met hopelijk ook breed draagvlak, voor het uitvoeringsplan."<sup>39</sup> Hun aanpak voor een online consultatie, geadverteerd in verschillende off- en online media sluit op het doel van Schiphol en LVNL aan.

#### **Advies 'Schiphol Vernieuwd Verbinden' van dhr. Van Geel**

- **Bij participatie volgt vorm inhoud.**  
Van Geel geeft in zijn advies aan: "Niet governance-modellen, maar de inhoudelijke publieke opgaven zijn leidend voor de coördinatiebehoefte in de regio Schiphol en de invulling daarvan." In de opzet van de consultatie is gekozen voor een brede openbare consultatie, om de bredere omgeving van Schiphol te kunnen betrekken.
- **Belanghebbenden hebben recht op participatie en informatie.**  
Er is een participatieproces opgezet, waarbij informatie met name via de website en informatiebijeenkomsten is gedeeld.
- **Alle belangen moeten op een onafhankelijke en transparante manier bij de formulering van het beleid en de maatregelen betrokken worden.**  
De meeste geïnterviewden hadden het idee dat alle belangen vertegenwoordigd waren in het participatieproces (zie hierover ook bespreking M1). Ondanks dat het vooraf niet duidelijk was hoe belangen betrokken zouden worden bij de weging van de maatregelen, zijn alle ingebrachte belangen uiteindelijk wel meegenomen en teruggekomen in het document: 'Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving', van Schiphol en LVNL.

---

<sup>38</sup> Kamerstuk 31936-646

<sup>39</sup> Zie verslag ORS 22 november 2019

### Omgevingswet

- **Participatie in een vroeg stadium van het project/programma.**  
Zie criterium vroegtijdige participatie onder Governance en participatie in luchtvaart o.l.v. dhr. Cohen.
- **Participatie is vormvrij.**  
Hieraan wordt voldaan omdat de vorm per definitie niet is voorgeschreven.
- **Motiveringsplicht participatie, het bevoegd gezag geeft bij het besluit aan hoe burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties en bestuursorganen zijn betrokken bij de voorbereiding en wat de resultaten daarvan zijn.**  
In het document 'Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving' is weergegeven hoe het participatieproces eruit heeft gezien, welke bronnen er allemaal betrokken zijn, en hoe de inbreng wel of niet heeft doorgewerkt in het plan.

### Luchtvaartnota

- **Alle belangen zijn goed in beeld en afgewogen ten behoeve van besluitvorming over landelijk beleid.**  
Het afwegingskader was niet vooraf bekend bij de participanten (zie bespreking M2 onder 'afwegingskader'). De meeste geïnterviewden hadden, voor zover zij daar inzicht in hadden, wel het idee dat de relevante belangen vertegenwoordigd waren (zie bespreking M1 onder 'Een openbare consultatie') in en onderdeel uit maakten van het participatieproces.
- **Er is sprake van een helder besluitvormingsproces waarbij belanghebbenden hun ideeën en belangen evenwichtig in kunnen brengen.**  
Wat betreft 'een helder besluitvormingsproces', was voor een aantal geïnterviewden vooraf niet helder op welke manier hun inbreng gewogen zou worden voor het uiteindelijke plan (zie bespreking M2 onder 'afwegingskader'). Belanghebbenden hebben hun ideeën en belangen evenwichtig kunnen inbrengen.

## 9 Conclusie

Dit hoofdstuk somt de losse conclusies op van de toetsing op de criteria van de minister, evenals de criteria van CLEAR en IAP2. Per criterium wordt kort aangegeven in hoeverre volgens deze toetsing blijkt dat de organiserende partijen hieraan hebben voldaan. Het doel van de interviews waar de conclusies voor een belangrijk deel op gebaseerd zijn was, om in ieder geval alle perspectieven in beeld te krijgen.

### 9.1 Conclusies toetsing criteria minister en bijbehorende IAP2- en CLEAR-criteria

#### **M1: Een openbare consultatie (ORS en breder) die transparant is over de reikwijdte (Wie doet mee en waar gaat het over).**

*CLEAR-E, CLEAR-A, IAP2-1, IAP2-4*

Er is door de organiserende partijen een consultatie vormgegeven waaraan iedereen die dat wilde kon deelnemen. Uit de toetsing komen een aantal aandachtspunten naar voren:

- De begrijpelijkheid van de informatie was soms niet optimaal, ondanks de inzet van de organiserende partijen.
- De reikwijdte van de consultatie was voor veel partijen inhoudelijk duidelijk, desondanks waren veel partijen het inhoudelijk niet eens met deze reikwijdte.
- De relatie tot bestaande maatregelen was volgens geïnterviewden niet duidelijk voor participanten.

Omdat de consultatie openbaar was en transparant over de reikwijdte, hebben de organiserende partijen voldaan aan criterium M1.

#### **M2: Een helder proces (inclusief terugkoppeling) van wat er met de opbrengsten gedaan wordt.**

*CLEAR-R, IAP2-7*

De opbrengsten zijn duidelijk inzichtelijk gemaakt en er is door de organiserende partijen toegelicht wat er met deze opbrengsten gedaan wordt. Uit de toetsing komen een aantal aandachtspunten naar voren:

- Een duidelijk afwegingskader ontbrak aan de voorkant van dit proces. Hierdoor was aan de voorkant voor participanten niet helder hoe hun inbreng gewogen zou worden en liepen verwachtingen uiteen.
- Voor een aantal partijen was niet duidelijk wat de strategische consequenties zijn van hun deelname aan de consultatie.

Door het ontbreken van het afwegingskader was het vooraf niet helder wat er met de opbrengsten ging gebeuren. Aan criterium M2 hebben de organiserende partijen daarmee gedeeltelijk voldaan.



### **M3: Terugmelding over de resultaten.**

*CLEAR-R, IAP2-3*

Er is aan participanten teruggekoppeld wat de resultaten van de consultatie zijn. Uit de toetsing komen de volgende aandachtspunten:

- De terugkoppeling werd als technisch (en soms niet empathisch) ervaren.
- Geïnterviewden hadden behoefte aan een persoonlijke terugkoppeling op de inbreng en/of de mogelijkheid tot contact over de terugkoppeling.

De organiserende partijen hebben de participanten van de consultatie terugkoppeling gegeven over de resultaten. Daarmee is voldaan aan criterium M3.

### **M4: Communicatie over de uitvoering van het plan en bij wijzigingen van het plan. Bij grotere wijzigingen wordt gezien hoe de omgeving daarbij betrokken kan worden.**

*CLEAR-A, IAP2-4*

Voor zowel bestuurlijke als maatschappelijke partijen is niet duidelijk hoe er in de toekomst wordt gecommuniceerd en hoe zij betrokken worden bij wijzigingen. Uit de toetsing komen de volgende punten naar voren:

- Over de individuele maatregelen wordt op de website geïnformeerd. De uitleg op de website, over bijvoorbeeld planning, is op hoofdlijnen en mist gedetailleerde informatie.
- Voor het aangeven van de betrokkenheid bij de individuele maatregelen wordt op de website de participatieladder gebruikt. De toepassing van deze ladder is niet voor alle geïnterviewden duidelijk.
- De toekomstige betrokkenheid bij de uitvoering van het maatregelenpakket hangt samen met de onzekerheid rondom de toekomst van de ORS. De toekomst van de ORS ligt buiten de invloedssfeer van de organiserende partijen. Over deze onzekerheid wordt echter niet helder gecommuniceerd en dit is daardoor voor maatschappelijke partijen niet duidelijk.

Aan het criterium M4 hebben de organiserende partijen gedeeltelijk voldaan. Via de website [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) is informatie beschikbaar over de status van maatregelen, de informatie is echter op hoofdlijnen en mist gedetailleerde informatie. Uit interviews en uit de stukken komt echter naar voren dat er veel onduidelijkheid is bij participanten rondom de toekomstige uitvoering van het plan en/of de communicatie over deze uitvoering. Uit de toetsing komt verder naar voren dat deze onduidelijkheid grotendeels te maken heeft met de toekomst van de Omgevingsraad Schiphol. De onzekerheid over de toekomst van de Omgevingsraad Schiphol ligt echter buiten de invloedssfeer van de organiserende partijen. Echter, de organiserende partijen zouden hier wel beter over kunnen communiceren.

## 9.2 Conclusies overige IAP2- en CLEAR-criteria

### **Kennis en informatie**

#### *CLEAR-C en IAP2-6*

De meeste geïnterviewden gaven aan kennis te hebben van het dossier en goed op de hoogte te zijn. Er was waardering voor de mate waarin in de communicatie van Schiphol en LVNL is getracht de informatie inzichtelijk over te brengen en op de website te ontsluiten. De informatie werd over het algemeen overzichtelijk gevonden. Uit de toetsing komen de volgende aandachtspunten:

- Veel geïnterviewden denken dat het voor iemand met weinig tot geen achtergrond in dit onderwerp moeilijk is de informatie te doorgronden.
- Het was voor een aantal participanten lastig om het pakket aan maatregelen te beoordelen, omdat:
  - kaartmateriaal ingewikkeld was;
  - informatie over effecten van maatregelen niet altijd beschikbaar was;
  - waterbedeffecten beperkt inzichtelijk zijn gemaakt.

Aan deze criteria is gedeeltelijk voldaan.

### **Urgentie en ruimte voor doorwerking**

#### *CLEAR-L en IAP2-2*

De bestuurlijke en maatschappelijke partijen ervaarden allemaal urgentie, vooral vanuit de beleefde hinder. Tevens is er op verschillende plekken in de communicatie van Schiphol en LVNL een belofte opgenomen over de invloed van de bijdrage van het publiek op de beslissing. Uit de toetsing komt het volgende aandachtspunt:

- In algemenere communicatie van Schiphol en LVNL ontbrak de belofte over de invloed van de bijdrage van het publiek op de beslissing soms.

Aan dit criterium is voldaan.

### **Participatie-aanpak**

#### *IAP2-5*

De aanpak voor de consultatie, inclusief bijeenkomsten, is besproken in het Regioforum van 22 november 2019 op basis van een PowerPoint-presentatie door Schiphol. Hierin zijn de aanleiding, het doel, de aanpak en de vragen die gesteld worden in de consultatie besproken.

Aan dit criterium is voldaan.

## **9.3 Eindbeschouwing**

Alles overziend is het belangrijk om de toetsing in perspectief te plaatsen. Dit is een van de eerste keren dat Schiphol en LVNL een dergelijk breed participatietraject hebben georganiseerd en het is de eerste keer dat IenW het participatieproces achteraf toetst. Het participatieproces van Schiphol en LVNL voldoet aan een aantal criteria wel, en aan een aantal niet (volledig). Gelet op de veranderende context en het nieuwe type proces moet deze rapportage als geheel, maar zeker ook de conclusies, worden gezien als een aanmoediging om verder in gesprek te gaan, te leren en te ontwikkelen. Niet alleen intern, maar ook samen met deelnemers aan het participatieproces.

## 10 Aanbevelingen

Voor een aantal aandachtspunten die in het vorige hoofdstuk zijn benoemd, zijn aanbevelingen geformuleerd. De aanbevelingen gaan zowel in op de conclusies over M1 t/m M4 als de conclusies over de IAP2- en CLEAR-criteria. Ook komen er een aantal aanbevelingen voort uit de eindbeschouwing in hoofdstuk 9 en uit de expert-check in hoofdstuk 11.

De aanbevelingen gaan onder andere over het kennisniveau, de informatievoorziening, de weging en de terugkoppeling en de toekomst. Deze worden hieronder verder toegelicht (het aandachtspunt wordt samengevat of herhaald, gevolgd door een aanbeveling).

- De verwachtingen en terminologie over de participatie lopen in dit proces uiteen.  
**Aanbeveling: Gebruik terminologie die past bij de participatie-vorm. Wees duidelijk over de reikwijdte en zorg voor een consistente communicatie-boodschap.**
- Hinderreductie is complexe materie. De begrijpelijkheid van de informatie was soms niet optimaal.  
**Aanbeveling: Blijf inzetten op begrijpelijkheid. Toets dit bij de doelgroep die je probeert te bereiken, bijvoorbeeld via focusgroepen.**
- De relatie tot bestaande maatregelen was niet duidelijk in het hinderreductieplan.  
**Aanbeveling: Maak inzichtelijk hoe een participatieproces zich verhoudt tot eerder genomen beslissingen of participatietrajecten rondom maatregelen.**
- Er was behoefte aan meer informatie over effecten, lokale effecten en waterbede-effecten van de maatregelen.  
**Aanbeveling: Wees in alle communicatie helder welke informatie je al wel of niet hebt, waarom dat zo is en wanneer je verwacht die wel te hebben. Als je bepaalde dingen nog niet weet, wees hier transparant over.**
- Er is behoefte aan terugkoppeling op de persoonlijke inbreng.  
**Aanbeveling: Maak in een terugkoppeling inzichtelijk, indien er op thema of onderwerp reacties worden gebundeld, op welke pagina iemand zijn inbreng kan terugvinden. Bied gelegenheid voor persoonlijk contact of toelichting.**
- De manier waarop de ingediende inbreng gewogen en beoordeeld zou worden was vooraf niet helder.  
**Aanbeveling: Maak, indien mogelijk, van tevoren bekend hoe je de afweging over de inbreng maakt (het afwegingskader), bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid, CO2, aantal nieuwe gehinderden.**

- De terugkoppeling is technisch van aard, terwijl juist ook beleving een grote rol speelt.

**Aanbeveling: Heb in de terugkoppeling oog voor emotie en de beleving van participanten. Wees empathisch en erken in de communicatie de beleving van de participant.**

**Aanbeveling: Deel in de nota van antwoord dilemma's rond de toepassing van het afwegingskader en de werking van het afwegingskader in generieke zin.**

- Er is veel onduidelijkheid over de uitvoering van het plan en toekomstige betrokkenheid bij deze uitvoering.  
**Aanbeveling: Wees duidelijk over toekomstige participatiemogelijkheden. Communiceer waarom in sommige gevallen nog geen duidelijkheid kan worden gegeven over bijvoorbeeld planning, en welke stappen worden ondernomen om hier invulling aan te geven.**
- Er is weinig informatie beschikbaar over de invulling van de participatie bij individuele maatregelen. Bijvoorbeeld waarom gekozen is voor een bepaald niveau van de participatieladder, welke specifieke partijen betrokken worden en of en hoe een belangstellende mee kan doen.  
**Aanbeveling: Neem per individuele maatregel een toelichting op over de keuze voor het niveau van participatieladder, het (te) doorlopen proces en de partijen die betrokken zijn of worden.**
- De participatie kan alleen kwaliteit hebben als participatie op andere cruciale onderwerpen ook goed geregeld is.  
**Aanbeveling: Zie de participatie rondom het hinderreductieplan en de betrokkenheid bij de uitvoering van toekomstige maatregelen in een breder perspectief. Zorg voor een overkoepelende en integrale participatie-aanpak.**
- Een nieuwe participatie-aanpak brengt allerlei uitdagingen, leerpunten en nieuwe inzichten met zich mee, die relevant zijn voor vervolgtrajecten. Daarom is leren en reflecteren altijd van belang. Niet om af te rekenen maar vooral om verder te professionaliseren en door te ontwikkelen.  
**Aanbeveling: Evalueer elk doorlopen participatietraject. Evalueer niet alleen zelf en intern, maar ook met participanten. Bijvoorbeeld door altijd na een bijeenkomst een enquête te sturen naar deelnemers of hen uit te nodigen voor een evaluatiegesprek.**

**Aanbeveling: Kies bij evaluatie voor een vorm die passend is bij de zwaarte van het participatieproces dat heeft plaatsgevonden en waar de uitkomst van de evaluatie aan bij moet dragen.**

## 11 Reactie expert-check

Zoals eerder aangegeven is het oordeel dat in voorgaande hoofdstukken is gevormd op basis van de deskresearch en de interviews gecheckt en aangevuld door externe experts. Er is gekozen voor twee experts, met verschillende perspectieven: een expert vanuit de wetenschap, Jitske van Popering-Verkerk (Erasmus Universiteit Rotterdam) en een expert vanuit de praktijk, Peter van Rooy (Accanto & NederLandBovenWater). Beiden maken deel uit van het netwerk van de directie Participatie.

De experts is gevraagd om op basis van hun expertise een oordeel te geven over het onderzoek naar en de rapportage over het participatieproces rond het hinderreductieplan Schiphol. Deze check heeft het karakter van een collegiale toetsing/peer-review.

Specifiek is de experts gevraagd te kijken naar:

- Logica en navolgbaarheid aanpak;
- Begrijpelijkheid voor de lezer;
- Kwaliteit rapportage, specifiek: onderzoeksresultaten, oordeel en aanbevelingen.

Vanwege de herleidbaarheid en transparantie van de doorwerking van de door de experts uitgevoerde check is hen expliciet gevraagd hun bevindingen in een apart document vast te leggen. Deze documenten zijn te vinden in bijlage 21 en 22.

Dit hoofdstuk verantwoordt op welke manier de expert-checks verwerkt zijn in het rapport. Op een aantal onderdelen is een suggestie overgenomen. Bij een aantal andere onderdelen is een suggestie beargumenteerd niet verwerkt. Tot slot is er door één van de experts een algemene reflectie gegeven, die buiten de scope van de door directie Participatie uitgevoerde toetsing valt. Daarom is deze ter kennisgeving aangenomen en wordt deze doorgegeven aan de directie Luchtvaart van het ministerie van IenW (via hoofdstuk 12).

### 11.1 Reactie op expert-check 1 (Jitske van Popering-Verkerk)

In de eerste expert-check kwam naar voren dat de aanpak van de toetsing navolgbaar is en een begrijpelijk beeld geeft van de participatie rond het hinderreductieplan. Er zijn een drietal punten benoemd die de kwaliteit van de toetsing mede bepalen: de keuze voor consultatie, de kwaliteiten en aandachtspunten in het consultatieproces, en de afbakening. De expert gaf hier aandachtspunten voor mee.

#### **1. Participatie betekent invloed**

De expert gaf aan dat de verwachtingen en terminologie over de participatie uiteenlopen. Dit sluit aan bij de conclusies onder M2 en M3. Verder gaf expert 1 aan dat je bewust na moet denken over je kader en de participatie die hier uiteindelijk passend bij moet zijn. Dit raakt sterk aan het verwachtingenmanagement. Naar aanleiding van deze opmerking is een aanbeveling toegevoegd over de gebruikte communicatie/terminologie rond de participatie.

## **2. Consultatieproces**

Expert 1 gaf aan dat het beeld ontstaat dat participanten voorbijgangers zijn in het proces, met een tijdelijke rol en zonder duidelijke positionering. Dit beeld wordt herkend. Echter is de manier waarop aan rol en positionering vervolg wordt gegeven sterk afhankelijk van de toekomst van de ORS en de implementatie van het advies van dhr. Van Geel. Hetzelfde geldt voor het in continue participatie ontwikkelen van een gezamenlijke kennisbasis.

## **3. Onlosmakelijk verbonden**

Expert 1 gaf aan dat participatie onlosmakelijk verbonden is met de inhoud. Dit punt wordt ook herkend en erkend. In het proces van de toetsing van het hinderreductieplan Schiphol is echter de keuze gemaakt proces en inhoud los te knippen. Voor een volgende toetsing wordt de overweging meegegeven om deze knip niet te maken.

Verder gaf expert 1 aan dat de context van het consultatieproces van het hinderreductieplan nu niet helder naar voren komt in de rapportage. Deze context is uitgebreider beschreven in de procesbeschrijving.

Tot slot gaf expert 1 aan dat "een belangrijke les die voor de verdere participatie rond Schiphol getrokken kan worden is dat participatie over een specifiek onderwerp – zoals het hinderreductieplan – alleen kwaliteit kan hebben als participatie op andere cruciale onderwerpen ook goed geregeld is." Dit punt wordt onderschreven en heeft geleid tot een nieuwe aanbeveling onder het kopje uitvoering toekomst.

### 11.2 Reactie op expert-check 2 (Peter van Rooy)

#### **Logica en navolgbaarheid aanpak**

Expert 2 gaf aan de aanpak correct te vinden en de bronvermeldingen uitstekend te vinden. Hij gaf aan dat het waardering verdient hoe in de rapportage gestreefd is naar openbaarheid en transparantie. De expert vond de aanpak navolgbaar tot en met de gevoerde gesprekken met geïnterviewden.

Expert 2 gaf verder aan dat het door Schiphol en LVNL doorlopen participatieproces technocratisch van aard is. In de rapportage komt de technische aard van het onderwerp ook aan bod, bijvoorbeeld bij de wijze van terugkoppeling en het overbrengen van informatie.

Verder gaf expert 2 hier mee dat de ervaring leert dat het goed is aan inhoud en procedure voorwaarden te verbinden alvorens in te stemmen met een participatieproces. Dit punt kent overeenkomsten met de opmerkingen van expert 1 onder 'participatie betekent invloed', namelijk dat de inhoud passend moet zijn bij het proces en dat de verwachtingen hierover goed gemanaged dienen te worden. Naar aanleiding van de opmerkingen van expert 1 en expert 2 hierover zijn aanbevelingen toegevoegd.

#### **Begrijpelijkheid voor de lezer**

Expert 2 gaf aan dat de aanpak navolgbaar is, maar niet eenvoudig. Op suggestie van de expert is een figuur toegevoegd waarin de aanpak en verhouding tussen criteria verder verduidelijkt wordt, zie pagina 6.

Het punt van de expert waarin hij aangeeft dat er sprake is van herhaling wordt erkend, maar gelet op herleiding en heldere verantwoording over de gekozen aanpak is hier geen aanpassing in de rapportage voor gemaakt.

De suggestie om ook in het begin citaten toe te voegen is niet overgenomen, omdat citaten zonder duiding en context geen evenwichtige weergave van de interviews geven. Het gebruik van citaten blijft beperkt tot de hoofdstukken 7, 8 en 12.

Tot slot stipt expert 2 het taalgebruik uit de systeemwereld aan. Dit is echter niet altijd te voorkomen omdat ervoor is gekozen om in de rapportage dicht bij de bewoording uit bijvoorbeeld kamerbrieven te blijven. Er kan verwarring ontstaan als er voor andere bewoordingen wordt gekozen.

### **Kwaliteit rapportage**

Expert 2 gaf aan dat, hoewel de onderzoeksresultaten helder zijn, de vele afkortingen en verantwoording van werkwijze afleiden van de onderzoeksresultaten. Ter verduidelijking van de afkortingen is een verklarende woordenlijst opgenomen: zie hoofdstuk 14. Gelet op de zorgvuldigheid en herleidbaarheid wordt het van belang gevonden om de werkwijze inzichtelijk te verantwoorden. Dit punt is daarom niet overgenomen.

Verder gaf expert 2 aan dat de nauwe reikwijdte klinkt als een voldongen feit. De minister van Infrastructuur en Waterstaat heeft voor de toetsing een knip gemaakt tussen proces en inhoud. De reikwijdte en scope van toetsing is afgestemd met de ORS en Schiphol en LVNL en dit is het vertrekpunt van de toetsing. Het klopt dat dit voor deze toetsing dus een voldongen feit is.

### **Oordeel**

De expert gaf aan dat de conclusies, in relatie tot de uitgangspunten van het proces, fair en navolgbaar zijn. Het feit dat betrokken partijen tot elkaar zijn veroordeeld rechtvaardigt volgens expert 2 een open participatieproces. Deze opmerkingen hebben niet tot aanpassing in de rapportage geleid.

### **Aanbevelingen**

Expert 2 gaf een viertal aanbevelingen mee:

- **Aanbeveling 1** komt overeen met de reeds opgenomen aanbeveling over oog voor emotie en beleving van participanten in de terugkoppeling (zie hoofdstuk 10). Gelet op de overlap heeft dit niet tot aanpassing van de huidige aanbeveling geleid.
- **Aanbeveling 2** is herkenbaar, maar geeft geen aanleiding een aanbeveling toe te voegen, omdat dit specifiek gaat over de uitvoering van communicatie.
- **Aanbeveling 3** wordt ook herkend, maar is niet overgenomen. Een openbare chat met vragen en antwoorden zou een instrument zijn dat goed kan werken in een participatieproces, maar is sterk afhankelijk van de context en het vraagstuk waarbij dit ingezet wordt. Dit is daarom niet opgenomen als generieke aanbeveling.
- **Aanbeveling 4** heeft geleid tot een aanvulling van de aanbeveling over het afwegingskader (zie hoofdstuk 10). Het delen van dilemma's rond de toepassing van het afwegingskader specifiek en de werking van het afwegingskader in generieke zin kan het begrip rond de terugkoppeling en gemaakte afweging vergroten. De black-box wordt meer geopend. Dit is in lijn met de, in het werkveld van participatie, reeds gedragen aanpak van dilemmalogica.



### **Algemene reflectie**

Tot slot heeft expert 2 nog een algemene reflectie opgenomen. De reflectie valt echter buiten de scope van de door de directie Participatie uitgevoerde toetsing en daarmee ook buiten de scope van dit rapport.

De algemene reflectie is ter kennisgeving aangenomen en worden via dit rapport in hoofdstuk 12 meegegeven aan de directie Luchtvaart van het ministerie van IenW.

## 12 Signalen buiten de scope van deze toetsing

Naast de verschillende criteria die zijn bekeken, hebben de geïnterviewden ook opmerkingen gemaakt over zaken die geen onderdeel uitmaken van de toetsing. Daar waar meerdere geïnterviewden hetzelfde signaal (buiten de scope van de toetsing) afgaven, zijn deze opgenomen in dit hoofdstuk.

Omdat deze signalen geen onderdeel uitmaken van de toetsing van het participatieproces zijn ze niet in de conclusies meegenomen en zijn er geen aanbevelingen over geformuleerd. De signalen worden via dit hoofdstuk doorgegeven aan de directie Luchtvaart, van het ministerie van IenW.

- **Een aantal geïnterviewden missen regie vanuit het ministerie van IenW (I1, I6, I8, I9).**

Dit gebrek aan regie vanuit IenW wordt op verschillende manieren geuit, hieronder geïllustreerd aan de hand van citaten. Het ging daarbij om welke uitgangspunten het ministerie van IenW had meegegeven aan Schiphol voor het hinderreductieplan (I1, I4), hoe de participatie rondom het hinderreductieplan paste binnen het grotere luchtvaartbeleid (I6, I8) en dat er over veel maatregelen niet door Schiphol besloten kunnen worden (I9).

  - “Dan vraag ik me af, een minister die een dergelijk verzoek doet en ze doet het bij de juiste partij Schiphol en LVNL, daar ben ik het helemaal mee eens, zou toch ook kaders hebben moeten aangeven waarbinnen dit plan had moeten worden opgeleverd? Je krijgt nu een beetje de slager die zijn eigen vlees keurt, Schiphol die zelf bepaalt wat de kaders zijn.” (I1)
  - “De inhoudelijke regie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat als regievoerder op de luchtvaart in zijn algemeenheid, die heb ik gemist. Wat ik al zei, er zat gewoon heel veel onduidelijkheid in hoe dit consultatietraject paste in die visie vanuit het ministerie.” (I6)
  - “Mij is altijd in het hele Schiphol gebeuren een beetje onduidelijk wat het ministerie voor regie voert en wat zij als doel en strategie hebben. Dat blijft altijd een beetje onduidelijk.” (I8)
  - “Er zijn heel veel maatregelen gericht op het intensiever gebruik van een specifieke start- en landingsbaan, omdat dat het beleid is van het ministerie. Daar zou het ministerie ook een andere keuze in kunnen maken. Dat zijn hele andere pakketten met maatregelen.” (I9)
  
- **De bestuurlijke geïnterviewden vinden de rollen van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Schiphol en LVNL in het proces niet helder (I6, I8, I9).**

De rol van het ministerie van IenW en de rol van Schiphol en de rol van LVNL met ieder hun bevoegdheden en bewegingsruimte waren niet even helder voor de bestuurlijke geïnterviewden (I6, I8, I9). Hierover zegt een geïnterviewde: “Wat mij ten ene male onduidelijk is in dat soort processen is de rol van het ministerie. Het ministerie van Financiën is eigenaar van Schiphol. Bij Infrastructuur en Waterstaat zit een minister die uitvoert. Ik hoop dat in de hele participatie veel meer en tijdiger een rol van het ministerie duidelijk wordt gemaakt aan de bestuurders en de omgeving.” (I8)

Dit punt is ook opgemerkt in het document ‘Antwoorden op reacties en suggesties vanuit de omgeving’: “Diverse bestuurders hebben ons gevraagd om beter duidelijk te maken hoe de verantwoordelijkheden liggen, wat

Schiphol en LVNL zelf kunnen en waar andere partijen voor nodig zijn of externe factoren een rol spelen.”<sup>40</sup>

- **Meerdere geïnterviewden vinden de reikwijdte inhoudelijk te smal (I1, I3, I4, I5, I9).**

Dit is eerder in de rapportage ook aan bod gekomen. De inhoudelijke reikwijdte van het hinderreductieplan valt echter buiten de scope van deze toetsing.

Een aantal geïnterviewden gaf aan dat Schiphol en LVNL niet op maatregelen kon ingaan die door Rijksbeleid worden besloten, zoals groei of afname van vluchten. Hierdoor werd de ervaren ruimte om inbreng te leveren beperkt voor de participanten (I1, I3, I4, I5, I9). De consultatie sloot daarmee niet aan bij de beleving van bewoners (I1, I3, I5). Een maatschappelijke partij gaf hierover aan: “Wat ik niet goed vind is, wat we voortdurend zeggen, dat de echte hinderreductiemaatregelen bij voorbaat al buiten het mandje vielen en dus niet serieus zijn meegenomen. Als je dat zou doen zou je hele andere maatregelen nemen.”(I4) Een andere geïnterviewde gaf aan: “Ik heb altijd wel het idee gehad dat het maar heel weinig kan helpen, dat pakket met maatregelen. De grote hinderbeperking moet eigenlijk uit Den Haag komen door bepaalde maatregelen vanuit het ministerie te stellen. Bijvoorbeeld ten aanzien van nachtvluchten of dat soort dingen. In de zin van een stevige beperking van vliegverkeer op bepaalde momenten of op bepaalde routes, en dat Schiphol zelf daar niet zo heel veel aan kan en wil doen.” (I9)

- **De invloed van corona (I1, I2, I3, I7, I8).**

Zowel vanuit de organiserende partijen als vanuit bestuurlijke en maatschappelijke partijen werd de timing van de consultatie onfortuinlijk genoemd, vanuit twee perspectieven:

1. Omdat er veel minder vliegverkeer was, en daardoor de ervaren hinder afnam, is er mogelijk ook minder animo voor deelname aan de consultatie geweest.
2. Omdat hierdoor fysieke bijeenkomsten later en beperkter in groeps grootte konden plaatsvinden.

Een geïnterviewde vroeg zich ook af of de ingevulde hinderbeleving in de online consultatie nog beïnvloed is door corona (I7).

Een maatschappelijke geïnterviewde zei over het onderwerp corona: “Wij waren toch wel een beetje verbaasd dat Schiphol deze minderhinderwebsite in de markt zette op het moment dat corona toesloeg en er helemaal niet gevlogen werd. Dat vonden we niet een hele handige keuze. Daar hebben we behoorlijk kritisch op gereageerd. Op dat moment was het gewoon totaal stil in de lucht. Wie gaat er dan nog klagen of zich echt verdiepen in de geluidhinder?” (I1). De organiserende partijen gaven aan: “We werden hier ook gehinderd door corona. Er was vrijwel geen vliegverkeer vlak nadat de consultatie gelanceerd is. Er is na de zomer ook nog een keer geweest op de consultatie want dan is het gewoon moeilijk als mensen iets niet merken, om mensen dan geïnteresseerd te krijgen. In die zin hebben we ook daarbij last gehad van corona” (I2).

---

<sup>40</sup> ‘Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving’, p. 74

- **Het participatieproces is moeilijk los te zien van de inhoud (I3, I6, I8).**

Op verschillende manieren is duidelijk geworden dat de inhoud van het hinderreductieplan en het participatieproces nauw met elkaar verbonden zijn. Zo werd in een aantal interviews aan de inhoud geraakt (I6, impliciet I8) en in een enkel interview (I3) werd de inhoud vaak aangehaald. Daarnaast werd ook bij het aanschrijven van participanten van dit consultatietraject meerdere malen duidelijk dat betrokkenen de scope van het interview (beperkt tot het participatieproces) niet voldoende reden vonden tot het voeren van een gesprek. Deze participanten wilden alleen meewerken aan de uitgevoerde toetsing op het participatieproces als zij het ook over de inhoud konden hebben.

Naast bovenstaande signalen, die in de interviews naar voren kwamen, heeft expert 2 een algemene reflectie over de toekomst van het luchtvaartbeleid opgenomen. Deze valt ook buiten de scope van deze toetsing en is te vinden in bijlage 22.

## 13 Bronnenlijst

Alle gebruikte bronnen zijn reeds vermeld in de voetnoten. Dit hoofdstuk geeft een totaaloverzicht van alle gebruikte openbare bronnen. Bronnen die niet openbaar toegankelijk zijn, zijn als bijlage toegevoegd.

Aan de slag met de Omgevingswet

<https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/>

Advertentie geplaatst door Schiphol en LVNL over consultatie en informatiebijeenkomsten voor offline media (zie bijlage 3)

Advies Schiphol Vernieuwd Verbinden dhr. Van Geel

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/12/10/bijlage-2-eindadvies-schiphol-vernieuwd-verbinden>

Analyse Partners+Pröpper

[https://minderhinderschiphol.nl/wp-content/uploads/2021/02/Eindrapport-internetconsultatie-geluidshinderbeperkende-maatregelen-Schiphol-5-februari-2021\\_DEF.pdf](https://minderhinderschiphol.nl/wp-content/uploads/2021/02/Eindrapport-internetconsultatie-geluidshinderbeperkende-maatregelen-Schiphol-5-februari-2021_DEF.pdf)

Antwoorden op reacties en suggesties uit de omgeving

<https://minderhinderschiphol.nl/in-gesprek/antwoorden-op-reacties/>

Beleidslijn actieve openbaarmaking nota's

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/beleidsnotas/2021/05/10/beleidslijn-actieve-openbaarmaking-notas>

Besluitenlijst commissievergadering Infrastructuur en Waterstaat 25 januari 2021

[https://www.tweedekamer.nl/debat\\_en\\_vergadering/commissievergaderingen/details?id=2021A00406](https://www.tweedekamer.nl/debat_en_vergadering/commissievergaderingen/details?id=2021A00406)

Burennieuwsbrieven Schiphol (zie bijlage 7)

CLEAR-model

<https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/09AC50493F42C270A1DDF92F0D7B937B/S1474746405002988a.pdf/div-class-title-diagnosing-and-remediating-the-failings-of-official-participation-schemes-the-clear-framework-div.pdf>

Historie van de 'Geef je Mening' pagina op [www.minderhinderschiphol.nl](http://www.minderhinderschiphol.nl) (zie bijlage 5)

IAP2-criteria <https://www.iap2.org/page/corevalues>

Kamerstuk 29665-403 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29665-403.html>

Kamerstuk 29665-415 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-1001239>

Kamerstuk 31936-646 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31936-646.html>

Luchtvaartnota

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/11/20/bijlage-1-luchtvaartnota-2020-2050>

Minder hinder Schiphol, over dit plan <https://minderhinderschiphol.nl/over-dit-plan/>

Minder hinder Schiphol, veelgestelde vragen.  
<https://minderhinderschiphol.nl/veelgestelde-vragen/>

Minder hinder Schiphol [www.minderhinderschiphol.nl](http://www.minderhinderschiphol.nl)

**Nieuws- en persberichten op schiphol.nl en lvnl.nl:**

Schiphol en LVNL lanceren minder hinder Schiphol.nl

<https://www.schiphol.nl/nl/jij-en-schiphol/nieuws/schiphol-en-lvnl-lanceren-minderhinderschipholnl/>

Kom naar de informatiesessie over minder hinder

<https://www.schiphol.nl/nl/jij-en-schiphol/nieuws/kom-naar-de-informatiesessies-over-minder-hinder/>

Laatste mogelijkheid, geef je mening over minder hinder

<https://www.schiphol.nl/nl/jij-en-schiphol/nieuws/laatste-mogelijkheid-geef-je-mening-over-minder-hinder/>

Zeker 1000 reacties op hinderbeperkende maatregelen

<https://www.schiphol.nl/nl/jij-en-schiphol/nieuws/zeker-1000-reacties-op-hinderbeperkende-maatregelen/>

Samen op weg naar minder hinder <https://www.schiphol.nl/nl/schiphol-als-buur/pagina/samen-op-weg-naar-minder-hinder/>

LVNL, minder hinder schiphol <https://www.lvnl.nl/omgeving/minder-hinder-schiphol>

Omwonenden kunnen meedenken over hinderbeperking vliegverkeer

<https://nieuws.schiphol.nl/omwonenden-kunnen-meedenken-over-hinderbeperking-vliegverkeer/>

Vliegverkeer Schiphol neemt geleidelijk toe

<https://nieuws.schiphol.nl/vliegverkeer-schiphol-neemt-geleidelijk-toe/>

Nieuwe maatregelen van Schiphol en LVNL om geluidshinder te beperken

<https://nieuws.schiphol.nl/nieuwe-maatregelen-van-schiphol-en-lvnl-om-geluidshinder-te-beperken/>

Rapport commissie Governance en Participatie in luchtvaart o.l.v. dhr. Cohen

<https://www.overlegorgaanfysiekeleefomgeving.nl/actuele+projecten/afgeronde+projecten+overzicht/commissie+luchtvaart+en+governance/documenten+commissie+participatie+en+governance/handlerdownloadfiles.ashx?idnv=1768954>

Screenshot facebook advertentie geplaatst door Schiphol en LVNL over consultatie (zie bijlage 4)

Verslag Regioforum 22 november 2019 <https://www.omgevingsraadschiphol.nl/wp-content/uploads/2020/01/Agendapunt-6.a-Definitief-verslag-Regioforum-22-november-2019-1.pdf>

Verslag Regioforum 24 januari 2020 <https://www.omgevingsraadschiphol.nl/wp-content/uploads/2020/03/Verslag-Regioforum-24-januari-2020.pdf>

Verslag van Schiphol en LVNL met daarin antwoorden op de door participanten gegeven reacties in de online consultatie <https://minderhinderschiphol.nl/in-gesprek/antwoorden-op-reacties/>

Vragenlijst met introductie en dankmelding (zie bijlage 6)

## 14 Verklarende woordenlijst

**Bestuurlijke partij:** dit is een partij die betrokken is geweest bij het proces vanuit een bestuurlijke functie. Dit kan bijvoorbeeld een burgemeester, gedeputeerde, wethouder, raadslid en hun ambtelijke ondersteuning zijn.

**BRS:** dit staat voor Bestuurlijke Regie Schiphol. De Bestuurlijke Regie Schiphol is het samenwerkingsverband van 56 gemeenten en 4 provincies in de Schipholregio. Zie voor meer informatie:

[https://www.odnhn.nl/Inwoners/Geluid/Vliegverkeer/Bestuurlijke\\_Regie\\_Schiphol\\_BRS](https://www.odnhn.nl/Inwoners/Geluid/Vliegverkeer/Bestuurlijke_Regie_Schiphol_BRS)

**CLEAR:** Op basis van uitgebreid, internationaal, wetenschappelijk onderzoek is het CLEAR-model opgesteld. Het CLEAR-model is bedoeld als een audit-tool om (burger)participatie te beoordelen.

**Consultatieproces:** het door Schiphol en LVNL opgezette proces waarbij een consultatie is georganiseerd over het concept hinderreductieplan Schiphol. Bij deze consultatie werd gevraagd naar hinderbeleving, meningen en ideeën over het hinderreductieplan.

**Criteria minister:** de minister van Infrastructuur en Waterstaat heeft een viertal criteria meegegeven aan Schiphol voor het proces van het opstellen van het hinderreductieplan.

**Expert-check:** de door directie Participatie aangevraagde check van en eventuele aanvulling op de uitkomsten van de uitgevoerde toetsing op het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft door twee onafhankelijke experts uit het participatie werkveld.

**Geïnterviewde:** een partij (organiserend, bestuurlijk of maatschappelijk) aan wie voor deze toetsing vragen zijn gesteld over hun ervaring met het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft.

**Hinderreductieplan:** het geheel aan onderzoeken, maatregelen en initiatieven die Schiphol van plan is te treffen om geluidshinder te reduceren voor de omgeving.

**IAP2:** De International Association for Public Participation (IAP2) heeft, op basis van internationaal vergelijkend onderzoek, een zevental kernwaarden geformuleerd waar een kwalitatief goed participatieproces aan moet voldoen.

**IenW:** het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

**LVNL:** Luchtverkeersleiding Nederland. De LVNL is de instantie die zich bezighoudt met de luchtverkeersleiding in het Nederlandse civiele luchtruim en op de Nederlandse civiele luchthavens.

**Maatschappelijke partij:** dit is een partij die betrokken is geweest bij het proces vanuit een maatschappelijke betrokkenheid. Dit kan bijvoorbeeld een omwonende, een bewonersorganisatie of een maatschappelijke organisatie zijn.

**Organiserende partijen:** dit zijn de partijen die betrokken is geweest bij de organisatie van het consultatieproces. In het geval van deze toetsing gaat dit om Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland.

**ORS:** dit staat voor Omgevingsraad Schiphol. De omgevingsraad draagt bij aan de ontwikkeling van Schiphol en omgeving door discussies en adviesvraagstukken te faciliteren tussen overheden, bewoners, luchtvaart- en brancheorganisaties. Daarnaast verstrekt de ORS aan de partijen informatie over onder andere vliegtuiggeluid, ontwikkelingen in het vliegverkeer en operationele omstandigheden. De omgevingsraad volgde in 2015 de Alderstafel Schiphol en de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol op. Sindsdien biedt de ORS een platform voor alle luchtvaart gerelateerde vraagstukken, belangen en partijen in de regio. Meer over de Omgevingsraad Schiphol is te lezen op <https://www.omgevingsraadschiphol.nl/organisatie/>

**Participant:** persoon, vertegenwoordiger of organisatie die heeft deelgenomen aan het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft.

**Regioforum:** het Regioforum is onderdeel van de Omgevingsraad Schiphol. In het Regioforum wordt gesproken over de lopende zaken voor wat betreft de operatie van de luchthaven Schiphol, waaronder hinderbeperking en de ruimtelijk economische ontwikkeling van de regio. Zie voor meer informatie <https://www.omgevingsraadschiphol.nl/organisatie/regioforum/>

**Reikwijdte:** dit geeft aan over welke onderwerpen de consultatie van het hinderreductieplan gaat en waar inbreng op gegeven kan worden.

**Scope:** dit geeft aan wat in de toetsing besproken wordt, aan de hand van de vraag van de minister van IenW.

**Toetsing:** de door de minister van Infrastructuur en Waterstaat gevraagde toetsing op het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft, uitgevoerd door de directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.



## 15 Bijlagen

Onderstaande bijlagen zijn in een apart document opgenomen. De genummerde bijlagelijst is opgenomen in dit bijlagedocument.

### **Documenten aanpak**

- Bijlage 1. Memo procesaanpak toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol
- Bijlage 2. Addendum op procesaanpak toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol

### **Documenten deskresearch**

- Bijlage 3. Advertentie geplaatst door Schiphol en LVNL over consultatie en informatiebijeenkomsten voor offline media
- Bijlage 4. Screenshot facebook advertentie geplaatst door Schiphol en LVNL over consultatie
- Bijlage 5. Historie van de 'Geef je Mening' pagina op [www.minderhinderschiphol.nl](http://www.minderhinderschiphol.nl)
- Bijlage 6. Vragenlijst met introductie en dankmelding
- Bijlage 7. Burennieuwsbrieven Schiphol

### **Gespreksleidraden**

- Bijlage 8. Interviewleidraad organiserende partij consultatie
- Bijlage 9. Interviewleidraad maatschappelijke partij consultatie
- Bijlage 10. Interviewleidraad bestuurlijke partij consultatie

### **Gespreksverslagen**

- Bijlage 11. Interviewverslag 1
- Bijlage 12. Interviewverslag 2
- Bijlage 13. Interviewverslag 3
- Bijlage 14. Interviewverslag 4
- Bijlage 15. Interviewverslag 5
- Bijlage 16. Interviewverslag 6
- Bijlage 17. Interviewverslag 7
- Bijlage 18. Interviewverslag 8
- Bijlage 19. Interviewverslag 9

### **Expert-check**

- Bijlage 20. Uitvraag check door experts
- Bijlage 21. Uitkomsten expert-check 1
- Bijlage 22. Uitkomsten expert-check 2



# Bijlagen participatietoets hinderreductieplan

**Bestuurskern**  
Directie Participatie  
Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

## Documenten aanpak

Bijlage 1. Memo procesaanpak toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol . . . . .	2
Bijlage 2. Addendum op procesaanpak toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol . . . . .	4

## Documenten deskresearch

Bijlage 3. Advertentie geplaatst door Schiphol en LVNL over consultatie en informatiebijeenkomsten voor offline media . . . . .	5
Bijlage 4. Screenshot facebook advertentie geplaatst door Schiphol en LVNL over consultatie . . . . .	6
Bijlage 5. Historie van de 'Geef je Mening' pagina op <a href="http://www.minderhinderschiphol.nl">www.minderhinderschiphol.nl</a> . . . . .	7
Bijlage 6. Vragenlijst met introductie en dankmelding . . . . .	11
Bijlage 7. Burennieuwsbrieven Schiphol . . . . .	14

## Gespreksleidraden

Bijlage 8. Interviewleidraad organiserende partij consultatie . . . . .	20
Bijlage 9. Interviewleidraad maatschappelijke partij consultatie . . . . .	23
Bijlage 10. Interviewleidraad bestuurlijke partij consultatie . . . . .	26

## Gespreksverslagen

Bijlage 11. Interviewverslag 1 . . . . .	29
Bijlage 12. Interviewverslag 2 . . . . .	46
Bijlage 13. Interviewverslag 3 . . . . .	69
Bijlage 14. Interviewverslag 4 . . . . .	83
Bijlage 15. Interviewverslag 5 . . . . .	97
Bijlage 16. Interviewverslag 6 . . . . .	115
Bijlage 17. Interviewverslag 7 . . . . .	129
Bijlage 18. Interviewverslag 8 . . . . .	145
Bijlage 19. Interviewverslag 9 . . . . .	162

## Experttoetsing

Bijlage 20. Uitvraag toets door experts . . . . .	179
Bijlage 21. Uitkomsten experttoets 1 . . . . .	180
Bijlage 22. Uitkomsten experttoets 2 . . . . .	182

## Bijlage 1 Memo procesaanpak toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Inleiding**

Op verzoek van de minister van Infrastructuur en Waterstaat<sup>1</sup> (IenW) heeft Schiphol N.V. een hinderreductieplan opgesteld. Voor vaststelling van dit hinderreductieplan heeft de minister van IenW aangegeven door een onafhankelijke partij een toets te laten uitvoeren op zowel de inhoud / het ambitieniveau als op het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft<sup>2</sup>.

Als het gaat om de toets op het consultatieproces moet ook worden gekeken naar hoe Schiphol en LVNL omgaan met de opbrengsten van de consultatie in de afweging om tot het definitieve uitvoeringsplan hinderreductie te komen.<sup>3</sup>

De criteria waarop het consultatieproces wordt beoordeeld zijn, zoals eerder door de minister benoemd:

- Een openbare consultatie (ORS en breder) die transparant is over de reikwijdte (Wie doet mee en waar gaat het over).
- Een helder proces (inclusief terugkoppeling) van wat er met de opbrengsten gedaan wordt
- Terugmelding over de resultaten.
- Communicatie over de uitvoering van het plan en bij wijzigingen van het plan. Bij grotere wijzigingen wordt bezien hoe de omgeving daarbij betrokken kan worden.

De kwaliteit van het proces wordt specifiek getoetst aan de hand van de internationaal en wetenschappelijk gevalideerde IAP2-normen en het CLEAR-model voor participatie.

Gezien de structurele opgave om te werken aan verbetering van de kwaliteit van de leefomgeving betreft het door Schiphol gepresenteerde uitvoeringsplan een 'levend' document. Dat vraagt tijdens de gehele uitvoering heldere communicatie over de uitvoering van het plan en bij wijzigingen van het plan, met name waar het gaat om het toevoegen van nieuwe maatregelen of het niet uitvoerbaar verklaren van bestaande maatregelen. Bij grotere wijzigingen wordt bezien hoe de omgeving daarbij betrokken kan worden. Ook dit levende karakter van het hinderreductieplan zal bijzondere aandacht hebben in de toets.

Deze toets op het consultatieproces zal onafhankelijk uitgevoerd worden door de directie Participatie van het ministerie van IenW. Dit memo geeft een eerste beknopte uitwerking van de wijze waarop de toets op het consultatieproces dat tot het hinderreductieplan geleid heeft invulling zal krijgen.

### **Scope toetsing**

De toetsing gaat in op een viertal zaken, waarvan de eerste twee punten reeds hebben plaatsgevonden. Punten 3 en 4 zijn gedeeltelijk uitgevoerd en/of moeten nog uitgevoerd/afgerond worden. Hierbij wordt er ook gekeken naar de voorgenomen uit te voeren plannen.

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 31936-646 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31936-646.html>

<sup>2</sup> Kamerstuk 29665-403 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29665-403.html>

<sup>3</sup> Kamerstuk 29665-382 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29665-382.html>

De toets gaat in op onderstaande vier zaken:

- 1) Het consultatieproces dat doorlopen is: hierbij wordt gekeken naar het procesontwerp met specifieke aandacht voor de, openbaarheid, transparantie, inclusie en representativiteit van dit ontwerp.
- 2) De manier waarop Schiphol en LVNL zijn omgegaan met de opbrengsten van de consultatie.
- 3) De consultatie en participatie rond de verdere uitwerking van de individuele maatregelen.
- 4) Het 'levende' karakter van het hinderreductieplan en de wijze waarop de omgeving hierbij betrokken wordt.

### **Voorgestelde aanpak**

De toetsing vindt plaats via de volgende stappen:

- 1) Toetsing door de directie Participatie, bestaande uit:
  - a. desk-research;
  - b. gesprekken met de uitvoerende partij (o.a. Schiphol N.V. en LVNL als uitvoerende partij van de consultatie);
  - c. gesprekken met deelnemers aan de consultatie, vanuit de diverse perspectieven (bijvoorbeeld vanuit de bewonersvertegenwoordiging ORS, bewonersorganisatie(s), BRS-deelnemer(s) en maatschappelijke organisaties)
- 2) Een check van en aanvulling op uitkomsten toetsing van directie Participatie door externe experts.

Het doel van de gesprekken is niet om te spreken met alle deelnemers aan het consultatieproces dat doorlopen is, maar om in ieder geval alle perspectieven zoals hierboven genoemd onder punt 1)-C vertegenwoordigd te hebben. Hiervoor wordt gedacht aan 5-10 gesprekken.

Verder is bewust gekozen voor een aanpak die de deskundigheid van de directie Participatie combineert met de onafhankelijke borging via externe experts.

### **Eindproduct**

Resultaat van de toetsing is een rapport waarin een onderbouwd en navolgbaar oordeel wordt gegeven over de viertal onderwerpen genoemd onder scope toetsing.

Naast dit oordeel, dat door de minister gebruikt kan worden in de besluitvorming over het hinderreductieplan, worden een aantal aanbevelingen gegeven voor het vervolg. Deze zullen met name betrekking hebben op punt 3 en 4, zoals genoemd onder scope toetsing.

Het door de directie Participatie te schrijven rapport wordt gebruikt in de besluitvorming door de minister en wordt daarom gepubliceerd gelijktijdig met deze besluitvorming. Naar verwachting wordt het rapport medio september opgeleverd. Dit is in lijn met de geest van de beleidslijn actieve openbaarmaking nota's<sup>4</sup> die per 1 juli 2021 van kracht is.

---

<sup>4</sup> Beleidslijn actieve openbaarmaking nota's  
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/beleidsnotas/2021/05/10/beleidslijn-actieve-openbaarmaking-notas>

## Bijlage 2 Addendum op procesaanpak toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Inleiding**

Op woensdag 14 juli 2021 vond een bespreking van de procesaanpak toetsing participatie hinderreductieplan plaats in de Omgevingsraad Schiphol (ORS). Tijdens deze bespreking stemde de ORS in met de procesaanpak. Verder gaf de ORS een aantal aandachtspunten mee voor de toetsing. Deze aandachtspunten leiden niet tot aanpassing van de procesaanpak, maar het is wel goed om deze expliciet toe te vermelden. Dit addendum gaat in op de aandachtspunten.

### **Aandachtspunten**

Vanuit de ORS-bespreking kwamen de volgende aandachtspunten naar voren:

1. Kijk specifiek naar de manier waarop resultaten van de consultatie gewogen zijn en welke afwegingen zijn gemaakt in het wel/niet meenemen van resultaten;
2. Kijk niet alleen naar hoe resultaten van de consultatie gewogen zijn, maar kijk ook naar de vraag die gesteld is;
3. Gebruik naast IAP2 en CLEAR ook aanbevelingen uit de rapporten van Cohen en van Geel mee in de toetsing;
4. Kijk voor de beoordeling van de procesaanpak voor de uitvoering / wijziging van het hinderreductieplan ook naar de omgevingwet en de luchtvaartnota;
5. Bespreek het concept-rapport eind september in de ORS, parallel aan en vergelijkbaar met de bespreking van het concept-rapport van To70.

Deze aandachtspunten worden allemaal meegenomen in het te doorlopen proces, met daarbij een tweetal kanttekeningen.

De eerste kanttekening betreft punt 3.: de aanbevelingen van Cohen en van Geel zullen meegenomen worden, echter vind op een groot deel van deze aanbevelingen nog een uitwerking plaats, o.a. door de ambtelijk verkenner die aan de slag is met de aanbevelingen van Geel. Het rapport van de directie Participatie zal niet ingaan op de implementatie van deze adviezen, dit is immers breder dan de scope van de toetsing.

Een tweede kanttekening betreft punt 4.; de geest van de omgevingwet en de luchtvaartnota zullen meegenomen worden in de beoordeling van de procesaanpak voor uitvoering / wijziging van het hinderreductieplan. Echter, omdat de omgevingwet nog niet is ingevoerd en de luchtvaartnota door de Tweede Kamer controversieel is verklaard zal dit niet meer zijn dan de geest van beide stukken.



Schiphol en LVNL zijn benieuwd naar jouw mening over hinderbeperkende maatregelen. We nodigen je uit voor informatiesessies bij jou in de buurt - uiteraard in lijn met alle coronamaatregelen. Ook kun je met ons in gesprek in online sessies of direct je mening met ons delen via [minderhinderschiphol.nl](https://minderhinderschiphol.nl). Doe je mee?





Scan de code of ga naar  
[minderhinderschiphol.nl/geef-je-mening](https://minderhinderschiphol.nl/geef-je-mening)




Bijlage 4 Screenshot facebook advertentie geplaatst door Schiphol en LVNL over consultatie

Bestuurskern  
Directie Participatie

Advertentievoorbeeld [Alle voorbeelden bekijken](#)




 **Amsterdam Airport Schiphol** ✓  
Gesponsord · 

Schiphol en LVNL zijn benieuwd naar jouw mening over hinderbeperkende maatregelen. Ga naar [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl), bekijk de maatregelen en vul de vragenlijst. Of schrijf je in voor een informatiesessie voor meer toelichting.



SCHIPHOL.NL  
**Geef jouw mening**

[MEER INFORMATIE](#)

 Vind ik leuk  Opmerking plaatsen  Delen

## Bijlage 5 Historie van de 'Geef je Mening' pagina op [www.minderhinderschiphol.nl](http://www.minderhinderschiphol.nl)

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

Geef je mening pagina op [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl)  
12 maart 2020

### **Geef je mening**

Schiphol en LVNL zijn benieuwd naar jouw mening over dit de hinderbeperkende maatregelen. Daarom willen we jou als omwonende in de gelegenheid stellen om je mening hierover te geven. Dat doen we in de komende maanden via huiskamergesprekken, informatiebijeenkomsten bij jou in de buurt en een online vragenlijst. Deze gaan over het totale programma aan maatregelen. Wil je betrokken worden bij een specifieke maatregel? Dan bieden we je mogelijkheden om je te laten participeren bij de uitwerking van die maatregel. Goed om te weten: wat het kabinet ook besluit over de toekomst van de luchtvaart in Nederland, Schiphol en LVNL zijn vastberaden om door te gaan met hinderbeperking en het programma met maatregelen dat je op deze website ziet staan.

#### **Online vragenlijst**

Laat ons meteen weten wat je van de hinderbeperkende maatregelen vindt via de online vragenlijst. Wat is je algemene indruk van alle maatregelen gezamenlijk? Hier kun je ook aangeven welke maatregelen je persoonlijk het interessantst vindt. Ook is er ruimte voor suggesties voor verdere verbetering en voor vragen over de maatregelen.

[Vul de vragenlijst in]

#### **Informatiebijeenkomsten**

Er komen informatiebijeenkomsten bij jou in de buurt. Hier bespreken we alle voor jouw regio relevante maatregelen en krijg je de gelegenheid om vragen te stellen. Zodra de data en locaties bekend zijn, kun je je via deze site hiervoor aanmelden. Bij de exacte planning en invulling van informatiebijeenkomsten worden de actuele ontwikkelingen rond het coronavirus zorgvuldig meegewogen.

#### **Huiskamergesprekken**

In diverse huiskamers in de omgeving van Schiphol voeren we gesprekken met omwonenden. Hierbij zijn vaak ook directieleden van Schiphol en LVNL aanwezig. De huiskamergesprekken zijn op uitnodiging.

---

Aanpassing 23 maart 2020:

### **Geef je mening**

Schiphol en LVNL zijn benieuwd naar jouw mening over dit de hinderbeperkende maatregelen. Daarom willen we jou als omwonende in de gelegenheid stellen om je mening hierover te geven. Dat kan via onderstaande online vragenlijst. Deze gaan over het totale programma aan maatregelen. Wil je betrokken worden bij



een specifieke maatregel? Dan bieden we je mogelijkheden om je te laten participeren bij de uitwerking van die maatregel. Goed om te weten: wat het kabinet ook besluit over de toekomst van de luchtvaart in Nederland, Schiphol en LVNL zijn vastberaden om door te gaan met hinderbeperking en het programma met maatregelen dat je op deze website ziet staan.

### **Online vragenlijst**

Laat ons meteen weten wat je van de hinderbeperkende maatregelen vindt via de online vragenlijst. Wat is je algemene indruk van alle maatregelen gezamenlijk? Hier kun je ook aangeven welke maatregelen je persoonlijk het interessantst vindt. Ook is er ruimte voor suggesties voor verdere verbetering en voor vragen over de maatregelen.

[Vul de vragenlijst in]

### **Informatiebijeenkomsten**

Vanwege de uitbraak van het coronavirus zijn er voorlopig geen informatiebijeenkomsten over de hinderbeperkende maatregelen bij jou in de buurt. We werken aan alternatieven om de voor jouw regio relevante maatregelen persoonlijk toe te lichten en hierover met je in gesprek te gaan. Zodra hier meer over bekend is, lees je het op deze site.

### **Huiskamergesprekken**

Door de corona-ontwikkelingen zijn ook de diverse huiskamergesprekken met directieleden van Schiphol en LVNL voorlopig uitgesteld. Zodra er alternatieven bekend zijn, zullen we de genodigden van de huiskamergesprekken op de hoogte stellen.

---

Aanpassing 13 mei 2020:

## **Geef je mening**

Schiphol en LVNL zijn benieuwd naar jouw mening over dit de hinderbeperkende maatregelen. Daarom willen we jou als omwonende in de gelegenheid stellen om je mening hierover te geven. Dat kan via onderstaande online vragenlijst en via persoonlijke gesprekken en informatiebijeenkomsten later dit jaar. De vragenlijst en gesprekken gaan over het totale programma aan maatregelen. Wil je betrokken worden bij een specifieke maatregel? Dan bieden we je mogelijkheden om je te laten participeren bij de uitwerking van die maatregel.

Goed om te weten: wat het kabinet ook besluit over de toekomst van de luchtvaart in Nederland, Schiphol en LVNL zijn vastberaden om door te gaan met hinderbeperking en het programma met maatregelen dat je op deze website ziet staan. Daarbij wordt altijd samenwerking gezocht met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat dat uiteindelijk eindverantwoordelijk is voor het luchtvaartbeleid in Nederland.

### **Online vragenlijst**

Laat ons meteen weten wat je van de hinderbeperkende maatregelen vindt via de online vragenlijst. Wat is je algemene indruk van alle maatregelen gezamenlijk? Hier kun je ook aangeven welke maatregelen je persoonlijk het interessantst

vindt. Ook is er ruimte voor suggesties voor verdere verbetering en voor vragen over de maatregelen. Je hebt nog tot eind oktober 2020 om deze vragenlijst in te vullen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

[Vul de vragenlijst in]

### **Informatiebijeenkomsten**

Vanwege de coronacrisis zijn de informatiebijeenkomsten over de hinderbeperkende maatregelen bij jou in de buurt voorlopig uitgesteld naar september en oktober. Tijdens deze informatiebijeenkomsten lichten we de voor jouw regio relevante maatregelen persoonlijk toe en gaan hierover met je in gesprek. Zodra hier meer over bekend is, lees je het op deze site.

### **Huiskamergesprekken**

We verwachten dat de diverse huiskamergesprekken met directieleden van Schiphol en LVNL in september en oktober zullen plaatsvinden. De huiskamergesprekken zijn op uitnodiging en zullen uiteraard alleen doorgaan als dit op een veilige en verantwoorde manier kan.

---

27 augustus 2020

## **Geef je mening**

Schiphol en LVNL zijn benieuwd naar jouw mening over de hinderbeperkende maatregelen. Daarom willen we jou als omwonende in de gelegenheid stellen om je mening hierover te geven. Dat kan via onderstaande online vragenlijst en via persoonlijke gesprekken en informatiebijeenkomsten. De vragenlijst en gesprekken gaan over het totale programma aan maatregelen. Wil je betrokken worden bij een specifieke maatregel? Dan bieden we je mogelijkheden om je te laten participeren bij de uitwerking van die maatregel.

Goed om te weten: wat het kabinet ook besluit over de toekomst van de luchtvaart in Nederland, Schiphol en LVNL zijn vastberaden om door te gaan met hinderbeperking en het programma met maatregelen dat je op deze website ziet staan. Daarbij wordt altijd samenwerking gezocht met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat dat uiteindelijk eindverantwoordelijk is voor het luchtvaartbeleid in Nederland.

### **Online vragenlijst**

Laat ons meteen weten wat je van de hinderbeperkende maatregelen vindt via de online vragenlijst. Wat is je algemene indruk van alle maatregelen gezamenlijk? Hier kun je ook aangeven welke maatregelen je persoonlijk het interessantst vindt. Ook is er ruimte voor suggesties voor verdere verbetering en voor vragen. Je hebt nog tot eind oktober 2020 om deze vragenlijst in te vullen.

[Vul de vragenlijst in]

### **Informatiebijeenkomsten**

De informatiebijeenkomsten over de hinderbeperkende maatregelen bij jou in de buurt vinden eind september en begin oktober plaats. Tijdens deze informatiesessies lichten we de maatregelen persoonlijk toe en gaan hierover met

je in gesprek. Uiteraard houden we rekening met de coronamaatregelen. Ook komen er online informatiesessies, die je vanuit huis kunt volgen. De aanmelding voor de informatiesessies start binnenkort via deze site.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Huiskamergesprekken**

~~We verwachten dat de diverse huiskamergesprekken met directieleden van Schiphol en LVNL in september en oktober zullen plaatsvinden. De huiskamergesprekken zijn op uitnodiging en zullen uiteraard alleen doorgaan als dit op een veilige en verantwoorde manier kan.~~

---

7 september 2020

## **Geef je mening**

Schiphol en LVNL geven jou als omwonende graag de gelegenheid om je mening te geven over de hinderbepalende maatregelen. Dat kan direct via het onderstaande online vragenlijst. Wil je liever eerst nog met ons in gesprek of meer toelichting van ons ontvangen? Schrijf je dan in voor één van de informatiesessies bij jou in de buurt of online. We ontvangen graag je feedback op het programma aan maatregelen als geheel. Wil je betrokken worden bij een specifieke maatregel? Dan bieden we je mogelijkheden om je te laten participeren bij de uitwerking van die maatregel.

### **Kom naar de informatiesessies**

Eind september/begin oktober zijn er bij jou in de buurt informatiesessies over de hinderbepalende maatregelen. Tijdens deze bijeenkomsten lichten we de maatregelen toe en gaan hierover met je in gesprek. Uiteraard houden we rekening met de corona-maatregelen en richten we de sessies op een daarbij passende manier in met een maximum aantal deelnemers. Je kunt je vanaf nu aanmelden:

- Maandag 28 september in De Oude Veiling in Aalsmeer
- Dinsdag 29 september in Het Wapen van Assendelft in Assendelft
- Dinsdag 6 oktober in Tussen Kaag en Braassem in Nieuwe Wetering

### **Liever online met ons in gesprek?**

Voor wie niet op bovengenoemde locaties aanwezig kan of wil zijn organiseren we ook twee online informatiesessies, die je vanuit huis kunt volgen.

- Woensdag 7 oktober online informatiesessie
- Donderdag 8 oktober online informatiesessie

### **Online vragenlijst**

Laat ons meteen weten wat je van de hinderbepalende maatregelen vindt via dit online formulier. Wat is je algemene indruk van alle maatregelen gezamenlijk? Hier kun je aangeven welke maatregelen je persoonlijk het interessantst vindt. Ook is er ruimte voor suggesties voor verdere verbetering en voor vragen. Je hebt nog tot eind oktober 2020 om deze vragenlijst in te vullen.

[Vul de vragenlijst in]

## Bijlage 6 Vragenlijst met introductie en dankmelding

Bestuurskern  
Directie Participatie

### Vragenlijst met introductie en dankmelding

Online consultatie MinderhinderSchiphol.nl

Wat vind je van de maatregelen op [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl)? Wij, Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) zijn erg benieuwd naar jouw mening. Via onderstaande vragenlijst kun je reageren op de hinderbeperkende maatregelen die we in de komende jaren gezamenlijk onderzoeken of uitvoeren.

#### **Waar gaat het om?**

In deze fase horen we graag je algemene indruk van alle maatregelen gezamenlijk. Daarnaast kun je aangeven of je maatregelen mist. Ook is er ruimte voor suggesties voor verdere verbetering. Goed om te weten: wat het kabinet ook besluit over de toekomst van de luchtvaart in Nederland, Schiphol en LVNL zijn vastberaden om door te gaan met hinderbeperking en dit programma met maatregelen.

#### **Wat gebeurt er met mijn antwoorden?**

Je antwoorden blijven anoniem. Wij gaan uiteraard vertrouwelijk met de ingevulde gegevens om. We verzamelen geen persoonsgegevens anders dan je de cijfers van je postcode. Deze helpt ons een beter beeld te krijgen uit welke regio welke reacties komen. Op basis van alle antwoorden gaan wij verder aan de slag om het programma met maatregelen verder te verfijnen of indien nodig aan te passen. Dit kun je volgen op [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl).

#### **Tip!**

De vragenlijst bestaat uit twaalf vragen over [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl). Voordat je hieronder antwoorden geeft, is het handig om de informatie op de website goed door te nemen.

1. Wat is je postcode?

1234AB

2. In welke mate ervaar je hinder door vliegtuiggeluid?

◇ 0 = geen, 10 = heel veel.

0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

3. Indien je hinder door vliegtuiggeluid ervaart: op welke tijdstippen ervaar je dit dan meestal?

Je mag meerdere antwoorden selecteren

's Ochtends vroeg (06.00-07.00 uur)

Overdag (07.00-18.00 uur)

In de avond (18.00-23.00 uur)

's Nachts (23.00-06.00uur)

Ik ervaar weinig tot geen hinder

4. Heb je in de afgelopen jaren deelgenomen aan bijeenkomsten, overlegorganen of opiniepeilingen over Schiphol en geluidshinder?

Ja, 1 of 2 keer

Ja, 3 tot 5 keer

Ja, meer dan 5 keer

Nee, nooit  
Weet ik niet (meer)

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

Tip!

Voor de volgende vragen kun je het beste de website [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) in een apart venster openen.

5. Geeft de website wat jou betreft het pakket aan maatregelen voldoende overzichtelijk weer?

Ja  
Nee  
Geen mening

6. Geeft deze website wat jou betreft het pakket aan maatregelen voldoende begrijpelijk weer?

Ja  
Nee  
Geen mening

7. Wat spreekt je het meest aan in het pakket aan maatregelen op [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl)?

8. Heb je nog concrete verbeteringsuggesties voor het huidige pakket aan maatregelen?

9. Welke specifieke maatregel(en) op [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) vind je persoonlijk het interessantst?

10. Zijn er maatregelen of onderwerpen die volgens jou nog ontbreken?

Ja, namelijk  
Nee  
Geen mening

11. Heb je verder nog vragen of opmerkingen over de website [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl)?

12. Hoe wil je het liefst op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen rond de hinderbeperkende maatregelen?

Via de lokale media  
Via een e-mailnieuwsbrief  
Via social media (Twitter, Facebook, LinkedIn)  
Via de websites van Schiphol en LVNL  
Anders

Dit is het einde van de vragenlijst. Bedankt voor je deelname!

Om je antwoorden te versturen, vragen we je om toestemming te verlenen om je antwoorden te verwerken. Klik [hier](#) om het privacy statement door te nemen.

Ik heb het privacy statement gelezen en geef Schiphol toestemming om de door mij ingevulde gegevens te verwerken.  
[Verstuur]

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Hartelijk dank voor je input!  
Na sluiting van de internetconsultatie gaan we alle inbreng verwerken. Het onafhankelijke onderzoeksbureau Partners+Pröpper zal de resultaten analyseren. Waar nodig en mogelijk passen we op basis van deze input het plan aan.

Ben je benieuwd naar de resultaten van deze consultatieronde? Laat dan hieronder je e-mailadres achter. We sturen je dan, zodra deze beschikbaar is, eenmalig de eindrapportage van deze consultatie toe.


E-mailadres:  
[Verstuur]

Wil je als buur van Schiphol op de hoogte blijven van baanonderhoud, afwijkend baangebruik en relevante ontwikkelingen en activiteiten rondom Schiphol? Meld je dan aan voor onze maandelijkse burennieuwsbrief op [schiphol.nl/burennieuwsbrief](https://www.schiphol.nl/burennieuwsbrief).

Nieuwsbrief [1/2], deel [1/3]

### Schiphol

[Bekijk in browser](#)




## Kom naar de informatiesessies over minder hinder

Woon je in de omgeving van Schiphol en wil je graag meedenken en meepraten over minder hinder? Meld je dan nu aan voor de informatiesessies over de hinderbeperkende maatregelen van LVNL en Schiphol. Vanwege de corona-richtlijnen is van tevoren inschrijven verplicht. Geef je nu dus op voor:

- Maandag 28 september in De Oude Veiling in Aalsmeer
- Dinsdag 29 september in Het Wapen van Assendelft in Assendelft
- Dinsdag 6 oktober in Tussen Kaag en Braassem in Nieuwe Wetering
- Of volg de online sessies op 7 of 8 oktober


Meld je nu aan op [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) →



## Kaagbaan komende week in onderhoud

De Kaagbaan is van 21 tot en met 26 september buiten gebruik vanwege een geplande jaarlijkse onderhoudsbeurt. Tijdens dit baanonderhoud verwachten we de Aalsmeerbaan en de Zwanenburgbaan meer in te zetten voor het vliegverkeer.

Lees meer over dit baanonderhoud →





## Vooruitblik vliegverkeer 21-27 september

We verwachten komende week gemiddeld 730 vluchten per dag op Schiphol. Daarmee neemt het aantal vluchten per dag wat af ten opzichte van de weken hiervoor. Op piekmomenten kan de inzet van een tweede start- of landingsbaan nodig zijn. [Download hier de factsheet \(pdf\)](#).

[Bekijk de verwachte piekmomenten](#) →



## Mogelijk extra inzet Buitenveldertbaan

Aan de zuidkant van de Zwanenburgbaan liggen de taxibanen Quebec en Zulu. Deze zijn vanwege werkzaamheden buiten gebruik van maandag 28 september 07.00 uur tot en met vrijdag 16 oktober 18.00. In deze periode vinden ook werkzaamheden plaats aan twee op- en afritten aan de zuidkant van de Zwanenburgbaan. Hierdoor wordt naar verwachting overdag tijdens piekmomenten de Buitenveldertbaan ingezet voor startend en landend vliegverkeer. Dat heeft gevolgen voor het vliegtuiggeluid in de omgeving ten oosten van deze baan.

[Lees meer over deze werkzaamheden](#) →



## Doe mee aan het onderzoek naar geluidswerende ramen



## Nieuwsbrief [1/2], deel [3/3]

Wil jij meewerken aan een onderzoek naar hoe slimme ramen grotendeels vliegtuiggeluid kunnen tegenhouden? Meld je dan nu aan bij DeNoise. De startup uit Delft ontwikkelt een slim raamsysteem dat ervoor zorgt dat er minder geluid van bijvoorbeeld wegverkeer of vliegtuigen je woning binnenkomt.

[Geef je nu op voor dit onderzoek](#) →



### Onderhoud Aalsmeerbaan verplaatst naar 2-10 november

Het jaarlijks geplande onderhoud aan de Aalsmeerbaan zou eerst plaatsvinden van 28 september tot en met 6 oktober, maar is verplaatst naar 2-10 november. Het onderhoud zou anders tegelijkertijd plaatsvinden met de werkzaamheden aan taxibanen Quebec en Zulu. Omdat is gebleken dat dit te veel impact zou hebben op het baangebruik en daarmee voor de omgeving, is het onderhoud verplaatst.

[Bekijk hier de planning baanonderhoud 2020](#) →

Wat vind je van deze e-mail?

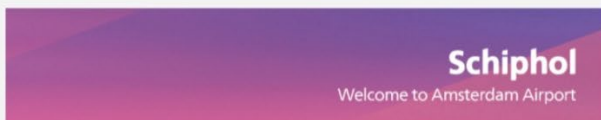


Je ontvangt deze burennieuwsbrief omdat je hebt aangegeven op de hoogte te willen blijven van voor jou als buur relevante ontwikkelingen rondom Schiphol. [Meld je af](#) om geen burennieuwsbrief meer van ons te ontvangen.

Voor vragen kun je altijd contact met ons opnemen.

[Schiphol.nl/contact](https://www.schiphol.nl/contact) [ccc@schiphol.nl](mailto:ccc@schiphol.nl)

0900-0141



© Schiphol

[Privacy statement](#)



**Bestuurskern**  
Directie Participatie

## Schiphol

[Bekijk in browser](#)



### Schiphol en LVNL lanceren minderhinderschiphol.nl

Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) zetten zich in om geluidshinder verder te beperken. Op de website [minderhinderschiphol.nl](http://minderhinderschiphol.nl) zie je het programma met maatregelen die we nemen – in aanvulling op bestaande inspanningen - om de hinder bij jou in de omgeving te laten afnemen.

[Bekijk de maatregelen op minderhinderschiphol.nl →](#)



### Wat vind jij van de maatregelen?

We zijn benieuwd naar jouw mening over het programma met hinderbeperkende maatregelen. Daarom horen we graag wat je van het totale pakket aan maatregelen vindt. Deel je mening via de online vragenlijst of ga met ons in gesprek.

[Geef je mening over de maatregelen →](#)



### Maatregelen voor omwonenden van de Aalsmeerbaan

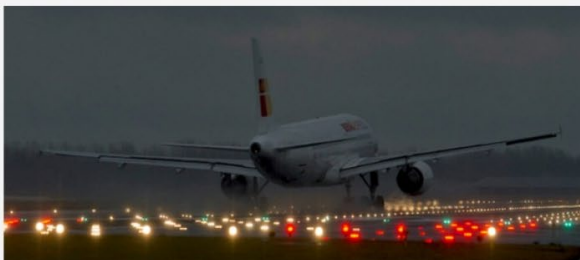
Woon je in de omgeving van de [Aalsmeerbaan](#)? Bekijk dan deze maatregelen, die wellicht voor jou interessant zijn. Zo gaan we onder meer startroutes optimaliseren en de inzet van de Aalsmeerbaan waar het kan verder beperken.

[Onderzoek optimalisatie startroute bij Uithoorn en De Kwakel →](#)

## Nieuwsbrief [2/2], deel [2/3]

[De bocht bij Uithoorn →](#)

[Startroutes bij Bodegraven, Nieuwkoop en Gouda optimaliseren →](#)



### Maatregelen voor omwonenden van de Buitenveldertbaan

In de omgeving van de [Buitenveldertbaan](#) nemen we diverse maatregelen die de hinder kunnen beperken. Bijvoorbeeld vaste naderingsroutes 's nachts en langer parallel starten vanaf andere banen. Bekijk deze maatregelen:

[Langer parallel starten naar het noorden bij verminderd zicht →](#)

[Vaste naderingsroutes Buitenveldertbaan 's nachts →](#)

[Beperken nachtelijke starts Kaagbaan in noordoostelijke richting bij baanonderhoud →](#)



### Maatregelen voor omwonenden van de Kaagbaan

Voor omwonenden van de [Kaagbaan](#) kan hoger aanvliegen over vaste naderingsroutes overdag bijdragen aan minder hinder. Ook heeft een verbod op lawaaiige vliegtuigen een gunstig effect.

[Hoger aanvliegen overdag →](#)

[Verbod op lawaaiige vliegtuigen →](#)

[Vaste naderingsroutes overdag →](#)



**Bestuurskern**

Directie Participatie

## Maatregelen voor omwonenden van de Polderbaan

De maatregelen voor de omgeving van de [Polderbaan](#) zijn met name gericht op hinderbeperking door hoger aan te vliegen en vliegroutes te optimaliseren. Bekijk hier de maatregelen:

[Hoger aanvliegen Polderbaan in de nacht →](#)

[De bocht bij Uitgeest →](#)

[Nachtelijke naderingsroute Polderbaan vanuit oostelijke richting →](#)



## Maatregelen voor omwonenden van de Zwanenburgbaan

Voor de omgeving van de [Zwanenburgbaan](#) zijn er maatregelen die de hinder in de nacht kunnen beperken. Bijvoorbeeld een nieuwe vaste naderingsroute vanuit het noorden en een geluidsarme startprocedure naar het noorden. Lees meer over deze maatregelen:

[Vaste naderingsroute Zwanenburgbaan noord 's nachts →](#)

[Geluidsarme nachtelijke startprocedure Zwanenburgbaan noord →](#)

[Efficiënter afstand houden voor landende vliegtuigen →](#)

Wat vind je van deze e-mail?

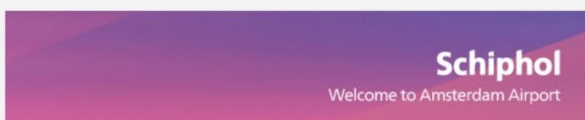


Je ontvangt dit bericht omdat je hebt aangegeven op de hoogte te willen blijven van baanonderhoud en afwijkend baangebruik. [Meld je af](#) om geen updates over baanonderhoud en afwijkend baangebruik van ons te ontvangen.

Voor vragen kun je altijd contact met ons opnemen.

[Schiphol.nl/contact](https://www.schiphol.nl/contact) [ccc@schiphol.nl](mailto:ccc@schiphol.nl)

0900-0141



## Bijlage 8 Interviewleidraad organiserende partij consultatie

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Introductie**

Bedankt voor uw tijd.  
Voorstelrondje

Akkoord opname. Opname wordt gebruikt voor verslag, na maken van verslag wordt de opname gewist.

Van dit gesprek wordt een anoniem woordelijk verslag gemaakt. In geen enkel geval (verslag en rapportage) zijn uitspraken te herleiden naar personen. Verslag maakt onderdeel uit van de rapportage.

Achtergrond: toetsing consultatieproces hinderreductieplan  
Dit gesprek gaat dus niet over de inhoud van het hinderreductieplan.

### **Algemene vragen**

1. Wat was je rol in de consultatie van het hinderreductieplan?
2. Op welke manier was je betrokken bij de consultatie?
3. Vanaf wanneer was je betrokken bij de consultatie?

### **Ontwerpfase**

4. Welke doelen had het consultatietraject?
5. Lag er een bepaalde filosofie of gedachtegang ten grondslag aan de gekozen aanpak?
6. Is er een projectplan / plan van aanpak / participatieplan geschreven voor het consultatietraject?
7. Is dit plan van aanpak afgestemd met stakeholders/deelnemers? Zo ja, hoe en welke?
8. Welke afwegingen lagen ten grondslag aan de keuze voor bijeenkomsten gecombineerd met een online consultatie?
9. Op welke manier is gekomen tot deelnemers aan de consultatie? Was dit een open proces? Of konden mensen alleen deelnemen op basis van een uitnodiging? Of was er sprake van een combinatie?
10. Hoe is de communicatie rond het traject vormgegeven? Hoe is de consultatie aangekondigd en kenbaar gemaakt?
11. Zijn deelnemers tijdig uitgenodigd?

12. Op welke manier is duidelijk gemaakt wat de scope/reikwijdte van de consultatie was?
13. Hoe is de urgentie, het onderwerp en de relevantie voor de deelnemers duidelijk gemaakt?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Uitvoeringsfase**

14. Als je kijkt naar het uiteindelijke deelnemersveld; waren alle belangen dan vertegenwoordigd, of misten er nog belangen?
15. Hadden participanten voldoende informatie om deel te nemen aan de consultatie?
16. Hoe zijn participanten voorzien van informatie om deel te nemen aan de consultatie?
17. Was er sprake van een gelijk speelveld tijdens de consultatie?  
Zowel op vlak van deelnemers onderling als tussen deelnemers en organisatie
18. Welke acties zijn ondernomen om een gelijk speelveld te creëren?
19. Hoe zag de opzet van de georganiseerde bijeenkomsten er uit?
20. Welke verwachting had je vooraf van de bijeenkomsten?
21. Voldeden de bijeenkomsten aan de verwachting die je hier vooraf van had?
22. Hoe zag de opzet van de online consultatie er uit?
23. Welke verwachting had je vooraf van de online consultatie?
24. Voldeed de online consultatie aan de verwachting die je hier vooraf van had?
25. Is tijdens de bijeenkomsten en/of de consultatie ook duidelijk gemaakt wat de scope en reikwijdte was? Oftewel: waar het wel/niet over ging?
26. Op welke manier is ervoor gezorgd dat iedereen in staat was deel te nemen aan de consultatie?
27. Was in jullie optiek ook daadwerkelijk iedereen in staat om deel te nemen aan de consultatie?
28. Hoeveel ruimte was er om iets met de inbreng van de participanten te kunnen doen?

### **Terugkoppeling en doorwerking**

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

29. Hoe is de inbreng van participanten meegewogen?
30. Hoe zag de terugkoppeling naar participanten eruit?
31. Is voor participanten duidelijk op welke manier hun inbreng is gewogen of heeft doorgewerkt?

### **Afronding m.b.t. consultatie**

32. Op welke punten vond je de consultatie succesvol?
33. Wat zou je een volgende keer anders aanpakken?

### **Toekomstige betrokkenheid**

Het hinderreductieplan heeft een levend karakter. Dit betekent dat over de uitvoering gecommuniceerd zal worden met de omgeving en dat de omgeving bij wijzigingen betrokken zal worden.

34. Op welke manier wordt invulling gegeven aan de communicatie?
35. Op welke manier wordt invulling gegeven aan het betrekken van de omgeving bij wijzigingen?
36. Is dit afgestemd met de omgeving?
37. Is dit ook bekend bij de omgeving?

### **Conclusie en afronding**

38. Is er voldoende gezegd over het doorlopen consultatietraject?
39. Zijn er nog andere punten die nu niet aan de orde zijn geweest, maar die wel benoemd moeten worden?
40. Is er nog iets dat je ons wilt meegeven t.a.v. het gesprek dat we gevoerd hebben?

Van dit gesprek zullen wij een verslag maken. Het concept-verslag wordt ter controle met u gedeeld na de uitwerking. Het verslag maakt, geanonimiseerd, deel uit van de rapportage.

## Bijlage 9 Interviewleidraad maatschappelijke partij consultatie

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Introductie**

Bedankt voor uw tijd.  
Voorstelrondje

Akkoord opname. Opname wordt gebruikt voor verslag, na maken van verslag wordt de opname gewist.

Van dit gesprek wordt een anoniem woordelijk verslag gemaakt. In geen enkel geval (verslag en rapportage) zijn uitspraken te herleiden naar personen. Verslag maakt onderdeel uit van de rapportage.

Achtergrond: toetsing consultatieproces hinderreductieplan  
Dit gesprek gaat dus niet over de inhoud van het hinderreductieplan.

### **Algemene vragen**

1. Vanuit welke rol was u betrokken bij de consultatie van het hinderreductieplan?
2. Op welke manier was u betrokken bij de consultatie?  
(meedenkbijeenkomst, informatiebijeenkomst, schriftelijke reactie, online consultatie etc.)
3. Vanaf welk moment was u betrokken bij de consultatie?

### **Ontwerpfase**

4. Op welke manier bent u uitgenodigd voor de consultatie?  
Was dit een open proces? Of kon u alleen deelnemen op basis van een uitnodiging?
5. Waren alle belangen en personen vertegenwoordigd in het proces die ook vertegenwoordigd moeten worden volgens u?
6. Hoe is de communicatie rond het traject vormgegeven? Hoe is de consultatie aangekondigd en kenbaar gemaakt?
7. Bent u tijdig uitgenodigd?
8. Wat het voor u duidelijk waar de consultatie wel/niet over ging?
9. Op welke manier is dit duidelijk gemaakt?
10. Sloot de reikwijdte van de consultatie aan bij uw ideeën, wensen en behoeften t.a.v. deze reikwijdte?
11. Voelde u urgentie en relevantie om mee te doen aan de consultatie?
12. Waar kwam dit vandaan?



13. Hoe is de urgentie, het onderwerp en de relevantie voor u als deelnemers duidelijk gemaakt door de organisatie van de consultatie?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

14. Waren de wensen en doelen van Schiphol en LVNL voor u duidelijk?

### **Uitvoeringsfase**

15. Had u voorafgaand aan de consultatie de verwachting dat er bij de initiatiefnemers van de consultatie ruimte was om iets met de inbreng te doen?

16. Had u voldoende informatie om op een effectieve manier deel te nemen aan de consultatie?

17. Hoe bent u voorzien van informatie om deel te nemen aan de consultatie?

18. Was er sprake van een gelijk speelveld tijdens de consultatie?  
Zowel op vlak van deelnemers onderling als tussen deelnemers en organisatie

19. Werd u in staat gesteld om uw bijdrage te leveren tijdens de consultatie?

20. Waren de in de consultatie gestelde vragen helder voor u?

21. Sloten de in de consultatie gestelde vragen volgens u aan bij het onderwerp van de consultatie?

22. Hoe zag de opzet van de georganiseerde bijeenkomsten / online consultatie / etc. er uit?

23. Welke verwachting had u vooraf van de bijeenkomsten?

24. Voldeden de bijeenkomsten aan de verwachting die u hier vooraf van had?

25. Hoe zag de opzet van de online consultatie er uit?

26. Welke verwachting had u vooraf van de online consultatie?

27. Voldeed de online consultatie aan de verwachting die u hier vooraf van had?

28. Was in uw optiek iedereen in staat om deel te nemen aan de consultatie?

29. Had u tijdens aan de consultatie de verwachting dat er bij de initiatiefnemers van de consultatie ruimte was om iets met de inbreng te doen?

### **Terugkoppeling en doorwerking**

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

30. Is voor u inzichtelijk hoe uw inbreng is gewogen of heeft doorgewerkt?
31. Hoe zag de terugkoppeling naar u er uit?

Waar nodig vragen naar voorbeelden en onderbouwing.

### **Afronding m.b.t. consultatie**

32. Op welke punten vond u de consultatie succesvol?
33. Op welke punten ziet u ruimte voor verbetering voor de consultatie??

### **Toekomstige betrokkenheid**

Het hinderreductieplan heeft een levend karakter. Dit betekent dat over de uitvoering gecommuniceerd zal worden met de omgeving en dat de omgeving bij wijzigingen betrokken zal worden.

34. Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie?
35. Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan het betrekken van de omgeving bij wijzigingen?

### **Conclusie en afronding**

36. Is er voldoende gezegd over het doorlopen consultatietraject?
37. Zijn er nog andere punten die nu niet aan de orde zijn geweest, maar die wel benoemd moeten worden?
38. Is er nog iets dat u ons wilt meegeven t.a.v. het gesprek dat we gevoerd hebben?

Van dit gesprek zullen wij een verslag maken. Het concept-verslag wordt ter controle met u gedeeld na de uitwerking.

## Bijlage 10 Interviewleidraad bestuurlijke partij consultatie

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Introductie**

Bedankt voor uw tijd.  
Voorstelrondje

Akkoord opname. Opname wordt gebruikt voor verslag, na maken van verslag wordt de opname gewist. Start opname.

Van dit gesprek wordt een anoniem woordelijk verslag gemaakt. In geen enkel geval (verslag en rapportage) zijn uitspraken te herleiden naar personen.

Verslag maakt onderdeel uit van de rapportage. Verslag wordt voor goedkeuring voorgelegd.

Achtergrond: toetsing consultatieproces hinderreductieplan

Dit gesprek gaat dus niet over de inhoud van het hinderreductieplan.

### **Algemene vragen**

1. Vanuit welke rol was u betrokken bij de consultatie van het hinderreductieplan?
2. Op welke manier was u betrokken bij de consultatie?  
(meedenkbijeenkomst, informatiebijeenkomst, schriftelijke reactie, online consultatie etc.)
3. Vanaf welk moment was u betrokken bij de consultatie?

### **Ontwerpfase**

4. Op welke manier bent u uitgenodigd voor de consultatie?  
Was dit een open proces? Of kon u alleen deelnemen op basis van een uitnodiging?
5. Waren alle belangen en personen vertegenwoordigd in het proces die ook vertegenwoordigd moeten worden volgens u?
6. Hoe is de communicatie rond het traject vormgegeven? Hoe is de consultatie aangekondigd en kenbaar gemaakt?
7. Bent u tijdig uitgenodigd?
8. Wat het voor u duidelijk waar de consultatie wel/niet over ging?
9. Op welke manier is dit duidelijk gemaakt?
10. Sloot de reikwijdte van de consultatie aan bij uw ideeën, wensen en behoeften t.a.v. deze reikwijdte?
11. Voelde u urgentie en relevantie om mee te doen aan de consultatie?
12. Waar kwam dit vandaan?

13. Hoe is de urgentie, het onderwerp en de relevantie voor u als deelnemers duidelijk gemaakt door de organisatie van de consultatie?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

14. Waren de wensen en doelen van Schiphol en LVNL voor u duidelijk?

### **Uitvoeringsfase**

15. Had u voorafgaand aan de consultatie de verwachting dat er bij de initiatiefnemers van de consultatie ruimte was om iets met de inbreng te doen?

16. Had u voldoende informatie om op een effectieve manier deel te nemen aan de consultatie?

17. Hoe bent u voorzien van informatie om deel te nemen aan de consultatie?

18. Was er sprake van een gelijk speelveld tijdens de consultatie?  
Zowel op vlak van deelnemers onderling als tussen deelnemers en organisatie

19. Werd u in staat gesteld om uw bijdrage te leveren tijdens de consultatie?

20. Waren de in de consultatie gestelde vragen helder voor u?

21. Sloten de in de consultatie gestelde vragen volgens u aan bij het onderwerp van de consultatie?

22. Hoe zag de opzet van de georganiseerde bijeenkomsten / online consultatie / etc. er uit?

23. Welke verwachting had u vooraf van de bijeenkomsten?

24. Voldeden de bijeenkomsten aan de verwachting die u hier vooraf van had?

25. Hoe zag de opzet van de online consultatie er uit?

26. Welke verwachting had u vooraf van de online consultatie?

27. Voldeed de online consultatie aan de verwachting die u hier vooraf van had?

28. Was in uw optiek iedereen in staat om deel te nemen aan de consultatie?

29. Had u tijdens aan de consultatie de verwachting dat er bij de initiatiefnemers van de consultatie ruimte was om iets met de inbreng te doen?

### **Terugkoppeling en doorwerking**

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

30. Is voor u inzichtelijk hoe uw inbreng is gewogen of heeft doorgewerkt?
31. Hoe zag de terugkoppeling naar u er uit?

Waar nodig vragen naar voorbeelden en onderbouwing.

### **Afronding m.b.t. consultatie**

32. Op welke punten vond u de consultatie succesvol?
33. Op welke punten ziet u ruimte voor verbetering voor de consultatie??

### **Toekomstige betrokkenheid**

Het hinderreductieplan heeft een levend karakter. Dit betekent dat over de uitvoering gecommuniceerd zal worden met de omgeving en dat de omgeving bij wijzigingen betrokken zal worden.

34. Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie?
35. Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan het betrekken van de omgeving bij wijzigingen?

### **Conclusie en afronding**

36. Is er voldoende gezegd over het doorlopen consultatietraject?
37. Zijn er nog andere punten die nu niet aan de orde zijn geweest, maar die wel benoemd moeten worden?
38. Is er nog iets dat u ons wilt meegeven t.a.v. het gesprek dat we gevoerd hebben?

Van dit gesprek zullen wij een verslag maken. Het concept-verslag wordt ter controle met u gedeeld na de uitwerking.

## Bijlage 11 Interviewverslag 1

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; verslag respondent 1 (maatschappelijke partij)
Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
Deelnemers	Respondent 1, Interviewer 1, Interviewer 2

---

### **Interviewer**

We gaan het gesprek voeren aan de hand van wat algemene vragen. We zullen steeds een stapje verder gaan richting de consultatie. Waarbij we eerst kijken naar het ontwerp en de manier waarop uitnodiging en communicatie tot stand is gekomen, dan de consultatie zelf en vervolgens kijken we nog naar de terugkoppeling en de weging van de opbrengst van die consultatie. We zullen afsluiten met een korte vooruitblik naar wat Schiphol van plan is en ook op heeft genomen in het hinderreductieplan over de toekomstige betrokkenheid van onder andere bewoners en de communicatie daaromheen. Dat zal op hoofdlijnen de structuur van het gesprek zijn. Ik verwacht dat we ongeveer één uur daarvoor nodig hebben maar we hebben anderhalf uur gepland zodat we in ieder geval zeker weten dat alles ook goed aan de orde kan komen. Dan stel ik voor dat we gaan beginnen. We hadden net al kort iets gezegd over de petten die u op heeft ten aanzien van de participatie rondom Schiphol. Vanuit welke rol was u ook betrokken bij de consultatie van dat hinderreductieplan?

### **Respondent**

Ten eerste door de ORS, want daar hebben we regelmatig in het regioforum vragen gesteld over het Schiphol minderhinderplan, en hoorden we de aankondiging van de lancering ervan. Maar ook via de bewonersorganisatie waarin ik actief ben; wij hebben een grote informatiebijeenkomst georganiseerd in 2019 om input van bewoners op te halen. Ook hebben wij met Schiphol directeur Dick Benschop in een soort huiskamersetting gesproken met 10 bewoners; dat hadden wij zelf georganiseerd. Al die uitkomsten zijn ook meegenomen in die duizend reacties die nu op de website staan. Tenslotte ben ik ook zelf naar een van de lokale informatiebijeenkomsten geweest die Schiphol had georganiseerd in het kader van de lancering van het Schiphol minderhinderplan. Vanuit al die rollen ben ik betrokken geweest.

### **Interviewer**

Helder. Schiphol had natuurlijk meerdere type activiteiten georganiseerd rondom dat hinderreductie plan, zoals die huiskamergesprekken die u al noemt en informatiebijeenkomsten. Bij welke van die bijeenkomsten en type betrokkenheid die Schiphol heeft geprobeerd te organiseren bent u betrokken geweest? Bent u bijvoorbeeld ook betrokken geweest bij de online consultatie? Op welke manieren heeft u meegedaan in dat proces?

### **Respondent**

Je bedoelt of ik ook zelf persoonlijk iets heb ingevuld?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

U gaf aan dat u bij het huiskamergesprek was geweest en bij een informatiebijeenkomst maar heeft u bijvoorbeeld ook aan de online-consultatie meegedaan of niet?

**Respondent**

Ik heb zelf wel zo'n formulier op de website ingevuld. Maar omdat ik via de eerder genoemde manieren al veel meer input had geleverd vond ik het niet zinvol om met één nieuwe hinderbeperkende maatregel zelf privé ook mijn input te leveren. Met alle respect, je moet toch heel veel weten om echt een goede maatregel te kunnen bedenken. Binnen de ORS hebben we ieder jaar een rondje hinder beperkende maatregelen. Ook voor 2021 heb ik daar weer twee maatregelen ingediend. Vanuit meerdere bronnen zijn mijn ideeën en die van de bewonersorganisatie terechtgekomen in de minderhinder website. Ik heb later gecontroleerd dat alle ideeën ook echt zijn meegenomen.

**Interviewer**

Vanaf welk moment werd u ook betrokken bij die consultatie? Vanaf welk moment werd u daar ook actief voor uitgenodigd door Schiphol?

**Respondent**

Ik weet mij nog te herinneren dat de brief van juli 2019 van de minister eigenlijk het startshot was voor het minderhinderplan. Dat werd uiteraard uitgebreid besproken in het regioforum van de ORS. Vanaf dat moment heeft Schiphol ook aangegeven dat zij met het verzoek van de minister iets gingen doen. Toen is het ook continue op de agenda van het regioforum teruggekomen, in ieder geval in de vorm van vragen naar voortgang en of het plan ook nog in ORS inhoudelijk besproken zou worden. Dat was niet het geval. Ook ging Schiphol "de boer op" met het organiseren van die lokale informatiebijeenkomsten. Ik heb me toen ingeschreven voor een informatiebijeenkomst, in Aalsmeer. Daar kwamen zowel mensen die er veel vanaf wisten als mensen uit de buurt die gewoon maar eens kwamen kijken. Ik heb me uiteraard ook geabonneerd op de nieuwsbrief op de minderhinderwebsite om ook op die manier op de hoogte gehouden te worden. De nieuwsbrief komt niet al te frequent uit, moet ik je zeggen. Wij waren toch wel een beetje verbaasd dat Schiphol deze minderhinderwebsite in de markt zette op het moment dat corona toesloeg en er helemaal niet gevlogen werd. Dat vonden we niet een hele handige keuze. Daar hebben we behoorlijk kritisch op gereageerd. Op dat moment was het gewoon totaal stil in de lucht. Wie gaat er dan nog klagen of zich echt verdiepen in de geluidhinder? Wij vonden dat een zeer ongelukkige keuze, en we hebben ook gezegd dat ze de lancering eigenlijk hadden moeten uitstellen totdat er weer normale operaties zijn op Schiphol en dat de toen de verzamelde input dus een vertekend beeld geeft. We hebben vanaf het begin het proces gevolgd. We hebben ook in de ORS een aantal keer gevraagd: "krijgen wij ook een adviesrecht op dat minderhinderplan?". Dat was niet de bedoeling.

**Interviewer**

Als u dan kijkt naar de consultatiestappen die Schiphol heeft gezet, kon iedereen daar dan aan meedoen? Was dat een open proces of kon alleen deelgenomen worden op basis van uitnodiging, of als je inside information had?

**Respondent**

De lokale informatiebijeenkomsten die werden georganiseerd waren heel open. Daar kon je gewoon online voor inschrijven. Iedereen kon zich inschrijven. De mensen die er zaten, in mijn bijeenkomst, waren over het algemeen mensen die best wel op de hoogte waren van het geheel en ook echt technische vragen stelden waardoor een aantal mensen die daar iets minder vanaf wisten ook dachten: "waar gaat dit over?". Hinderbeperking is heel snel een heel technisch onderwerp natuurlijk. Als je met mensen gaat praten over het baangebruik dan krijg je van sommigen die grote overlast ervaren een emotionele reactie en van de goed ingevoerde mensen krijg je dan allerlei technische vragen. Ik weet niet of Schiphol die informatiebijeenkomsten zelf heeft geëvalueerd maar ik vond het geen goede bijeenkomst. Als je als Schiphol richting de bewoners gaat moet je heel duidelijk aangeven waar wel en waar niet over gesproken kan worden. Op het moment dat ze dat deden - er mocht niet gesproken worden over krimp, maar alleen over groei - vertrok de helft van de zaal. Toen zeiden mensen: "ik ben hier niet gekomen om een PR-stunt van Schiphol te ondersteunen. Ik wil daadwerkelijk praten over vermindering van mijn overlast." Ik heb gehoord dat ook de andere informatiebijeenkomsten niet zo positief zijn verlopen.

**Interviewer**

Zegt u daar dan eigenlijk ook mee dat het vooraf niet helemaal helder en scherp was waar die consultatiebijeenkomsten wel en ook niet over gingen?

**Respondent**

Ja, voor een deel wel. Maar ook voor een deel dat het sentiment dan toch de overhand neemt. Mensen willen praten over significante vermindering van hinder en niet over: "straks hebben we een toestel dat twee decibel minder produceert maar je krijgt er wel 10% meer over je hoofd". Uiteindelijk zijn dat de hinderbeperkende maatregelen waar we het over hebben. Het is óf verschuiving van de hinder van het ene naar het andere gebied óf het gaat om minimale reducties in dB's. Dat heeft Hans Alders natuurlijk ook al geconstateerd in zijn advies. En dat heeft Van Geel opnieuw geconstateerd. Je hebt het over marginale zaken. Op het moment dat je het over dat soort marginale zaken hebt, hoe kun je dan bewoners die daar niet zoveel vanaf weten als mensen bij de ORS bijvoorbeeld daarin goed meenemen? Dat is natuurlijk heel lastig. Ik begrijp dus wel dat die bijeenkomsten niet zo goed liepen.



**Interviewer**

Als je dan kijkt naar meer de scope en de reikwijdte van de consultatie en van waar dat dan eigenlijk allemaal over ging, sloot dat dan ook aan bij uw eigen wensen en ideeën en behoeften ten aanzien van bijvoorbeeld ook die scope? Schiphol had een bepaalde scope en een bepaalde reikwijdte, maar hoe kijkt u daarnaar? Sloot dat aan bij uw eigen wensen en behoeften?

**Respondent**

Als ik dan als bewoner redeneer niet. Als bewoner ben je maar op één ding gefocust, dat is dat je wil laten weten dat die hinder te veel is en dat er iets aan gedaan moet worden, heel plat. Dat zien we natuurlijk ook in de opbrengst van het geheel. Als je duizend reacties hebt en je kunt er zestien maatregelen uithalen waarvan de meeste ook al bekend waren bij de ORS, dat is natuurlijk een minimale opbrengst. Dat is ook wel logisch want de scope was denk ik niet goed en niet op de bewoners en de beleving van de bewoners toegespitst.

**Interviewer**

Waar kwam voor u de urgentie vandaan om mee te doen? Waarom vond u het zo belangrijk om in dit traject uw stem te laten horen en uw ideeën in te brengen?

**Respondent**

Vooral omdat de adviesaanvraag van de minister daarover bij de ORS op het gebied van wonen en vliegen was gestopt. Dat had niet tot een resultaat geleid. De minister had Schiphol de opdracht gegeven om een minderhinderplan op te stellen in haar brief van juli 2019. Maar zonder, en dat vind ik heel problematisch, daar juiste kaders voor mee te geven. Uiteindelijk zijn er natuurlijk toch bepaalde wettelijke normen. Schiphol heeft in het plaatje op de website de landelijke vastgestelde contouren, de 48 en 58 Lden contour, niet overgenomen. Ze hebben het buitengebied gewoon wat verruimd. Dat levert bij mij veel vragen op. Dan vraag ik me af, een minister die een dergelijk verzoek doet en ze doet het bij de juiste partij Schiphol en LVNL, daar ben ik het helemaal mee eens, zou toch ook kaders hebben moeten aangeven waarbinnen dit plan had moeten worden opgeleverd? Je krijgt nu een beetje de slager die zijn eigen vlees keurt, Schiphol die zelf bepaalt wat de kaders zijn. Schiphol bepaalt ook zelf welke maatregelen ze wel en niet laten zien. Natuurlijk hebben ze gezegd dat ze een expert daarvoor hebben ingeschakeld. Pröpper en partners hebben er een evaluatierapport aan gewijd maar dat is ook in opdracht van Schiphol en betaald door Schiphol neem ik ook aan. Daar zit dus niets van objectiviteit in. Dat vind ik problematisch als je het hebt over het creëren van uiteindelijk draagvlak in de omgeving rond Schiphol voor de toekomstige ontwikkeling. Daarom was ik daar ook zeer op tegen.

**Interviewer**

Als u kijkt naar de wensen en doelen van Schiphol en LVNL meer als organiserende partij, waren die voor u ook duidelijk? Dan bedoel ik specifiek de wensen en de doelen van Schiphol en LVNL met dit consultatietraject.

**Respondent**

Wij waren zeer wantrouwig over wat de doelen waren. Volgens ons was het voornaamste doel om een vlucht naar voren te maken omdat de ORS stilstond. Schiphol wilde zelf de regie te pakken en aantonen dat er best gegroeid kan worden omdat er nog zoveel nieuwe hinderbeperkende maatregelen aan zouden komen. De website is op punten ook onvolledig en misleidend. Er staat

bijvoorbeeld niet in welk van al die maatregelen al onderdeel waren van het pakket dat is afgesproken bij het maximum van 500.000 vliegtuigbewegingen die indertijd zijn vastgelegd, in het Alders akkoord. Bijvoorbeeld ook het loslaten van die 48 Lden geluidscontour in de plaatjes, waardoor het buitengebied veel ruimer is dan volgens de tot nu toe gebruikte contouren. We weten binnen de ORS dat het heel belangrijk is dat je die afweging tussen binnen- en buitengebieden zorgvuldig moet doen. Mensen in het binnengebied, vlakbij de banen, hebben gewoon veel en veel meer last dan mensen die veel verderop, bijvoorbeeld voorbij Gouda, wonen. Er zitten allerlei rare dingen in die website waarvan wij dan denken waarom mag een bedrijf, Schiphol is toch eigenlijk een gewoon bedrijf, waarom mag een bedrijf dat zomaar zonder kaders van de overheid opstellen? Daarom is het goed dat I en W deze toets op participatie doet en straks ook een toets plaatsvindt op het ambitieniveau van het plan, door een onafhankelijke partij.

**Interviewer**

Helder. We gaan zaken nog wat verder door praten ook over die informatie en die verwachtingen. Voordat we dat doen wil ik even checken bij mijn collega. Heb jij nog aanvullende vragen? Klopt het allemaal, volg je het allemaal nog een beetje?

**Interviewer 2**

Ik heb nog wel een paar kleine vraagjes waarvan ik denk daar wil ik het antwoord nog specifiek op horen. Ik was benieuwd: bent u tijdig uitgenodigd. We hebben het gehad over de uitnodiging en het karakter van de informatiebijeenkomst. Maar nog even heel specifiek, bent u echt uitgenodigd voor de bijeenkomsten?

**Respondent**

Er spelen verschillende informatiebijeenkomsten door elkaar bij deze vraag. Als bewonersorganisatie hebben wij Benschop zelf uitgenodigd voor een huiskamergesprek. Als lid van de ORS ben ik door Schiphol in het regioforum bijgepraat. Wat betreft de lokale informatiebijeenkomsten moest je je zelf online aanmelden. Ik werd niet door Schiphol als individuele bewoner benaderd. Er was geen bulkmail naar alle inwoners. Je moest ervan weten en dan kon je je aanmelden. Het was natuurlijk ook coronatijd. Er zijn daarom ook heel veel mensen niet naartoe gegaan. Er werd niet meer gevlogen en er was corona.

**Interviewer**

Weet u toevallig ook of Schiphol advertenties heeft geplaatst in huis-aan-huisbladen of op een bepaalde manier ruchtbaarheid heeft gegeven aan die informatiebijeenkomsten?

**Respondent**

In huis-aan-huisbladen volgens mij niet. Of ik heb het gemist maar ik dacht niet dat er geadverteerd was.

**Interviewer**

Heb jij nog andere vragen?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer 2**

Ik ben mijn lijstje nog één keer aan het aflopen. Volgens mij heb ik bijna alles beantwoord. Ik ben rond voor deze fase.

**Interviewer**

Het is misschien bijna bij het overdreven af, maar we vinden het wel belangrijk om goed te checken dat we ook alle informatie ophalen die we nodig hebben uiteindelijk voor ons oordeel. Dan stel ik voor dat we nu echt de stap ook maken naar meer ook de uitvoering van die consultatie en elementen die daarin zaten. Had u ook voorafgaand aan die consultatie of voordat u daaraan ging meedoen ook de verwachting dat er bij initiatiefnemers van de consultatie ruimte was om iets met de inbreng die er uiteindelijk opgehaald werd te gaan doen?

**Respondent**

Nee. De lokale informatiebijeenkomst was echt een uitlegsessie. Schiphol/LVNL legde uit wat er ging gebeuren. Er was eigenlijk weinig interactie. Omdat er niet gesproken mocht worden over krimp zijn er ook mensen weggelopen bij die bijeenkomst.

**Interviewer**

Had u ook voorafgaand aan die bijeenkomst wel de indruk of de verwachting dat u daar in gesprek kon gaan met Schiphol en dus ook uw punten kwijt kon?

**Respondent**

Ja, want ik vind het belangrijk om met elkaar in gesprek te zijn. Ik dacht dat ik in ieder geval weer wat meer informatie kon krijgen. Ik zie het altijd positief in. Heel veel mensen zeggen ook: "ik ga er niet eens meer heen". Maar ik ga er dan wel heen want dan kan ik toch weer even aan iemand van bijvoorbeeld LVNL vragen hoe het nou precies zit bij dat of dat vliegpad. Het feit dat je met mensen van Schiphol of LVNL in de pauze kan praten bij de koffie en de thee. Daarvoor vond ik het ook belangrijk. Maar had ik nou van tevoren het idee dat uit die groep nieuwe, hele innovatieve ideeën zouden komen waarvan Schiphol nog nooit had gehoord en LVNL nog nooit had gehoord en dat die nieuwe ideeën echt voor de toekomst opgepakt zouden worden? Nee, want die ideeën zijn er niet. Dat is nu al zo vaak vastgelegd door Van Geel, door Alders. Waarom vraag je dan de bevolking: "ga nog eens wat bedenken?". Alles wat bewoners bedenken is óf al eerder bedacht en al af gereserveerd óf helemaal niet nieuw en al in praktijk gebracht. Het was daarom meer een soort good news show.

**Interviewer**

Had u ook tijdens bijeenkomsten of bijvoorbeeld via de reactie die u heeft gegeven of meer in de brede zin van die consultatie, voldoende informatie om daar op een effectieve manier aan mee te kunnen doen? Had u echt voldoende informatie om mee te kunnen doen aan die consultatie?

**Respondent**

Ja, maar dat komt natuurlijk omdat ik bij dat regioforum ben aangesloten. Voordat ik bij het regioforum was aangesloten, had ik er echt niets van gesnapt. Het is hele complexe materie. Als je daar als bewoner zonder voorkennis naartoe gaat, dan heb je een grote achterstand qua informatie en dan kun je alleen maar toeluisteren. Ik weet nog dat een aantal mensen zei: "er zitten hier een paar mensen die er ontzettend veel van afweten". De rest had daar gewoon heel weinig mee, dus het was ook niet effectief.

**Interviewer**

Begrijp ik dan ook uit uw antwoord dat het voornamelijk zat in de begrijpelijkheid en het niveau van de informatie of was er ook gewoon niet voldoende informatie beschikbaar als in bepaalde stukken waren niet beschikbaar of waren niet toegankelijk?

**Respondent**

De informatie is complex. Als je aan mensen gaat vragen: "praat met ons mee, bedenk nieuwe hinder beperkende maatregelen", dan kan het niet anders dan dat zij een bepaalde mate van technische kennis moeten hebben. Je moet in ieder geval weten dat er vijf banen zijn en dat je erop kan landen en starten en dat er primaire en secundaire banen zijn. Er is heel veel informatie die je als basis moet hebben om te kunnen begrijpen hoe die Schiphol operaties werken. Als je dan naar de bevolking komt waarvan een deel die kennis niet heeft en gaat vragen: "kom eens met nieuwe ideeën die wij nog niet weten om hinderbeperking te realiseren". Dat is toch kansloos en misleidend? Als mensen dan willen praten over "kan die Polder- of Aalsmeerbaan niet dicht?", dan krijg je vervelende discussies. "Dat is buiten de scope. Daar gaan we het niet over hebben vandaag." Toen zijn er dus een paar mensen vertrokken. Die zeiden: "hier doe ik niet aan mee". Dan is zo'n informatiebijeenkomst alleen maar een good news show voor Schiphol.

**Interviewer**

Als je kijkt naar de informatie die beschikbaar was tijdens de consultatie, op welke manier hadden Schiphol en LVNL de informatievoorziening gerealiseerd? Was dat ook via de website minderhinderschiphol? Of hadden ze daar andere manieren voor?

**Respondent**

Via de website, en via de PowerPointpresentatie op die informatieavond. Die twee dingen heb ik gezien. Ik heb verder geen andere informatievoorziening gezien. Je moet gewoon naar de website en daar kon je dan klikken op het kaartje op het gebied waarin je woont. Dat zag er allemaal best wel mooi uit.

**Interviewer**

U ging er net al een klein beetje op in. Was er tijdens de consultatie sprake van een gelijk speelveld tussen de deelnemers aan de consultatie en de organiserende partij van de consultatie?

**Respondent**

Nee. Het is gewoon complexe materie. Zelfs experts en LVNL hebben moeite om nieuwe hinderbeperkende maatregelen te verzinnen. Wat wil je dan aan bewoners vragen? Er zit echt geen Einstein tussen die ineens iets bedenkt waardoor alle vliegtuigen stil zijn. Nee, er is een grote informatieasymmetrie terwijl er behalve

informatie ook nog de regelgeving en de kaders zijn. Schiphol zit natuurlijk heel duidelijk met een bepaald kader. Dat beperkt ook de mate waarin zij participatie kunnen vragen en daar iets mee kunnen doen. Als je dat niet goed organiseert krijg je dus dit soort bijeenkomsten waarvan iedereen zegt: "het is een good news show en er komt niet zoveel uit."

**Interviewer**

En dan over de andere kant van dat gelijke speelveld, dat is ook tussen de deelnemers onderling. Daar zei u net ook al iets over. Als u kijkt naar dat gelijke speelveld, uit uw eerdere antwoord maakte ik op dat er ook bij de deelnemers onderling geen sprake van was. Dat klopt?

**Respondent**

Dat klopt absoluut. Dat is denk ik ook de verworvenheid van de ORS, tenminste zolang die nu nog bestaat, dat je bewonersvertegenwoordigers hebt die echt door de wol geveerd zijn en die behoorlijk wat technische kennis hebben opgedaan gedurende al die jaren en die ook bewoners wat beter aan de hand kunnen meenemen over bepaalde technische onderwerpen. Zij kunnen het vaak wat eenvoudiger uitleggen dan iemand van LVNL of van Schiphol. Er zat in die informatiebijeenkomst een enorm verschil qua kennisniveau. Als je dan met elkaar praat over hinderbeperking bij start- en landingsprocedures, waar heb je het dan eigenlijk over?

**Interviewer**

Heeft u dan ook een idee op welke manier zo een informatie asymmetrie op te lossen zou zijn door bijvoorbeeld een partij als Schiphol?

**Respondent**

Het gaat erom waarover bewoners meepraten. Als je daadwerkelijk wilt dat de bewoners meepraten over het beperken van de hinder maar je kadert het zo in dat het alleen maar over hinderbeperkende maatregelen mag gaan die niet te maken hebben met verminderde aantallen, met andere zaken die technisch van aard zijn, dan wordt het speelveld heel klein. Waarom laat je bewoners meepraten over hinderbeperkende maatregelen als er gewoon geen ruimte is daarnaar te luisteren omdat de kaders er niet zijn? Omdat er ook nog steeds geen duidelijkheid is met betrekking tot het goed meten van de hinder, het wordt nu berekend. Bewoners willen maar één ding: "We hebben hinder, we beleven dat geluid en dat moet minder. Hoe je het doet overheid, zal ons een zorg zijn maar doe het." Dat is een beetje de instelling.

Als je die informatieasymmetrie wilt overbruggen, dan denk ik dat je er niet onderuit komt dat je die bewoners een beetje opleidt. Dat je ervoor zorgt dat, zoals binnen de ORS waar je al die bewonersorganisaties gezamenlijk hebt, waar we met elkaar praten en waar men ook "opgeleid" wordt, informatiebijeenkomsten bezoeken enzovoorts. Daar kun je uiteindelijk van verwachten dat bewoners dan een idee genereren dat wel wellicht nog iets oplevert. Maar met de gemiddelde burger, als je die informatieasymmetrie wilt dichten, ik heb daar geen oplossing voor.

**Interviewer**

Dat was ook een klein uitstapje. Dat was niet een vraag die we hadden opgenomen maar ik was er gewoon nieuwsgierig naar.

**Respondent**

Ik denk dat je dat via een getrapte organisatie als de ORS moet doen. Ik denk dat je met dit onderwerp niet anders kan dan op die manier informatie en kennis bundelen bij bewonersorganisaties en daar gebruik van maken.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Interviewer**

Een klein uitstapje maar ik vind zelf de manier waarop rondom Eindhoven Airport, daar heeft defensie een aantal jaar geleden masterclasses georganiseerd voor onder andere dorpsraden en bewonersorganisaties. Ik vind dat zelf altijd wel een inspirerend voorbeeld hoe Defensie daar heeft geprobeerd de informatieasymmetrie een beetje gelijk te trekken hoewel dat natuurlijk nooit helemaal kan. Je kunt niet in één avond vier jaar lucht- en ruimtevaarttechniek in Delft geven.

### **Respondent**

We hebben dat natuurlijk nu ook al zo georganiseerd binnen de ORS. Dat hebben we dus al. Met de lokale bewonersorganisatie hebben we hier een huiskamerevenement georganiseerd. Benschop kwam hier naartoe. Ik had tien bewoners uitgenodigd. We hebben hem gewoon verteld hoe het is om te leven onder Schiphol. Wij hebben geen hinderbeperkende maatregelen voorgesteld maar hem gewoon deelgenoot gemaakt van hoe we hier leven en wat we wel en niet kunnen doen. Dat is het bewonersperspectief. Als je bewoners wilt uitnodigen om daadwerkelijk te participeren in het bedenken van hinderbeperkende maatregelen en die moeten verder gaan dan het sluiten van een baan, dan zal je ze gewoon moeten opleiden. Dan zal je een systeem moeten hebben waarin die bewoners ook voldoende kennis en ervaring en opleiding hebben, wellicht ondersteund met experts. En ze in staat stellen om onafhankelijke experts te raadplegen. Anders werkt het niet.

### **Interviewer**

Dan gaan we nu weer een stapje zetten richting de vragenlijst. Ander dan weet ik niet of we dit gesprek in anderhalf uur gaan redden.

### **Respondent**

Overigens nog één dingetje. Daar zit ik nu aan te denken. Een van de gemeentes heeft in 2019 een enquête gehouden onder de bewoners. Die heeft een representatieve steekproef laten uitvoeren naar hinderbeleving. Daar kwam uit dat zo'n 83% overlast had van vliegtuigen. In die enquête werd niet gevraagd of men nog een hinder beperkende maatregel wist maar gewoon hoe men ervaart om zo dichtbij Schiphol te wonen. Zo simpel is het. Ik zou met name dat soort instrumenten inzetten want die zijn heel duidelijk. Dan laat je bewoners niet in verwarring achter.

### **Interviewer**

Als we weer even wat verder inzoomen op die consultatie zelf, werd u daar ook voldoende in staat gesteld om een bijdrage te kunnen leveren? Voelde u zich ook voldoende uitgenodigd om uw bijdrage te kunnen leveren in die consultatie?

### **Respondent**

Tijdens de lokale informatiebijeenkomst was er voldoende ruimte om vragen te stellen, want het was een presentatie. Zoals ik al zei, de vragen moesten wel binnen een bepaald kader vallen en dus niet over krimp gaan. Alle vragen die ik had, ik had een aantal specifieke vragen, maar die had ik ook al via de ORS gesteld, die vielen buiten dat kader. Ik kon daar niet zoveel mee. Ook anderen

hadden dit. Je kon vragen stellen. Ik heb ook gezien dat Schiphol/LVNL van goede wil waren om ze te beantwoorden maar uiteindelijk kom je toch niet tot een interessante output in mijn optiek.

**Interviewer**

U heeft ook een schriftelijke reactie gegeven tijdens die consultatie. Had dat, los van het schrijven van de reactie uiteraard, nog veel voeten in aarde om die reactie te kunnen indienen of was dat een toegankelijk en eenvoudig proces?

**Respondent**

Dat was heel toegankelijk en eenvoudig. Wij hadden in een grote bijeenkomst, er waren iets van honderd mensen, gevraagd om op flipovers antwoorden te geven op een aantal vragen over geluidhinder die we hadden geformuleerd. Die uitkomsten hebben we zo allemaal overhandigd aan Dick Benschop en via de PR-communicatie afdeling is dat hele pakket op de Schiphol minderhinder-website opgenomen. Dat ging heel makkelijk. Dat komt ook omdat de contacten er al waren. Ik heb gezien dat ze heel zorgvuldig alle opmerkingen, ook de wat vreemdere, hebben overgenomen.

**Interviewer**

Dat overnemen en wegen daar gaan we dadelijk wat specifieker op in. We hadden het ook al over die scope en de verwachting die vooraf was over die consultatie. Werd dat in het proces zelf ook nog duidelijk gemaakt door Schiphol en LVNL, waar het wel en niet over ging? Bijvoorbeeld via de website, tijdens bijeenkomsten of op andere manieren dat helder was welke vragen voorlagen in die consultatie en welke niet?

**Respondent**

Nee, in de vragenlijst stonden open tekst vakken waarin je alles kon opschrijven. Het waren open vragen, zoals "Wat vind je van het hele programma?" en "heb je nog concrete verbetersuggesties voor het programma?". Er stond niet bij dat je het niet mocht hebben over beperking van het aantal vliegtuigen. Het was heel vrij, het was heel open. Ik denk dat daarom ook iedereen gewoon van alles erin heeft gezet. Het was niet duidelijk dat bepaalde zaken niet bespreekbaar waren.

**Interviewer**

Sloten de gestelde vragen volgens u aan bij het onderwerp en ook de reikwijdte van de consultatie of niet?

**Respondent**

Bij de vragenlijst moest je aangeven op welke postcode je zat en of jij vaak overlast van vliegtuigen had en op welke tijdstippen. Ik neem aan dat dat dan wordt geanalyseerd. Je voelde je wel ingekaderd omdat ze precies willen weten waar je woont. Vervolgens waren die vragen dan weer heel erg open.

**Interviewer**

Vond u dat open karakter van die vragen passend of juist niet?

**Respondent**

Als je nagaat dat er maar weinig ruimte is voor Schiphol om echt iets aan hinderbeperking te doen, dan kun je beter niet zulke open vragen stelt zonder een duidelijk kader aan te geven. Ze hadden bijvoorbeeld kunnen zeggen: "we

begrijpen dat veel van u liever willen dat er minder overlast is en dat er minder vliegtuigen overkomen maar dat valt niet binnen ons mandaat want dat maximumaantal is door de Rijksoverheid vastgesteld." Zo'n uitleg had je ook kunnen opnemen maar die heb ik niet kunnen vinden; daardoor wekt het irritatie als je dan zo'n open vraagstelling hebt. Zet alles er maar in vervolgens zie je dus in die uitkomsten dat honderden suggesties niet relevant waren. Als je niet van tevoren duidelijk aangeeft wat relevant en wat niet relevant is en je stelt alleen maar open vragen, dan krijg je dat resultaat.

**Interviewer**

We hebben het net al wat uitgebreider gehad over de verwachting die u vooraf had van de bijeenkomsten en dat de bijeenkomsten zelf iets anders waren. Is er nog iets anders wat u over de verwachting en de daadwerkelijke bijeenkomsten kwijt wilt?

**Respondent**

Ik heb ze toen ook verteld dat ik het goed vond dat ze de regio introkken. Tot nu toe hadden we dat eigenlijk nog niet gezien als bewoners, dat Schiphol daadwerkelijk de buurt introk. Ik denk dat ze zich beter hadden moeten voorbereiden op wat hen te wachten stond. Misschien waren ze wat naïef. En ze hebben niet duidelijk van tevoren aangegeven waar wel en waar niet over gepraat mocht of kon worden. De kans was overigens best groot geweest dat als ze hadden gezegd: "we gaan het niet hebben over minder gebruik van de Polder- of Aalsmeerbaan, we gaan het niet hebben over krimp, Schiphol naar zee of al dat soort zaken", dat er dan helemaal niemand was gekomen. Dat hadden velen gedacht: "Daar hoef ik niet heen". Maar door het niet van tevoren duidelijk aan te geven krijg je natuurlijk dit soort verwarrende bijeenkomsten.

**Interviewer**

En dan wat betreft verwachtingenmanagement haal ik er ook een beetje uit, daar schort het in die zin dan een klein beetje aan.

**Respondent**

Ja daar heeft het echt aan geschort.



**Interviewer**

De opzet van die online consultatie, was die volgens u ook passend en werkte dat voor u ook ten aanzien van het vraagstuk waar het eigenlijk over ging?

**Respondent**

Dan heb je het eigenlijk weer over die vragenlijst toch?

**Interviewer**

Ja die vragenlijst.

**Respondent**

Want dat is toch online consultatie?

**Interviewer**

Ja volgens mij is dat de vragenlijst.

**Respondent**

Dat is dus de website, dus dan ga je naar de website. Ik had gehoord dat er een minder hinderwebsite was. Dan zie je "geef uw mening", daar zag je ergens een button. Als je daar dan op klikte kwam in je in die online vragenlijst. Dat waren tien vragen, iets in die geest. Die begonnen eerst met waar woon je en waar heb je last van en wanneer, op welke tijd enzovoorts. Daarna was er een aantal open vragen, zoals "Wat vind je van het pakket maatregelen" en "heeft u nog suggesties?". Dat is volgens mij het internetconsultatieproces of ik heb een onderdeel gemist.

**Interviewer**

Dat klopt. Dat is ook waarop ik doelde. Als u dan kijkt naar die online vragenlijst. Voldeed die aan de verwachtingen die u daar vooraf van had? Of had u daar een andere verwachting bij of misschien ook wel geen verwachting?

**Respondent**

Ik had er geen echte verwachting van. Ik had niet de illusie dat wat ik ging opschrijven zo uniek was dat dat opgepakt zou gaan worden. Misschien ben ik ook een beetje cynisch. Er werd ook gevraagd in hoeverre de website duidelijk en te begrijpen was? Daar hebben we het net ook al over gehad. Als je redelijk goed ingevoerd bent, dan kun je wel een deel begrijpen maar als je bijvoorbeeld kijkt naar de plaatjes voor de hinder beperkende maatregelen, daar staan allerlei codes in. Bijvoorbeeld EH073 en 500AMSL. Hoe moet je als bewoner zo'n plaatje met een route met allemaal codes ernaast nou begrijpen? Er staat een korte toelichting naast, maar je snapt niet goed wat je ziet. En dan ben ik nog goed ingevoerd. Ik weet inmiddels wat EH037 is, het waypoint. Maar als je dat niet weet, dan zie je een technisch plaatje, waar je als burger niets mee kan.

**Interviewer**

Als we dit alles wat we het afgelopen blokje bespraken dus meer het uitnodigingsbeleid, informatievoorziening, die opzet van die consultatie, als we dat allemaal samen nemen: was in uw optiek iedereen die mee zou moeten doen aan die consultatie in staat om deel te nemen?

**Respondent**

Ja, als ze het wisten. Maar ik heb grote vraagtekens over bijvoorbeeld de gemeentes. Hebben de gemeentes meegedaan? Wat ik net vertelde bijvoorbeeld over die gemeente die een enquête heeft gedaan onder al zijn bewoners, met hele duidelijke uitspraken, ik weet niet of die gemeente iets heeft ingevuld. Stel je voor dat dat niet zo is, dan zou ik als bewoner best wel ongerust zijn. Ik vind wel dat gemeentes iets moeten invullen. Maar daar heb ik geen inzicht in. De website en het minderhinderplan is gewoon een black box en wordt gecontroleerd door Schiphol zelf. Schiphol zelf heeft er belang bij dat ze dat pakket maatregelen netjes bij het ministerie als een goed pakket kan verkopen. Daar is ook de toekomstige ontwikkeling van afhankelijk. Zonder een echte objectieve toetsing en zonder de kaders die van tevoren hadden moeten worden gesteld bij de opdrachtverlening denk ik niet dat het een succes is geweest.

**Interviewer**

We begonnen dit blokje met de vraag of u vooraf de verwachting had dat er bij de initiatiefnemers ruimte was om iets met uw inbreng te doen. Is die verwachting achteraf en tijdens de bijeenkomst nog veranderd of is die hetzelfde gebleven?

**Respondent**

Nee, die is tijdens die informatiebijeenkomst hetzelfde gebleven. Ook daarna had ik me ingeschreven voor die nieuwsbrief. Want ze zouden je dan op de hoogte houden als je die internetconsultatie had gedaan. Of is dat het volgende blok?

**Interviewer**

Dat is een beetje het volgende blok. Maar vertel er gerust wat over hoor? Dat is een mooi bruggetje ook.

**Respondent**

Ja precies. Ik kreeg een mailtje met "bedankt, we hebben zestien of veertien nieuwe maatregelen als gevolg van de hele consultatie kunnen toevoegen." Als ik die maatregelen met mijn voorkennis doorneem dan weet ik dat dat een beetje een wassen neus is. Duizend reacties ophalen en maar zestien nieuwe maatregelen toevoegen waarvan de meeste al bekend waren. Dat is een score van 1 - 2 procent?

**Interviewer**

Daar gaan we zo dadelijk wat dieper op in. Voordat we dat doen nog even weer de check.

**Interviewer 2**

Dit blok is alles echt duidelijk, dus ik heb geen aanvullingen.

**Interviewer**

Prima. Dan gaan we nu door naar de terugkoppelingen en de doorwerking in de resultaten van het proces. Is voor u ook inzichtelijk hoe uw inbreng uiteindelijk is gewogen en heeft doorgewerkt?

**Respondent**

Ja, want in het dashboard op de website kun je dat nagaan. Ik heb dat wel gecheckt. Ik heb het gevoel dat alle suggesties integer zijn verwerkt. Vervolgens is er geanalyseerd welke wel relevant en welke niet relevant zijn, en die afweging van welke wel en niet relevant zijn, die vind ik niet duidelijk. Vaak wordt er gemeld dat het al een keer is onderzocht en afgewezen. Als je dan dieper in de website duikt en kijkt wanneer het is onderzocht, dan blijkt dat bijvoorbeeld in 2014 te zijn onderzocht en afgehandeld. Maar het is toch wel weer vijf of zes jaar later, misschien zijn er wel nieuwe ontwikkelingen geweest. Dus het wordt je meegedeeld, het is onderzocht en klaar en het wordt verder niet opgepakt. Er is verder geen communicatie over.

**Interviewer**

Als ik het dan even samenvat is het eigenlijk in die zin helder wat betreft de losse onderdeeljes van de input, wat daar de reactie op is. Maar de manier waarop die afweging is gemaakt die is niet helder. Als ik dat dan goed zeg, de doorwerking is wel inzichtelijk maar de weging en de manier waarop het gewogen is niet.

**Respondent**

Precies. Want in dat dashboard kun je precies je eigen inbreng checken, of het erin staat. Toevallig heb ik dat gecheckt en die van mij stonden erin, ik weet natuurlijk niet of dat bij iedereen zo is. Maar hoe dan vervolgens de afweging wordt gemaakt of er iets mee wordt gedaan of al is gedaan, dat is onduidelijk.

**Interviewer**

Heeft u ook nog terugkoppeling ontvangen van Schiphol zelf of werd u ook nog op een bepaalde manier geattendeerd dat de terugkoppeling online stond? Hoe zag de communicatie naar u over de terugkoppeling eruit?

**Respondent**

Ik had me gelijk opgegeven voor die nieuwsbrief. Zo kon je op de hoogte gehouden worden dus dat heb ik gedaan. Toen werd ik gelijk op de hoogte gesteld dat het eindrapport er was en dat die zestien of veertien maatregelen waren toegevoegd. Ik weet niet meer of ik vanuit die lokale informatiesessie nog een bedankje heb gekregen. Maar als je je inschreef op die website, kreeg je wel gewoon netjes te horen dat het evaluatierapport op de website stond.

**Interviewer**

Als we dan ook nog kijken naar die terugkoppeling en die doorwerking. Is er verder nog iets wat u daar graag over kwijt wilt of wat u expliciet wilt benoemen naast de dingen die we al besproken hebben?

**Respondent**

Ja. Allereerst over de verruimde Lden, vraag ik me af waarom de wettelijke contouren nergens op de website te vinden zijn. Ook vond ik het vreemd hoe de participatieladder gestalte werd gegeven. Ze hebben vijf manieren van participeren opgenomen op de website. Je kunt meebeslissen, coproduceren, adviseren, meedenken en informeren. Dat zijn er vijf. We zijn natuurlijk gewend om met modellen te werken met verschillende soorten participatie, tredes op de ladder enz. Het is onduidelijk welke model erachter zit. Als je dan vervolgens kijkt bij welke maatregelen er dan wordt meebeslist of gecoproduceerd door burgers, dat is volgens mij in geen enkel geval. Oftewel, eigenlijk is alles op website "informeren". Op het moment dat je alleen maar aan het informeren bent moet je

het ook geen participeren noemen. Dat is de boel voor het lapje houden. Daar moet ook veel meer duidelijkheid over komen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Dat is dus meer communicatie dan participatie?

**Respondent**

Precies. Wij vinden het meer een PR-website dan een participatiewebsite.

**Interviewer**

Misschien is het goed om nog even in te zoomen op die weging die in uw woorden een beetje in de black box van Schiphol plaatsvindt. Waar zou u zelf behoefte aan hebben om dat meer inzichtelijk te maken? Zou dan letterlijk willen zien hoe die afweging is gemaakt en op basis waarvan het is gebeurd? Waar zit de onvrede precies?

**Respondent**

Ik denk dat dat zit bij het stellen van de kaders van tevoren. Als er niet over minder vluchten gepraat mag worden dan kan je als burger wel als suggestie indienen: "ik wil minder vluchten" en dan wordt het wel netjes opgenomen in die duizend inzendingen maar wordt er vervolgens gezegd: "in het kader van de afweging valt minder vluchten er niet onder". Dus dat wordt af gereserveerd. Het feit dat dat de consultatie zo weinig heeft opgeleverd heeft mede te maken met het gebrek aan inkadering aan de voorkant. Dat heeft weer te maken met het feit dat er nog maar weinig of geen nieuwe hinder beperkende maatregelen te vinden zijn en dit dus eigenlijk een PR- en informatievoorzieningswebsite is. Maar als het dan een PR- en informatievoorzieningswebsite is, dan gelden er met name voor informatievoorziening de wettelijke eisen dat het betrouwbaar moet zijn. In 2013 heeft professor Schuiling daar ook een advies over afgegeven in de Tweede Kamer. Het is voor de omgeving ongelofelijk belangrijk dat er een betrouwbare informatievoorziening is en frequente informatievoorziening. Ik vind dat er op het gebied van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening echt nog een wereld te winnen is. Dan zeg ik het heel netjes.

**Interviewer**

Dan gaan we nu weer een stapje maken. Langzaam gaan we richting het einde van het gesprek. Alles overziend heb ik eigenlijk twee vragen. Op welke punten vond u de consultatie succesvol en op welke punten ziet u ook ruimte voor verbetering van de consultatie? Dat is ook een beetje samenvattend over wat we het afgelopen uur besproken hebben met elkaar.

**Respondent**

Wat ik positief vond is dat Schiphol naar buiten is gegaan letterlijk en figuurlijk en de wijken in is getrokken om met bewoners te spreken. Dus een meer directe relatie. Ik denk dat dat positief is. Dat is in die zin winst. Dan moet je dat wel goed doen en over de juiste onderwerpen en juist ingekaderd. Daar zitten naar mijn gevoel heel veel verbetermogelijkheden.

Ik denk dat Schiphol misschien toch ook moet bedenken wat voor rol zij willen spelen in dit hele spel. Schiphol is natuurlijk een onderdeel van de hele luchtvaart, Schiphol als N.V. bedoel ik dan. Uiteindelijk is Schiphol ook weer afhankelijk van op welke manier het ministerie bijvoorbeeld kaders stelt of niet. Dat is dus in dit geval niet gebeurd. Schiphol is ook afhankelijk van bijvoorbeeld het meetsysteem. Wij hebben hier ook slechte meetsystemen. Dat zijn toch ook allemaal onderdelen die ook meespelen. Daar kan Schiphol in die zin weer weinig aan doen behalve dan het agenderen. Dus er kan heel veel verbeterd worden maar ik denk dat je deze website gewoon moet benoemen als een informatievoorzieningstool. En aan informatievoorziening moeten we gewoon hogere eisen stellen dan wat er nu ligt. Als het participatie moet zijn dan moeten de kaders beter. Dan moet ook duidelijk aan de voorkant gezegd worden tegen mensen die gaan meedoen, welk niveau van kennis heb je nodig en als je die kennis niet hebt via welke manier kun je dat dan regelen. Bijvoorbeeld via bewonersvertegenwoordigers die dat wel hebben en ook wat kan er met je uitkomsten gedaan worden? Waar is de ruimte in de wetgeving of in de regelgeving om iets met jouw ideeën te doen? Dat moet van tevoren duidelijk zijn voor burgers. Volgens mij is dan het antwoord bijna nul.

**Interviewer**

We gaan zo dadelijk naar de conclusie en de afronding. Dan sluit ik nu het stukje af over het consultatietraject dat doorlopen is. Het hinderreductieplan heeft zoals Schiphol dat zelf noemt een levend karakter. Dat betekent ook dat er over de uitvoering van het plan gecommuniceerd zal worden en dat ook bij wijzigingen Schiphol daar de omgeving bij betreft. U noemde net ook al die nieuwsbrief. Is voor u verder ook duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan die communicatie?

**Respondent**

Nee. 5 maart heb ik de laatste hindernieuwsbrief gehad. Dat ging over die zestien maatregelen maar verder heb ik niets gezien. We hebben op 23 september, 8 december en op 5 maart zo'n e-mail gehad. In de mail wordt verwezen naar de website zodat je zelf moet gaan kijken hoe het ermee staat en wat er is gedaan. Het is niet gepersonaliseerd. Het is in zijn algemeenheid, een algemene nieuwsbrief.

**Interviewer**

Als u kijkt naar het betrekken van de omgeving bij toekomstige wijzigingen. Is voor u helder hoe daar invulling aan gegeven wordt?

**Respondent**

Nee, want ik zou eigenlijk niet weten of ik, als ik nu bijvoorbeeld ineens een vernieuwend idee zou hebben, dat dan nu nog zou kunnen indienen. Dat zou ik eigenlijk niet eens weten. Volgens mij niet. Waar komen dan de nieuwe hinderbeperkende-maatregel-ideeën vandaan? De ORS is straks waarschijnlijk ook opgeheven. Ik weet het niet.

**Interviewer**

Over de toekomst is nog veel onduidelijkheid?

**Bestuurskern**

Directie Participatie

**Respondent**

Ja, over de toekomst is heel veel onduidelijkheid. Ook omdat een deel van de maatregelen die op de website staan al pasten bij het pakket van die 500.000, bijvoorbeeld over die nachtvluchten. Er zijn ook allerlei wettelijke afspraken die ook gewoon binnen die website niet duidelijk naar boven komen. Als omgeving zijn we dan ook wantrouwig, want we denken dat Schiphol hiermee probeert groei te verdienen, terwijl er ook nog hinderbeperking moet worden geleverd bij die 500.000 die ze al hebben weten te realiseren. Ook daar is onduidelijkheid over. Dat zijn ook typisch kaders die naar mijn gevoel vanuit het ministerie zouden moeten worden gesteld.

**Interviewer**

Helder signaal. Dit nemen we in ieder geval ook mee. We komen nu bij een afronding. Heeft u alles wat u heeft willen zeggen over het consultatietraject en de participatie en communicatie daaromheen, heeft u dat ook kunnen zeggen? Of zijn er dingen die u alsnog wilt benoemen die niet aan de orde zijn geweest?

**Respondent**

Ik loop mijn lijstje nog even na. Over de timing van de lancering van de website hebben we het gehad, die was niet goed.

Vragen over welke suggesties wel en niet zijn meegenomen en hoe de afwegingen waren, en wie hebben er allemaal deelgenomen? Zoals gemeentes? Dat is onduidelijk.

Het omzeilen van de ORS: normaal gesproken zou de ORS het gremium zijn geweest om dat hinderbeperkingsplan integraal te behandelen. Dat is niet van de grond gekomen.

De oude maatregelen die in 2014 zijn afgewezen en die er nog steeds op staan: er zijn heel veel ontwikkelingen geweest afgelopen jaren, dus waarom kunnen die dan niet nogmaals bekeken worden?

Als dit participatie is zou je echt moeten bepalen wat is de ruimte voor Schiphol om bij te kunnen sturen naar aanleiding van de uitkomsten van de participatie en duidelijke kaders en vragen stellen.

Wettelijk adviesrecht van de bewoners, wat we nu op dit moment hebben in de ORS, zou de basis moeten zijn. Die wettelijke afspraken, over de Ldens en al dat soort zaken zouden binnen die website duidelijk moeten zijn.

Nog één punt heb ik niet besproken. Er staat ook steeds pakket maatregelen: "Wat vindt u van het hele pakket maatregelen"? Als er iets moeilijk is, is het wel om een pakket maatregelen in samenhang met elkaar te beoordelen. Een pakket betekent dat de één meer en de ander minder hinder krijgt door verschuiving van het ene naar het andere gebied. Eén pakket maatregelen in samenhang beoordelen, door een burger, dat is onmogelijk. Dat kan zelfs een expert als To70 niet of nauwelijks. Waarom vraag je het dan de bewoners?

Een ander puntje nog is hoe wordt omgegaan met de privacy van de burgers en hun gegevens? Daar staat ook nergens iets over opgenomen.

Die niveaus van participatie, die vijf niveaus kennelijk bedacht door Schiphol, het is onduidelijk waar ze op gestoeld zijn.

Over de onduidelijkheden door die technische plaatjes met codes heb ik het ook gehad.

Dat is alles.

## Bijlage 12 Interviewverslag 2

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; organiserende partij (gesprek 2)
Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
Deelnemers	Interviewer 1 en 2, respondenten 1,2,3 (LVNL) en 4 en 5 (Schiphol)

---

Het gesprek wordt gevoerd met vijf medewerkers van LVNL en Schiphol. De antwoorden op de eerste vraag die gesteld werd over hun rol bij de consultatie bevatten veel persoonlijk herleidbare informatie, daarom wordt deze op verzoek van de respondenten niet woordelijk weergegeven. De rol van deze medewerkers bij de consultatie was als volgt:

Respondent 1: strategy expert LVNL; respondent 2: woordvoerder en communicatieadviseur LVNL; respondent 3: account-issuemanager LVNL; respondent 4: adviseur public en community affairs Schiphol en respondent 5: adviseur public en community affairs Schiphol.

### **Interviewer**

Klopt het ook dat jullie allemaal gedurende het hele traject, of vanaf het begin van het traject betrokken zijn? Of zit daar nog wat verschil in?

Respondenten beantwoorden bevestigend.

### **Interviewer**

De meeste gesprekken die we voeren, dat is vaak één op één. Uiteindelijk is het denk ik niet nodig dat iedereen elke vraag vanuit een eigen perspectief beantwoordt. Ik zal de vragen die wat meer over het traject gaan gewoon stellen. Dan moeten we praktisch kijken wie daarop het beste antwoord kan geven en of mensen daar nog aanvullingen op hebben. Laten we het op zo'n manier een beetje pragmatisch aanpakken. Ik stel voor dat we beginnen met het hele begin, de ontwerpfase die jullie hebben gehad van dit traject. Ik ben daar ook wel benieuwd welke doelen voor jullie dat consultatietraject had. Wat hoopten jullie daarmee te bereiken en welke doelen lagen daaraan ten grondslag?

### **Respondent 5**

Zal ik hem even pakken? Waar we volgens mij mee zijn begonnen is in ieder geval enerzijds is het een inhoudelijk doel en dat ging dan echt om het verrijken van het programma. We hebben zelf dat programma gebaseerd, wat Respondent 4 al zei, op signalen en input die we al uit de omgeving hadden gekregen, en op eigen kennis, op heel veel wat er al lag. Wat we met het consultatie- en participatietraject wilden doen was in ieder geval de toets van: 'hebben we u goed gehoord? Beantwoordt dit pakket aan de wensen en ideeën die er spelen in onze omgeving?' Dus enerzijds het toetsen, het inhoudelijk verrijken waar mogelijk van het pakket, en anderzijds natuurlijk ook de participatie an sich als

functie, dus het betrekken van onze omgeving bij hinderbeperking omdat dat bij uitstek iets is wat je samen met de partijen die het betreft moet doen. We wilden dit traject ingaan vanaf het begin, in dialoog met de omgeving.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Zijn daar nog andere aanvullingen op of nuances die iemand hier nog aan wil toevoegen? Nee? De doelen zijn helder. Hebben jullie ook een bepaalde filosofie daarbij gevolgd, bij de aanpak die jullie uiteindelijk gekozen hebben of dat jullie denken dit waren echt hele belangrijke principes die echt ten grondslag lagen aan de gekozen aanpak? Of hadden jullie dat niet zozeer?

**Respondent 5**

Ik denk dat we van tevoren hebben gezegd wat vinden we belangrijk? Dat we een zo breed mogelijk traject inzetten, dus dat we bestaande kanalen aanboren maar ook breder gaan kijken dan dat. Dat we zorgen dat als we inzetten op communicatie, dat we daar zo een breed mogelijk bereik hebben zodat we een zo breed en representatief mogelijke groep bereiken met onze vragen. Dat was wat mij betreft een heel belangrijk uitgangspunt. We wilden het ook heel transparant en navolgbaar maken. Echt open laten zien welke stappen we nemen, alles moet transparant, controleerbaar en navolgbaar zijn. Daar hebben we ook heel erg op gelet in het traject, dat alles open en inzichtelijk was en dat alle processtappen te volgen waren op de website. Dat is nog steeds een belangrijk uitgangspunt en dat is ook waarom we de website als primair kanaal hebben voor het hele programma. Ik denk dat dat in ieder geval twee belangrijke uitgangspunten waren bij de inrichting. Respondent 3, had jij nog een andere die je wilde gaan noemen?

**Respondent 3**

Nee, vooral ook dat zo breed mogelijk. Normaal gesproken hebben wij veel contact met de omgevingsraad Schiphol en dat zijn toch wel veelal dezelfde mensen. Het doel was juist om hier ook mensen te bereiken die niet dagelijks met Schiphol bezig zijn maar wel Schiphol ervaren.

**Interviewer**

De website die jullie noemen, daarmee bedoelen jullie even ook voor de helderheid, minderhinderschiphol.nl denk ik he? Ja, dat klopt. Nog andere toevoegingen op dit vlak? Niet? Dan maken we het vervolgstapje. De aanpak die jullie bedacht hadden voor dit consultatietraject, hebben jullie die ook ergens vastgelegd of ook nog afgestemd met stakeholders? Kunnen jullie daar iets over vertellen?

**Respondent 5**

We hebben het in ieder geval vastgesteld in die zin dat we het in gezamenlijkheid met het projectteam, dus luchtverkeersleiding en Schiphol hebben we samen dat traject ingericht en er met elkaar naar gekeken van voldoet dit aan die uitgangspunten, is dit voor iedereen werkbaar en past het in de tijd? Dat plan hebben we met elkaar samen vastgesteld. Wat was het tweede deel van je vraag ook al weer?

**Interviewer**

Of jullie bijvoorbeeld ook die aanpak en die dingen die jullie daarvoor bedacht hadden ook nog op een of andere manier hebben afgestemd met jullie doelgroep



of dat jullie daar nog een check op hebben gedaan van voldoet dit aan de behoeften of verwachting?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 5**

We hebben in ieder geval in de ORS, zoals Respondent 3 ook zei, we hebben het een aantal keer terug laten komen in de ORS. Volgens mij hebben we ook in het regioforum voor de start van het consultatieproces het plan van aanpak gepresenteerd.

**Interviewer**

Respondent 4, jij wilt er wat aan toevoegen denk ik?

**Respondent 4**

Misschien nog wel even relevant, de eerste versie van het programma hinderbeperking op minderhinderschiphol.nl, hebben we gepresenteerd vlak voordat de coronacrisis uitbrak. Ik denk dat dat ook wel relevant is omdat dat wel wat deed met ons participatieproces. Simpelweg omdat niet in alle fases het mogelijk was om fysieke bijeenkomsten te organiseren. Dat betekende wel wat voor hoe we ons proces moesten inrichten. We hebben gelukkig wel ook een aantal fysieke bijeenkomsten kunnen organiseren. Wat ik er nog aan toe wilde voegen: naast de ORS hebben wij ook wel goed contact met ambtelijke ondersteuning van de BRS en met BRS zelf ook contact hebben gehad over hoe we dit gingen aanpakken en op welke momenten zij daar input op konden leveren.

**Interviewer**

Dat is een goede toevoeging en een mooi bruggetje naar de volgende vraag. Jullie aanpak bestond voor een deel uit fysieke bijeenkomsten maar ook uit een onlineconsultatie. Dat is volgens mij een belangrijk deel van de aanpak. Welke afwegingen lagen daaraan ten grondslag, kunnen jullie daar iets over vertellen? Aan de afweging om bijvoorbeeld ook online en offline te combineren. Waren dat hele pragmatische of zat er meer achter?

**Respondent 5**

Dat was een beetje een gevolg van corona.

**Respondent 4**

Volgens mij is dat een combinatie van corona, zonder corona hadden we meer grotere fysieke bijeenkomsten kunnen organiseren. Dan hadden we dat waarschijnlijk ook gedaan. Ik denk dat de combinatie ook voortkomt uit dat je een zo breed mogelijk publiek wilt bereiken. Fysieke bijeenkomsten, dat is een drempel voor sommige mensen om daarnaar toe te gaan vanwege praktische redenen of ze zijn er niet dagelijks mee bezig. Dan ga je misschien niet naar zo'n avond. Het ministerie van IenW heeft natuurlijk zelf ook wel meegemaakt met van die dagen, fysieke bijeenkomsten komt toch een beperkt publiek op af, ook al heb je hele mooie opstellingen in de RAI. Online was ook wel echt een goede aanvulling om een breder publiek te bereiken. Ik denk dat als je ook kijkt naar wie er allemaal hebben gereageerd, wat voor profiel en wat voor antwoorden ze geven op de onlineconsultatie, dan zie je daar eigenlijk denk ik een meer divers palet aan meningen en profielen dan dat je ziet als je alleen maar fysieke bijeenkomsten organiseert.

**Interviewer**

Ik check ook nog even bij de anderen of daar nog verdere aanvullingen op zijn.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent 1**

Naast die fysieke bijeenkomsten en die online-consulatie hebben we natuurlijk ook nog andere middelen ingezet. Bezoeken aan de gemeenteraden door onze CEOs, , ook daar hebben we informatie opgehaald, ook BRS is bezocht. Er zijn meer fora geweest. We hebben gekeken: hoe kunnen we zo breed mogelijk onze doelgroep bereiken? Dit was waar we op kwamen. Met alle kennis en creativiteit die we hadden was dit waar we op kwamen. Internet, fysieke bijeenkomsten, BRS, gemeenteraden, we konden niet nog veel andere instrumenten verzinnen die we ook nog konden inzetten. Anders hadden we dat waarschijnlijk ook gedaan. Het doel was, zoveel mogelijk mensen hun zegje laten doen zodat het pakket wat we hebben, dat daar niet een soort grote leemtes in zitten waardoor mensen altijd weer zeggen: 'ja maar dat vinden we allemaal dat dat moet gebeuren maar niemand denkt daaraan, we zien het nergens terug'. Die nota van antwoord gaat daar duidelijk op in. Soms zijn er maatregelen die mensen altijd zeggen maar die wij niet gaan doen. Dat is vervelend, maar soms kan het gewoon niet, is het niet veilig of niet uitvoerbaar. Dan staat het ook heel duidelijk in die nota van antwoord, zodat het ook traceerbaar en uitlegbaar is. Daar maken we nog steeds gebruik van ook in woordvoering als mensen vragen stellen, dan pakken we weer die lijn terug van: we hebben het toen gezegd, daarom maken we het ook transparant. Soms kan het, en soms kan het niet, maar dan leggen we ook uit waarom het niet kan. Dat zet een soort baseline neer. Zo denken we over onderwerpen. Een soort woordvoerbeleid bij wijze van spreken, van dit is hoe we het met het onderwerp omgaan. Dat is tot op de dag van vandaag nog heel behulpzaam, wat we daar hebben neergezet.

### **Respondent 2**

Misschien nog een hele kleine aanvulling van mij omdat die nu in mijn hoofd schiet omdat we in aanvulling op die breedte die we gezocht hebben, hebben we ook wel heel bewust social media ingezet om ook jongeren te bereiken om hen ook de kans te geven op het programma te reageren. We hebben ook heel actief Facebook en andere social mediakanalen ingezet, dus we hebben het heel breed gemaakt. Advertenties in lokale kranten, social media, persberichten, we hebben geprobeerd dat hele brede, al die doelgroepen met een middel ook die gelegenheid te bieden.

### **Respondent 1**

Via de nieuwsbrief van Schiphol, via de website van de beide organisaties.

### **Interviewer 2**

Ik wilde nog even een checkvraag stellen. Interviewer 1 stelde net de vraag is er een participatieplan of een plan van aanpak opgesteld. Hoe is dat besproken? De dingen die jullie noemen is dus ook het bezoek aan de gemeenteraden, aan de BRS, dat stond ook in dat plan dat is besproken in de ORS en in de BRS? Klopt dat? Dat het een heel palet was, ook met de social media die net is genoemd?

### **Respondent 5**

Ja, volgens mij wel.

### **Interviewer 2**

Konden mensen daar ook op reageren tijdens de overleggen waarin jullie het hebben besproken?

**Respondent 5**

In het regioforum is het als agendapunt voorbijgekomen. Dan hebben partijen ook altijd de ruimte om erop te reageren.

**Respondent 4**

Met de individuele en georganiseerde gemeenten en provincies hebben we het daar wel over gehad in mijn herinnering, en konden zij daar ook op reageren en hebben wij ook wel geluisterd naar wat daar hun ideeën bij waren, absoluut.

**Interviewer**

Jullie zeiden net ook al iets over de communicatiekanalen die jullie hebben ingezet, ook om mensen te attenderen op dat dit liep. Dat is ook de volgende stap die wij nu graag willen zetten. Even kijken naar hoe jullie zijn gekomen tot die deelnemers die uiteindelijk hebben deelgenomen aan de consultatie en of iedereen kon deelnemen of alleen op basis van een uitnodiging of een combinatie? Wie zou daar iets over kunnen vertellen?

**Respondent 5**

Iedereen kon deelnemen. Het was volledig open, geen enkel selectie criterium van toepassing. Dat was juist echt de insteek. Iedereen die zich aangesproken voelde, die een mening over dit plan had, die was welkom om deel te nemen.

**Interviewer**

Hoe hebben jullie gezorgd dat die mensen die jullie wilden uitnodigen ook wisten dat het speelde. Jullie noemden net al social media en krantenberichten maar kunnen jullie daar iets meer over vertellen?

**Respondent 5**

De opsomming die Respondent 2 net deed die was volgens mij vrij volledig als ik even snel na ga. Wij hebben in de tijd uitgezet van wanneer zijn de mogelijkheden voor mensen om op welke manier hun mening te geven. We zijn per kanaal gaan kijken hoe koppelen we daar de communicatiecampagne aan. We hadden natuurlijk een online-vragenlijst, dus online consultatie. Die stond wel open vanaf het moment dat het conceptplan ook op de website live ging en dat was dus in maart 2020. Vanaf maart 2020 stond die online mogelijkheid open om je mening te geven. Vanaf de start van de communicatie van dit programma hebben we dat eerst gepusht. Dat hebben we via social media berichten gedaan, via nieuwsberichten van Schiphol, op onze website gezet, ook via partners via ORS. Advertenties hebben we geloof ik na de zomer gedaan nog omdat we door corona ermee te maken kregen dat onze bijeenkomsten, dat we daarmee moesten gaan schuiven. Die hadden we graag ook voor de zomer gedaan, dat is na de zomer geworden. Toen hebben we ervoor gekozen om aan het eind van de zomer weer even flink de boer op te gaan middels advertenties in lokale media maar ook Facebook-advertising wat heel goed bleek te werken. Op Twitter, ook via nieuwsbrieven, dus eigenlijk al onze eigen corporate kanalen aangevuld met publicaties ook via persberichten. Er zijn toen ook nog interviews geweest, de CEO's zijn samen een aantal keer geïnterviewd. Op die manier eigenlijk zoveel mogelijk publiciteit opgezocht en daarmee toen de boodschap meegenomen dat men zich ook voor bijeenkomsten in konden schrijven, en daarnaast nog steeds op de online vragenlijst terecht kon. Tussentijds hebben we dat steeds weer geprobeerd onder de aandacht te brengen via de bestaande kanalen.

**Respondent 4**

Misschien nog een kleine aanvulling, we hebben ook, ik heb op zijn minst twee keer ook naar de ambtelijke ondersteuning van de BRS informatie gestuurd die ze eventueel direct zouden kunnen gebruiken, ook op websites van gemeentes of die ze konden meegeven aan bewoners met wie ze zelf contact hebben. Heel veel ondersteuning van wethouders die zich met luchtvaart bezig houden krijgen natuurlijk ook bewoners die aan de bel trekken vanwege problemen die ze ervaren of ideeën die ze hebben. Ook daar hebben we geprobeerd ze te bedienen met zo goed mogelijke informatie.

**Interviewer**

Zijn er nog andere aanvullingen? Anders maken we weer een vervolgstapje. Ik ben benieuwd of jullie in de communicatie, hebben jullie daar ook iets duidelijk gemaakt over de scope en wat de reikwijdte was van de consultatie dus eigenlijk waar het volgens jullie wel maar ook zeker niet over ging. Hebben jullie daar ook iets aan gedaan of niet?

**Respondent 2**

Ik denk dat dat heel erg in de vraagstelling besloten lag zoals we die gesteld hebben. We hebben hele duidelijke vragen gesteld van wat vindt u van dit programma? Dat willen we graag weten, zijn er dingen die u mist? Dat was het doel om dat vooral op te halen en mensen de gelegenheid te geven hun mening daarover te geven en vooral ook de behoeften op te halen. Ik woon in dat en dat dorp, ik zie je hier vliegtuigen, kunt u daar niet ook wat aan doen? Dat is heel verrijkend geweest. Wij weten wat kan qua vliegprocedures als LVNL maar de mensen die er wonen die ervaren dat vliegverkeer. Dat wilden we zo graag ophalen. Zij kennen die situatie, wij wonen daar niet. Zij wel en dat wilden we graag ophalen. Ik denk dat we daar heel erg goed in zijn geslaagd. De vraagstelling was aan de ene kant natuurlijk in die zin afgebakend, wat vindt u van dit programma, maar het gaf tegelijkertijd ook ruimte om vragen aan ons te stellen waar we wat mee konden.

**Interviewer 5**

Ik denk dat de website ook een grote rol heeft gespeeld in het vooraf die scope-afbakening zo goed mogelijk doen. Als je wilde deelnemen aan ofwel de online vragenlijst ofwel aan bijeenkomsten, werd je altijd langs de website geleid. Wij hebben getracht op die website de scope van het programma zo goed mogelijk neer te zetten. Vanaf het begin heeft er op de website duidelijk gestaan het gaat hier om geluidshinderbeperking en het programma omvat de volgende sub-thema's en binnen die sub-thema's zijn we met maatregelen aan de slag. Dat was de manier waarop we die scope hebben geprobeerd neer te zetten.

**Respondent 4**

We hebben ook een Q en A toegevoegd waarin ook de vraag staat die we weleens krijgen, waarom staat erin het programma niet dat er minder vluchten komen. Dat zijn ook van die vragen die we over de scope weleens hebben gehad en laten we eerlijk zijn er zijn natuurlijk ook georganiseerde bewoners die vinden dat het enige wat erin moet staan is dat er minder vluchten komen, die hebben we natuurlijk ook gehoord. Daar hebben we wel vaker vragen over gehad, hebben we ook in de nota van antwoord gepubliceerd, ook meer op die manier. We hebben geprobeerd daar ook helderheid over te scheppen waar het over gaat, ook in de brieven die we hebben gestuurd ook naar de bestuurders kwam dat naar voren. De eerlijkheid gebiedt ook te zeggen, dat is wel een vraag die we

vaak teruggekregen, waarom staat dit er niet in? We hebben geprobeerd dat goed uit te leggen maar ik kan me best voorstellen dat het soms toch een beetje verwarrend kan zijn omdat luchtvaart nu eenmaal een veelomvattend iets is.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

#### **Interviewer**

Zeg je daarmee ook misschien dat de scope misschien wel duidelijk was maar dat er ook wat discussie was over die scope bij bijvoorbeeld partijen in het veld, dat ze wel zagen dat jullie dat op deze manier definieerden maar dat ze het daar misschien niet mee eens waren?

#### **Respondent 4**

Er zijn, maar dan heb ik het over specifieke individuen of bepaalde twitteraccounts, er zijn mensen die vinden dit programma per definitie slecht omdat er niet in staat dat het totale aantal vluchten minder wordt. Dan leggen wij uit, het ministerie gaat erover hoeveel vluchten er zijn, en eerlijk gezegd denk ik dat sommige mensen dat best weten maar die willen gewoon iets anders horen. Er zullen ongetwijfeld ook mensen zijn voor wie het nog niet helemaal duidelijk was. Ik kan me voorstellen als je niet dagelijks met luchtvaart bezig bent, dat je dan denkt hoe zit het? Waar gaat het wel over en waar gaat het niet over?

#### **Interviewer**

Hebben jullie in de communicatie duidelijk gemaakt of een bepaalde oproep gedaan waarom het voor mensen belangrijk was om hieraan mee te doen? Dus de urgentie en relevantie, hebben jullie die ook geprobeerd duidelijk te maken of niet zozeer? Wie kan daar iets over zeggen?

#### **Respondent 5**

Ik geloof niet dat we dat heel expliciet in onze boodschap hebben meegenomen. Ik denk dat, het zit er natuurlijk automatisch in op het moment dat je iemand aanspreekt op het zijnde van een omwonende van Schiphol. Ik denk dat op het moment dat je geluidshinder ervaart of er zelf een belang bij hebt, dat dan je trigger zal zijn om er iets van te vinden. We hebben niet expliciet nog iets toegevoegd van 'wat levert het u op', in die zin. Vergeet ik dan iets?

#### **Respondent 2**

De urgentie was, het was vooral een open uitnodiging om met ons in dialoog te gaan. Dit is een meerjarenprogramma waarvan wij vanaf het begin af aan hebben gezegd, maatregelen zullen afgerond worden en dan ontstaat er ruimte om nieuwe toe te voegen. Er zullen ook maatregelen mislukken, daar willen we ook helder in zijn. Die gewoon niet haalbaar blijken, dan zullen we ook transparant zijn. Het is wel ook echt gepositioneerd als een programma met een langere looptijd en een commitment van onze beide organisaties om aan hinderbeperking te blijven werken, ook in de toekomst.

#### **Respondent 1**

Het woord hinderbeleving was ook belangrijk in de communicatieboodschap. We gaan niet turven hoeveel minder ernstig gehinderden dit precies oplevert want dat is ook een maat. Dit programma zal ook minder ernstig gehinderden opleveren maar het doel was minder hinderbeleving. Herken je dat dit beeld iets doet aan jouw beleving van hinder? Door daarop steeds de boodschap te richten, hebben CEO's ook steeds gezegd, wij gaan dit programma doen ook los van groei bijvoorbeeld. Dit gaat niet om te verdienen maar om de beleving van omwonenden beter te maken. Daar zit ook die urgentie in. Dan heb je dus die

beleving nodig, of die input nodig van die omgeving om te snappen wat die beleving dan is. Ik denk dat we zo ook de boodschap hebben gepositioneerd.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent 3**

Wat we ook heel nadrukkelijk hebben gecommuniceerd is dat dit helemaal losstaat van groei, dat dit gewoon gaat over vliegtuigbewegingen die er nu zijn en dat er geen voorwaardelijkheid aan zit.

### **Interviewer**

Respondent 4, jij wilde volgens mij ook nog wat toevoegen?

### **Respondent 4**

Ik denk dat de collega's van LVNL dat nu hebben aangevuld. Het ging mij er even om, ik denk dat voor mensen die met Schiphol bezig zijn of die met luchtvaart bezig zijn, de kans om invloed te hebben om bij te dragen aan de jarenlange agenda die we gezamenlijk hebben om de hinder te beperken, dat dat wel een urgentie oproept. De mogelijkheid om met ons daarover te praten en om input te leveren dat hebben we denk ik wel goed in alle communicatie proberen te brengen.

### **Interviewer**

Dank kijk ik nog rond of er nog aanvullingen zijn en als dat niet het geval is dan check ik even bij mijn collega Interviewer 2 of Interviewer 2 nog aanvullende vragen heeft en anders gaan we meer richting wat er daadwerkelijk heeft plaatsgevonden aan bijeenkomsten en consultatie.

### **Interviewer 2**

Nee, ik heb geen aanvullende vragen.

### **Interviewer**

Top, dan maken we zoals aangekondigd het stapje naar meer de daadwerkelijke uitvoering van alles. Daar hebben we het net al kort even over gehad maar als jullie kijken naar wie er uiteindelijk hebben deelgenomen aan de bijeenkomst of de onlineconsultatie of wie dan ook, is dan volgens jullie idee, was iedereen vertegenwoordigd die vertegenwoordigd moest zijn of misten daar nog belangen of geluiden als je daar nu een beetje op terugkijkt?

### **Respondent 4**

Ik denk als je kijkt naar de input en de gesprekken die we hebben gevoerd en gehad van de bestuurders, ook sessies met een ambtelijke ondersteuning, met BRS als geheel, of individueel met gemeenten of clusters van gemeenten, dan heb ik de indruk dat dat complete input was en dat iedereen die daar een bijdrage wilde leveren dat heeft kunnen doen en dat ook actief heeft gedaan en dat ook op meerdere momenten heeft kunnen doen. Ik lees dat ook terug in de brief die de BRS heeft geschreven over ons consultatieproces. Daar staat specifiek in dat ze de manier van werken waarderen.

### **Respondent 1**

Ik zit even, ondertussen heb ik ook een ander scherm dus daar staat even die nota van antwoord op, niet dat ik dit uit mijn hoofd weet maar er staan 846 respondenten uit 74 woonplaatsen, Haarlemmermeer, Aalsmeer, Amsterdam, Uithoorn, Amstelveel, Ronde Venen als topgemeenten. Ik kan niet zeggen is dit demografisch een goede vertegenwoordiging van die gemeenten, in

leeftijdscategorieën in man en vrouw, zo diep zitten we niet in de statistieken dat ik kan zeggen het is een volledig wetenschappelijk representatief deel van de bevolking, maar wat je wilt is dat er in die gemeenten een respectabel aantal mensen reageren. Als er niemand uit Uithoorn reageert dan weet je dat gaat niet goed. Als er maar tien mensen totaal reageren denk je het gaat niet goed. Wat mij betreft staat er wat mij betreft qua internetconsultatie een hele hoop metertjes in het groen. Die bijeenkomsten zijn bij elkaar digitaal en fysiek iets van honderd man geweest die daar zijn geweest. Daar had je wat hoger gewild, wat Respondent 4 zei door corona, daarvan weten we niet precies is dat representatief. Het zijn in ieder geval mensen die tijd hadden om naar die bijeenkomst te komen en geïnteresseerd waren in luchtvaart. Het zullen radicaal tegen zijn maar ook mensen die geïnteresseerd zijn in luchtvaart. Ik ben over het algemeen wel heel blij met die respons die dit heeft opgeleverd. Respondent 4 zei het, de meer proportionele contacten die we hebben gehad maar in het bereiken van de bevolking hebben we echt wel een mooie score.

#### **Respondent 5**

Ik kan me nog herinneren dat we bij één van de bijeenkomsten hier zelfs een discussie of een gesprek over hadden met de aanwezigen, van wanneer zijn we nu eigenlijk succesvol met deze bijeenkomsten? Is dat aantallen, een volle zaal of inhoudelijk ingevoerde mensen die aan tafel zitten? Dat blijft een lastige. Het kan natuurlijk verschillende redenen hebben dat die zalen wel of niet vol zaten. Ik weet ook nog dat we bij het plannen met elkaar een inschatting moesten maken wat voor locatie gaan we afhuren, hoe groot, hoeveel ruimte moeten we maken? We hadden geen idee hoeveel interesse er zou zijn. Dat viel, als je in aantallen gaat kijken viel het mee, en hadden we steeds en dat was natuurlijk door corona ingeleid dat het kleinere groepen werden maar er waren ook niet heel veel meer aanmeldingen per bijeenkomst. Betekent dat dat we mensen niet bereikt hebben of betekent dat dat er minder interesse was of dat het issue misschien niet overal even groot is? Dat is lastig. Dat zou je achteraf moeten meten. Wat ik wel zag was dat er niet alleen maar mensen aan tafel zaten die we al kennen. Daar waren we volgens mij met zijn allen erg blij mee, dat we wel zagen dat we echt ook breder bereik hadden dan normaal gesproken aan de dialoogtafel zitten over de luchtvaart. Er zaten ook de wat meer neutrale luisteraars die gewoon eens geïnteresseerd was te horen wat wij allemaal doen. Die hebben we ook aan tafel gehad. Het was wel over het algemeen, ook wel logisch gezien het onderwerp, het waren mensen die over het algemeen wel in zekere zin hinder ervaren en ook qua leeftijd zag je wel een duidelijke concentratie boven de vijftig gemiddeld. Ook dat werd ergens genoemd, waar zijn nu die jongeren uit ons dorp? Vinden wij dit nu alleen maar zelf een probleem en wordt dat eigenlijk wel gedeeld onder de jongere bevolking?

#### **Interviewer**

Zijn er nog aanvullingen op dit? Nee? Dan is de volgende vraag of in jullie optiek ook de respondenten of degenen die uiteindelijk hebben deelgenomen aan die consultatie, in welke vorm dat dan ook was, hadden die ook voldoende informatie om uiteindelijk goed deel te kunnen nemen? Hadden zij voldoende informatie om hun inbreng te kunnen leveren?

#### **Respondent 4**

Ik vind dat wel een goede vraag. Als je ziet naar het soort maatregelen die we nemen, per definitie zit daar iets in dat als je niet dagelijks met luchtvaart bezig bent kan dat best ingewikkeld zijn. We hebben geprobeerd dit zo goed mogelijk

uit te leggen op verschillende manieren. We hebben op de website, maar ik ben natuurlijk niet helemaal neutraal meer, staat het best goed uitgelegd. We hebben ook informatiebijeenkomsten georganiseerd zowel fysiek als Webinars. We hebben met bestuurders en ambtelijke ondersteuning meerdere sessies gehad ook om te vertellen wat we gingen doen. Mensen konden ook pas daarna of veel weken daarna hun input leveren. Dus je kon eerst de website lezen, dan kon je naar de bijeenkomst gaan en dan kon je als je wilde daarna de vragenlijst invullen. Er waren meerdere momenten en mogelijkheden om informatie te krijgen over dit programma, ook interactief. Op die manier hebben we dat proberen op te vangen.

#### **Respondent 1**

Ik zeg net even tegen Respondent 2, die online informatiesessies die we hebben gedaan, de uitleggedeeltes daarvan, daar hebben we ook opnames van gemaakt en die zijn op onze website weer terug te vinden. Wie weet hebben nog duizenden mensen daarna ook die filmpjes bekeken. Ik heb geen idee van de kijkcijfers daarvan. Het is tot op de dag van vandaag nog traceerbaar, wat we daar hebben. We hebben echt ons best gedaan om te zorgen dat die informatie transparant en begrijpelijk was door het te vertalen naar echt begrijpelijke taal. We hadden ook iemand aan boord met die expertise, een communicatiemedewerker van Schiphol die veel van de tekst heeft geschreven die echt heel goed de burger speelde als wij weer vanuit LVNL met een ingewikkelde tekst kwamen dan werd het echt teruggeschreven naar taal die ook begrijpelijk was. Dat is echt een hele belangrijke focus van ons steeds geweest op de site, op de sessies, de slides die we daarvoor maakten. Dat ging steeds door de test, is dit begrijpelijk voor een gewone burger? We willen niet alleen maar de expert aanspreken die al twintig jaar zich met dit dossier bezighoudt. Die stemmen zitten er meestal al in. Voorstellen vanuit ORS of iets dergelijks zaten al grotendeels in de voorstellen verwerkt. We willen juist ook die andere stem ophalen.

#### **Respondent 4**

Maar alsnog waren er nog steeds wel mensen die opmerkingen maakten over de begrijpelijkheid. En daar zijn we ook transparant over, want dat kun je ook gewoon terugvinden in onze nota van antwoord. Er waren mensen die er positief over waren, er waren ook mensen die hadden er kritische opmerkingen over. Dit hebben we ook gewoon opgeschreven en aangegeven wat we daar zelf van hebben geleerd. Dat is altijd een aandachtspunt als je dit soort trajecten doet.

#### **Respondent 1**

Eén van die dingen waar naar gevraagd werd was ook waar gaan die maatregelen nu over en wat is de impact van zo'n maatregel? Daar hebben we meteen actie op ondernomen we geven nu per maatregel ook aan op hoeveel vluchten zo'n maatregel potentieel effect kan hebben zodat je ook kwantitatief wat meer gevoel krijgt bij zo'n maatregel. Dat was ook één van de leerpunten uit die consultatie dat je bij mensen dat gevoel kunt wegnemen. Soms gaat het niet over 500.000 vluchten, soms gaat het over een jaar gezien om 5000 vluchten in de nacht op één baan. Daar probeer je dan iets aan te doen. Dan geef je ook een reëel beeld wat de potentiële impact van een maatregel is. Dat is iets wat we uit de tussentijdse feedback hebben geleerd bijvoorbeeld.

#### **Respondent 4**



Ook die animaties die LVNL nu maakt over individuele maatregelen, die helpen denk ik ook enorm.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

De volgende vraag is hier een klein beetje aan gerelateerd. Jullie hebben toegelicht hoe jullie die informatievoorziening hadden georganiseerd en dat iedereen de kans had genoeg informatie te krijgen. Hadden jullie ook het idee dat er tijdens bijvoorbeeld die bijeenkomst of tijdens de online consultatie sprake was van een gelijk speelveld bijvoorbeeld tussen deelnemers onderling en misschien ook wel tussen deelnemers en jullie als organiserende partij als het gaat om die informatie. Was er sprake van een gelijk speelveld binnen die consultatie?

**Respondent 4**

Er is toch per definitie nooit een gelijk speelveld? Als jullie als ministerie een consultatie doen over iets wat jullie hebben gemaakt dan is er ook geen gelijk speelveld.

**Interviewer**

Klopt. Er is per definitie in een participatieproces geen gelijk speelveld en een informatie asymmetrie, maar misschien dat jullie daar wel iets over kunnen zeggen van de deelnemers onderling en hoe dat speelveld er een beetje uitzag en aanvullend aan wat jullie net verteld hebben of er nog dingen zijn die jullie daar specifiek bijvoorbeeld tijdens de bijeenkomsten aan hebben gedaan of tijdens de consultatie. Als er niets is aanvullend op wat jullie al gezegd hebben is dat ook prima overigens.

**Respondent 5**

Ik denk dat het ook een consequentie is van het feit dat we hebben gezegd als een van de uitgangspunten we willen een zo breed mogelijk publiek bereiken. Dat betekent dat je niet een homogene groep in je zaal hebt zitten en zeker niet als het gaat om informatieniveau of voorkennis van de materie, plus het feit dat het van zichzelf al enorm technisch en complexe materie is. Dat hebben we, wat Respondent 1 net al omschreef, we hebben aan onze kant gedaan wat we konden om in ieder geval die technische materie om die zoveel mogelijk te vertalen naar de taal van de gemiddelde burger en tijdens de bijeenkomsten daar ook goed op gelet. Juist door zoveel mogelijk interactief met aanwezigen te levelen, en door ze vooral te vragen naar de beleving. Dat is het punt waar ze allemaal op hetzelfde niveau zitten. De burgers hebben allemaal hun eigen beleving van die geluidssituatie in hun leefomgeving, en dat dan als uitgangspunt maken. Volgens mij steeds proberen daar de koppeling te leggen wat betekent dat dan met het programma wat wij aan het ontwikkelen zijn.

**Respondent 4**

Mag ik daar nog iets bij aanvullen? Ook een beetje ter illustratie we begonnen die informatiebijeenkomsten, zowel de Webinars als de fysieke, en vaak met gemeenten juist vaak met een uitleg van hoe zit het programma in elkaar. Voor sommige bewoners die al heel lang met luchtvaart bezig zijn, die wilden daar niet naar luisteren of die wisten dat allemaal wel en die kennen dat ook allemaal. We deden dat toch iedere keer omdat er ook mensen in de zaal zaten die dat niet al jarenlang doen. Dat is ook een manier om in ieder geval op het begin van zo'n bijeenkomst die asymmetrie iets te verkleinen.

**Interviewer**

Ik denk dat het goed is nu het stapje ook te maken om even die verschillende middelen die jullie hebben ingezet om daar even naar te kijken en om ook te kijken wat jullie daarvoor al van verwachten en hoe dat daadwerkelijk heeft uitgepakt of dat ook voldeed aan de verwachting die jullie daar vooraf van hadden. Misschien is het dan goed om bij die informatiebijeenkomst te beginnen. Ik stel voor dat we nu doorgaan met het langslopen van de verschillende dingen die jullie hebben gedaan, te beginnen bij de bijeenkomsten. Misschien dat iemand van jullie een soort aftrap kan doen hoe dat er ongeveer uitzag en of dat voldeed aan de verwachting die jullie daar vooraf van hadden. Ik weet niet wie daar iets over wil zeggen?

**Respondent 2**

We hebben zowel fysiek in zaaltjes als Webinars gehad, bijeenkomsten. We hebben op twee manieren daar invulling aan gegeven. Wij vonden het heel belangrijk dat er echt ruimte was voor de dialoog. Dat was ook de opzet van die bijeenkomsten. We hebben natuurlijk een korte toelichting gegeven op het programma en de doelstellingen daarvan. Daarna zijn we vrij snel in dat format overgegaan naar het dialoog en mensen te ruimte te geven om vragen te stellen. Wat we daarin zagen is dat het omdat het technisch is, vaak wel hielp dat experts van LVNL ook wat meer duiding of uitleg kunnen geven. Hoe werkt nu zoiets? Mensen hadden daar behoefte aan. We hadden plaatjes mee, toelichting mee om gewoon ook meer inzicht te kunnen verschaffen. Dat hielp. Er was ook behoefte om gehoord te worden. Mensen die minder ervaren waren wilden ook gehoord worden. Ik denk dat het ook belangrijk was dat ook een functie was dat wij daarnaar konden luisteren en met elkaar over in gesprek konden zijn. Dat was denk ik belangrijk. Mensen wilden ook echt heel graag hun persoonlijke situatie met ons delen, van hoe kan het dat het ene moment de vliegtuigen van die kant komen, en dan van die kant. Er was echt een informatiebehoefte ook.

**Interviewer**

Hadden jullie dat ook van tevoren verwacht dat dat zo zou gaan?

**Respondent 2**

Ja, we waren wel heel blij met vooral ook de creativiteit die soms naar voren kwam. Hoe ver mensen al zelf na hadden gedacht soms over mogelijke oplossingen. Dat vonden wij wel bijzonder. Je hebt echt mensen die denken daar heel goed over na en weten ook al heel veel. Anderen weer, dat is de breedte, je had ook mensen die weten helemaal niets en die vonden het ook heel complex allemaal. We hadden heel veel materiaal om in al die verschillende informatiebehoefte te kunnen voorzien.

**Interviewer**

Zijn er nog aanvullingen op vanuit anderen of niet?

**Respondent 5**

Ik herken me erg in wat Respondent 2 zegt dat je zag bij vrijwel alle bijeenkomsten dat het in het begin een kwestie was van mensen willen graag hun zegje doen. Je zag daarna dat er in de meeste gevallen echt wel een constructief gesprek ontstond en dat er echt ruimte was voor luisteren naar elkaar. Daar moest echt wel even aan vooraf gaan dat men kon luchten. We hebben één bijeenkomst gehad in Aalsmeer, die ook wel echt door sommige deelnemers werd gebruikt in eerste instantie voor een protestgeluid. Ook daar hebben we van tevoren rekening mee gehouden, dat dat zou kunnen gebeuren en ook die

bijeenkomst was na dat eerste kwartier ontstond er alsnog het goede gesprek. Ik denk dat het verliep zoals we het zelf ook wel hadden ingeschat. We hebben er rekening mee gehouden dat er minder makkelijke gesprekken gevoerd moeten worden. Niet iedereen die plaatsneemt zal ons met gejuich ontvangen. Dat bleek zo te zijn.

### **Respondent 3**

Altijd was er nog de mogelijkheid om net na de bijeenkomst nog even wat vragen te stellen aan de mensen die daar vanuit beide organisaties aanwezig waren. Er werd ook altijd gewezen op het e-mailadres van minderhinder. Als u nog een vraag hebt of het is niet helemaal goed overgekomen, e-mail ons.

### **Interviewer**

Zijn daar verder nog aanvullingen op? Anders dan gaan we ook nog even kijken naar de bestuurlijke kant en naar de onlineconsultatie, en ook om te kijken van hoe was dat opgezet en voldeed dat ook uiteindelijk aan wat jullie ervan verwacht hadden. Heeft het ook opgeleverd wat jullie ervan verwacht hadden? Die onlineconsultatie is nu een goede om vast te pakken. Wie zou daar iets over willen zeggen? En of dat ook voldeed aan de verwachting die jullie daarvan hadden.

### **Respondent 4**

Misschien vooraf, de andere collega's weten er wat meer over, voor ons was het voor zover ik weet de eerste keer dat we het op deze manier doen, op zo een brede manier een uitvraag doen. In die zin was het ook een beetje lastig om in te schatten wat moeten we hiervan verwachten. We hoopten natuurlijk dat we met een bredere groep mensen een gesprek zouden hebben of input van ze zouden krijgen dan je krijgt als je het alleen via de ORS doet. Dus dat is gelukt. Dan heb ik het niet per se over de aantallen maar ook de profielen van de respondenten en de soorten reacties. Iedereen kan op de website zien wat de reacties zijn geweest. Als je gaat naar het dashboard kun je zien wat er in de consultatie allemaal is gezegd. Er is een enorme diversiteit aan opmerkingen. Dat vind ik een goed teken. Wat dat betreft is het denk ik geslaagd. Als het gaat over de aantallen, 846 is dat veel? Als je het vergelijkt met sommige consultaties over luchtvaart of over andere thema's dan kan het veel zijn maar je kunt niet zeggen dat heel Nederland of de hele omgeving van Schiphol heeft meegepraat. Ik denk dat dat een algemene worsteling is voor dit soort consultaties. Hoe bereik je die brede middengroep. Ik denk dat het wel gelukt is een veel bredere groep te bereiken en ook in de actiestand te krijgen zoals we hadden gehoopt.

### **Respondent 3**

We werden hier ook gehinderd door corona. Er was vrijwel geen vliegverkeer vlak nadat de consultatie gelanceerd is. Er is na de zomer ook nog een keer geweest op de consultatie want dan is het gewoon moeilijk als mensen iets niet merken, om mensen dan geïnteresseerd te krijgen. In die zin hebben we ook daarbij last gehad van corona.

### **Respondent 5**

Ik denk wel dat het ook goed is om mee te nemen dat we bij de onlineconsultatie en ook de inrichting en het ontwerp van de vragenlijst, dat we daar nog apart Partners+Pröpper, een onafhankelijk onderzoeksbureau hebben gevraagd om mee te kijken juist omdat het voor ons de eerste keer was dat we dat op deze manier deden. We hebben als referentie gekeken naar de ORS-

publieksconsultatie uit 2018. Ook een beetje als ambitie dat dashboard dat zij daar hadden, zij hadden daar een heel mooi dashboard gemaakt van de resultaten. Dat hebben we steeds als uitgangspunt gehad van zoiets willen we ook kunnen laten zien zodat mensen straks hun eigen input ergens terug kunnen zien, dat het niet ergens in de grote bak verdwijnt maar dat je zoveel mogelijk je eigen opmerkingen kan koppelen aan een antwoord van onze kant. Partners+Pröpper heeft ons geholpen ook bij het opstellen van de vragenlijst om te kijken hoe open en hoe dicht wil je je vragen formuleren. Bij de vraagstelling hebben we die hoofddoelen waar we het aan het begin over hadden centraal laten staan. We wilden enerzijds vragen wat vindt u van het huidige programma en anderzijds wat mist u nog. Die hoofdindeling hebben we continue aangehouden, zowel in de vragenlijst alsook in het dashboard met resultaten die nu gewoon op de website toegankelijk is. Wat we wel hebben gezien, want we hebben dus ook met Partners+Pröpper samen al die resultaten verwerkt. Dat gaat om 846 respondenten die allemaal nog eens x open zinnen met ons hebben gedeeld, soms hele lappen tekst. Dat moest door, Exocortex heeft dat dan gedaan via een kunstmatig tekstintelligentie systeem om ook al die analyses te doen. Dat is wel een flinke klus gebleken, juist omdat we ervoor gekozen hadden we willen mensen open antwoorden laten geven. Dat moest dus wel allemaal geanalyseerd worden en in het juiste bakje verdwijnen. Dat is een hele klus geweest. Respondent 1 weet er alles van.

#### **Respondent 1**

Daar was nog geen tool voor, om drieënhalf duizend regels door te akkeren.

#### **Respondent 5**

Daar was dus wel een tool voor maar daar bleek dus, en dat heeft ook denk ik weer met de materie te maken, het systeem zette dan een bepaald woordje in een bepaald vakje, maar als je dan weet wat er aan technieken achter zit dan hoort hij eigenlijk in een ander vakje. Daar hebben we nog wel behoorlijk op moeten oefenen om dat scherp te krijgen, maar het is uiteindelijk gelukt.

#### **Respondent 1**

Ik heb dan vooral gekeken naar suggesties die werden gedaan vanuit de consultatie. We hebben breed gekeken naar wat vinden mensen van het programma, wat is leerzaam, wat vinden ze de beste maatregelen? Maar ook van wat zijn nieuwe suggesties en dan zie je wel dat er een heel breed pallet aan nieuwe suggesties wordt gedaan. Vanaf starten, landen, routes, alles wat je een beetje kunt bedenken daar worden wel suggesties over gedaan. Dat is voor mij een soort bewijs dat het gelukt is. Als je twee suggesties krijgt dan denk je dit kan niet kloppen want we weten dat er meer suggesties spelen of leven onder bewoners, van waarom doe je niet gewoon dat? Waarom vlieg je niet gewoon altijd rechtdoor als je start? We weten dat dat soort dingen leven en die hebben we ook allemaal wel teruggezien in de inhoud. Dat is vind ik ook een positief teken, dat je de breedte van suggesties ook kunt zien.

#### **Interviewer**

We hebben het eerder al wat uitgebreider gehad het duidelijk maken van de scope en reikwijdte van de consultatie onder andere in de communicatie. Is er ook nog iets wat jullie daarover kwijt willen als het gaat over de uitvoering van die bijeenkomsten en wat jullie daar tijdens die bijeenkomsten misschien nog aan hebben gedaan of niet of in de consultatie? Of is alles daar al over gezegd?

#### **Respondent 4**

Ik denk dat daar het meeste wel over is gezegd. Ook tijdens die bijeenkomsten zijn we er ongeveer mee begonnen wat die scope was van het programma iedere keer. Ik heb er niet heel veel aan toe te voegen.

#### **Respondent 5**

Dan heb ik er toch nog iets aan toe te voegen. Ik denk dat wel dat we hebben gezien, en dat blijkt natuurlijk ook gewoon uit de resultaten en is ook op het dashboard vrij duidelijk geworden, dat er natuurlijk ook heel veel is binnengekomen wat wij uiteindelijk als out of scope hebben beoordeeld. Die boodschap, dat is wel iets wat we natuurlijk, en dat komen we nu ook veel tegen in het bespreken van de resultaten weer met stakeholders en in de ORS is het natuurlijk ook al veelvuldig aan de orde gekomen, dat het natuurlijk best lastig is om uit te leggen dat dat het niet betekent dat zo een voorstel niet interessant of waardevol of belangrijk is en dat het onderwerp dat niet is, maar het dat het niet binnen de reikwijdte van dit programma valt. Dat is wel iets wat we continu tegen zijn gekomen. We hebben het in dit specifieke programma over geluidshinder - en niet over andere vormen van hinder -; en over operationele maatregelen waar wij als Schiphol en LVNL direct invloed op hebben. Er liggen ook heel veel zaken buiten die directe invloedssfeer, dat gaat van verantwoordelijkheden in Den Haag tot verantwoordelijkheden in de cockpit.

Leg dat maar eens uit aan de gemiddelde buur. Dat hebben we ook gezien en zoveel mogelijk ook gewoon een plek getracht te geven in die nota van antwoord. Door nog steeds onderwerpen die out of scope van dit programma zijn, wel te beantwoorden en wel te voorzien van een toelichting.

#### **Interviewer**

Voordat we het stapje maken om iets verder in te zoomen op die terugkoppeling en het dashboard en de nota van antwoord, is het nog goed om even te kijken of iedereen ook in staat was om deel te nemen. Zeker bij bijvoorbeeld de online participatie, spelen de inclusie thema's ook altijd wel een rol. Was in jullie optiek daadwerkelijk iedereen in staat om uiteindelijk inbreng te leveren via welke weg dan ook en hoe hebben jullie daar misschien ook wel speciaal aandacht voor gehad? Kan iemand daar iets over vertellen?

#### **Respondent 5**

Ik hoop dat iedereen die wilde die zou input moeten hebben kunnen leveren. Dat zit hem vooral in die combinatie online offline die we hebben aangeboden. Ik zou niet weten wat we daar nog meer over kunnen zeggen.

#### **Respondent 1**

We zijn niet langs de deuren gegaan. Het is altijd een soort selectie, het zijn in ieder geval de mensen die voor internetconsultatie bijvoorbeeld op internet moeten zitten of internet moeten hebben. We hebben de kranten gebruikt om mensen te bereiken om bij fysieke bijeenkomsten aanwezig te zijn. Ik denk dat we op die manier geprobeerd hebben de groep zo groot mogelijk te maken. Er zullen vast doelgroepen zijn die je misschien door de methodes die je kiest toch ergens uitsluit. Dat kun je niet 100 procent uitsluiten, dat dat voorkomt. Is er iets specifiek waar je aan denkt?

#### **Interviewer**

Als ik een vraag stel is het goed om te weten dat ik niet al ergens iets van vind. Weet dat als je alleen een onlineconsultatie zou doen je al een aantal groepen hebt die bijvoorbeeld niet de vaardigheden hebben om online te kunnen reageren

en bepaalde groepen die als je ze fysiek uitnodigt andere prioriteiten hebben of niet fysiek kunnen deelnemen. Dat was waar ik een beetje naar op zoek was of die mix en andere dingen daaromheen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 1**

E-mailadressen die we ook hadden waarop mensen wat rustiger hun eigen verhaal konden vertellen of vragen konden stellen. We hebben het zo breed mogelijk geprobeerd, de populatie te bereiken.

**Interviewer**

Hadden jullie ook het idee dat er voldoende ruimte was in het plan dat jullie uiteindelijk bijvoorbeeld ter inzage hebben, of in de consultatie hebben gebracht om ook daadwerkelijk iets te doen met die input die jullie hebben opgehaald? Was er voldoende ruimte ook alles te verwerken wat jullie op hadden gehaald?

**Respondent 1**

Ja eigenlijk wel, binnen de kaders natuurlijk. We hebben het net al een tijdje gehad over wat is in en out of scope en in een aantal gevallen van suggesties, we moeten natuurlijk ook een uitvoerbare operatie behouden. Dat is ook nog wel weer onze taak als LVNL en Schiphol, er moeten ook nog wel gewoon vliegtuigen vliegen. Als mensen zeggen vlieg maar alle vliegtuigen rechtdoor. Dat zou technisch kunnen maar dan gaat de capaciteit van één baan zo omlaag dat of de luchthaven niet meer te runnen is of dat je met de baanregels in conflict komt. Die afwegingen zie je natuurlijk terug in die nota van antwoord, dat we wel steeds hebben getoetst aan wat onze basistaak is in het leven, waarvoor we zijn opgericht. Maar die zaken waarvan we denken daar kunnen we iets mee, ik weet niet precies hoeveel maatregelen er zijn toegevoegd?

**Interviewer**

Zestien.

**Respondent 1**

Waarvan we zeggen dat is technisch uitvoerbaar. We hebben met experts gekeken van kun je niet meer wat meer over het Uitgeestmeer vliegen, dan zitten we met experts naar elkaar te kijken van ja het zou eigenlijk kunnen, er is geen bezwaar tegen. We kunnen nog niet honderd procent zeggen dat is een super goede businesscase want dat levert zoveel op voor die gemeente, maar het is uitvoerbaar. Dus als er iemand zegt dat zou ik willen, dan zou dat kunnen en kunnen we het onderzoeken. Zo is het ook op de lijst gekomen. We hadden ook de back up van ons management om dat ook te gaan toevoegen. Ik denk dat we met die bril van wat is uitvoerbaar, wat uitvoerbaar is binnen de kaders van onze taakuitvoering, die hebben het wel gehaald.

**Interviewer**

Als we kijken naar hoe jullie die weging hebben gedaan, klopt het dat jullie dat suggestie voor suggestie bekeken hebben en met experts bekeken hebben van kan dit en is dit haalbaar en op zo een manier die weging van die input hebben vormgegeven?

**Respondent 1**

Ja letterlijk elke suggestie is gewogen volgens een afwegingskader met kan het wettelijk, is het veilig uitvoerbaar, zo hadden we een aantal criteria die we toepasten per maatregelen. Je ziet de redenering, het is natuurlijk geclusterd

want we hebben niet iedere individuele zin terug laten komen in de nota van antwoord maar we hebben het geclusterd naar thema's. Iedereen kan zijn vraag beantwoord zien in de nota van antwoord. Soms staat er een aantal mensen hebben gereageerd, dat zijn er dan soms ook echt twee en soms één. We hebben als ik de nota van antwoord terugkijk, ieder antwoord kun je daarin terugvinden. De suggestie daar wordt op gereageerd.

**Respondent 4**

Ik heb wel van één of twee mensen gehoord dat ze dachten waar staat mijn input dan maar we hebben het geclusterd dus soms moesten we daar wel even op wijzen. Dat nemen we voor de volgende keer mee, hoe kunnen we dat dan nog duidelijker doen? Het is wel zo, en ik hoop ook echt en ik heb ook van veel mensen gehoord dat het zo is, dat als je deze nota van antwoord leest dat je in ieder geval ziet dat er met iedere input heel serieus wordt omgegaan. Ook de input buiten de scope. We geven wel een reactie op waar kun je dat dan wel vinden of in welk ander programma doen we daar dan wel wat mee? Of het nu gaat over het verduurzamen van luchtvaart, daar kwamen natuurlijk ook heel veel opmerkingen over. Dat valt niet binnen de scope van deze consultatie, maar daar zijn we wel heel veel mee aan het doen. Dat geven we dus ook aan in de nota van antwoord, inclusief verwijzing naar waar mensen meer informatie hierover kunnen vinden.

**Interviewer**

Zijn er nog andere aanvullingen op?

**Interviewer 2**

Mag ik even een doorvraag stellen? Het afwegingskader waar jij het net over had Respondent 1, was dat ook bekend van tevoren? Stond dat bijvoorbeeld ook in de vragenlijst en op de website?

**Respondent 1**

Nee ik denk het niet, niet letterlijk in die zinnen die wij als professionals hebben gebruikt om onze interne afweging te maken, maar wel dat we een afweging zouden maken per maatregel. Die zijn vrij voor de hand liggend hoor, daar zit niets verrassends in. Is het veilig, is het niet veilig, zit het al binnen de scope van het programma, zijn het activiteiten die we al van plan zijn om te gaan doen en past het binnen onze taakuitvoering? Zoiets. Ik zeg het zo even uit mijn hoofd. Dit is ongeveer het kader waarop we ze hebben gelegd.

**Respondent 3**

En dat is ook weer heel transparant te vinden in die nota van antwoord.

**Interviewer**

Dan is het goed om even te kijken hoe jullie die terugkoppeling precies hebben vormgegeven en hoe mensen dat hebben kunnen terugvinden. Uit wat we tot nu toe al gewisseld hebben vat ik een beetje samen dat inderdaad via het dashboard en die nota van antwoord, dat daar alles te vinden is. Zijn de mensen die uiteindelijk iets hebben ingebracht, zijn die ook nog geattendeerd op die nota van antwoord en op dat dashboard? Kunnen jullie daar iets over vertellen hoe dat is gegaan?

**Respondent 5**

We hebben de hele groep die input heeft geleverd via een e-mailing, we hebben natuurlijk de e-mailadressen daarvoor vooraf gevraagd en iedereen die ook het vinkje heeft gezet van ik wil graag op de hoogte blijven van het vervolg, die hebben we een direct e-mailing gestuurd met de resultaten zijn beschikbaar en hier kunt u het vinden.

### **Respondent 2**

In aanvulling daarop hebben we natuurlijk ook een persconferentie gegeven om daarvan verslag te doen, ook weer in heel veel persberichten en lokale media is dat weer heel goed opgepakt. Als mensen het niet via de direct e-mailing hebben, we hebben heel erg getarget ook qua pers echt op de lokale redacties, echt de huis-aan-huisbladen. Daar hebben we een heel bestand van gemaakt. Die hebben ook allemaal dat soort informatie van ons gekregen juist om te zorgen dat mensen in al die gemeenten, als ze het niet rechtstreeks kregen, in ieder geval indirect de kans hebben om te weten het is beschikbaar, kijk op de website daar kun je alles terugvinden.

### **Respondent 4**

In het regioforum is het ook op de agenda geweest, de terugkoppeling.

### **Respondent 3**

Ja, eigenlijk is iedere stap die in die hele consultatie gezet is voortdurend ook onder aandacht van het regioforum gebracht hetzij via een presentatie in het regioforum en ook nog via een werkgroep waarin getracht is wat maatregelen op een rij te zetten die vanuit de ORS ingediend zouden worden.

### **Interviewer**

Zijn hier verder nog aanvullingen op of niet?

### **Respondent 1**

Ik zit nog te denken, iets wat misschien ernaast bestaat is, is dat we ook onze eigen organisaties hebben meegenomen, dat is als ik over LVNL spreek, ik weet niet precies hoe het bij Schiphol gegaan is. Wij hebben ook op ons intranet steeds berichten gezet over hoe dit traject gaat. Niet per se over dit onderwerp consultatie van de omgeving maar het is toch ook dat je de organisatie en de luchtvaart meeneemt in dit traject. Het bewust van de omgeving zijn, waar we natuurlijk al langer mee bezig zijn maar ook door zo'n traject weer te communiceren neem je je eigen medewerkers daar ook weer in mee. Dat vind ik toch wel interessant om dat ook te vertellen. Kijk eens wat er allemaal gebeurt en er komen gesprekken, ook in de organisaties, tot stand. Dat is wel een leuke bijvangst.

### **Interviewer**

Mooi om dat ook te horen. We komen langzaam tot een afronding als het gaat om de consultatie. Ik ben benieuwd of jullie nog wat punten kunnen noemen van ja, op deze punten vond ik de consultatie echt een groot succes of echt succesvol en misschien dat jullie ook nog wel wat dingen hebben waarvan jullie zeggen dat zou ik met de kennis van nu een volgende keer anders aanpakken. Zouden jullie daar misschien nog iets over kunnen zeggen?

### **Respondent 2**

Ik denk dat we, als ik de aftrap daarvan mag doen, heel erg tevreden kunnen zijn met de dialoog en de suggesties, de nieuwe voorstellen die zijn ingediend. Wat ik



zeker vast zou willen houden naar de toekomst toe is toch die combinatie van fysiek en die Webinars want daarmee bereik je echt mogelijkheden. Je hebt een ander profiel mensen die zegt ik ga er niet helemaal voor in een zaaltje zitten maar een uurtje inbellen van acht tot negen en op die manier mijn vragen kunnen stellen dat werkt voor mij. Dat vond ik echt een succesformule. Noodgedwongen met corona, maar ik vind hem heel effectief. Ik zou het zeker ook in de toekomst willen blijven doen. Wat ik zelf wel mee wil nemen hierin, en dat heeft Partners+Pröpper ook tegen ons gezegd en dat vind ik wel een hele lastige want het raakt mijn eigen vakgebied, dat er toch gezegd is ondanks al die inspanningen die we hebben gedaan om het voor de leek begrijpelijk te maken, dat we daar toch nog beter ons best voor moeten doen. Het blijft gewoon, die vliegprocedures, het is echt complexe materie. Mijn eigen man heeft de hele website moeten lezen, die weet nu alles van vliegprocedures. Ik toetste de hele tijd bij hem snap jij dit? Hij is iets hoger opgeleid, maar hij snapte het wel. We hebben gemerkt dat het ondanks dat het in onze beleving helemaal geschoond is van technisch vakjargon, echt een goede uitleg, dat we daar toch nog een stapje extra kunnen zetten om het toch nog beter begrijpelijk te maken. We zien, daar hebben we ook wel de eerste positieve ervaringen mee dat we soms animaties maken waarin je dan een klein filmpje met dat je ziet hoe zo'n vliegtuig gaat vliegen, dat dat wel helpt. Ik denk dat we daar ook gewoon naar de toekomst toe gewoon zwaarder op in gaan zetten, om dat nog meer te doen. Daar moeten we ook wel de tijd en de middelen voor zijn, het zijn dure dingetjes. Dat kun je niet voor alles doen. Dat moet je dan bewust en gericht inzetten maar ik zie daar wel mogelijkheden.

#### **Interviewer**

Zijn er nog aanvullingen of dingen waarvan jullie zeggen dit vinden we echt succesvol of daar zijn we trots op? En wat zouden we de volgende keer anders doen?

#### **Respondent 5**

Ik ben zelf heel blij met de producten van deze consultatie en dan bedoel ik de nota van antwoord en het verslag en het bijbehorende dashboard. Ik denk dat we er wel goed in geslaagd zijn om precies te doen wat we graag wilden, dat we iedere reactie en suggestie een plek hebben gegeven en hebben beantwoord en alles zo transparant mogelijk hebben gemaakt. Ik denk als ik afga op de feedback die we krijgen vanuit de omgeving dat we daar in ieder geval in geslaagd zijn. Niemand kan zeggen het is me niet duidelijk wat jullie met mijn input hebben gedaan. Ik denk dat we daar heel goed in geslaagd zijn. Wat ik meeneem voor een volgende keer is nog beter kijken naar die afkadering vooraf, om te voorkomen dat er toch, een begrip als geluidshinder is in zichzelf alweer zo breed en wij vanuit onze expertise hebben een heel duidelijk beeld bij wat we dan wel en niet kunnen binnen dat kader, maar dat is niet voor het brede publiek wat je wilt bereiken is dat niet zo vanzelfsprekend en is dat niet zo duidelijk en dat heb ik soms wel jammer gevonden dat dan achteraf dus waarschijnlijk iemand toch teleurgesteld is van: nu heb ik de moeite genomen om mijn onvrede te uiten over de aantallen nachtvluchten en dan wordt er gezegd dat dat niet onder dit programma valt. Dat is natuurlijk gewoon een uitdaging waar we altijd wel mee te maken hebben. Ik weet ook nog niet eens zo goed hoe we dit beter kunnen doen want we hebben dit vanaf het begin getracht zo goed mogelijk te doen. Maar dat kan wellicht nog beter.

#### **Respondent 4**

Ik sluit mij aan bij wat Respondent 5 zei over de nota van antwoord. Ik heb in een eerdere functie heel wat nota's van antwoord gezien en ik vind oprecht dat dit een mooie nota van antwoord is. We laten zien serieus met input om te gaan. Wat ik meeneem, ik denk dat het belangrijk is dat we hiermee doorgaan. Het hoeft niet altijd precies zo'n proces te zijn maar wel een structureel proces dat je in gesprek bent met je omgeving, ook over vorderingen die je maakt binnen het programma hinderbeperking. Wat we al hebben gezegd, het is een programma voor de komende jaren. We moeten af en toe blijven toetsen, merken jullie er ook wat van? Deze nieuwe aanpak die we hebben opgezet en uitgebreid om dat voort te zetten, dat is denk ik voor nu het belang. We moeten natuurlijk een beetje afwachten wat het ministerie straks besluit over de regionale governance binnen dat verhaal. Maar los daarvan zou ik dit wel echt belangrijk vinden om voort te zetten, dat directe contact.

**Interviewer**

Respondent 3 wil je daar verder nog iets op aanvullen of kun je je helemaal vinden in wat er gezegd is?

**Respondent 3**

Ik kan me vinden in het wat er al gezegd. Complexe materie, hoe simpel je het ook verwoordt, het blijft complex. Dat is iets waar we met elkaar mee worstelen. Je kan het heel simpel vertellen maar dan nog is het niet iedereen gegeven om te begrijpen wat er staat. Dat is iets waar we al langjarig mee worstelen denk ik. Maar ik ben wel heel blij met de opbrengst en we blijven ook inzetten op het betrekken van de omgeving. We zijn ook in overleg van hoe gaan we weer verder terugkoppelen, hoe gaan we updates geven, hoe gaan we die mensen weer bereiken? Daar is gewoon uitgebreid de aandacht voor en ik denk dat dat een goed ding is.

**Interviewer**

We komen nu langzaam tot een afronding. Voordat we definitief afronden denk ik dat het goed is om nog heel even kort stil te staan bij die toekomst. De belangrijkste focus van de toetsing die we nu uitvoeren is het traject dat jullie doorlopen hebben maar de minister heeft ook gezegd dat juist vanwege het levende karakter dat we daar ook nog iets naar moeten kijken. Dat is dus zoals gezegd niet het zwaartepunt, maar wel goed om even aandacht voor te hebben. Hebben jullie in die zin ook al iets doordacht en vastgelegd over hoe jullie bij wijzigingen ook de omgeving willen betrekken? Of is dat vooral iets waar jullie vanaf nu mee bezig gaan?

**Respondent 4**

Bij wijzigingen bedoel je in het programma?

**Interviewer**

Ja, bij wijzigingen in het hinderreductieplan, dus als er maatregelen toegevoegd worden of afvallen. Het levende karakter van het hinderreductieplan.

**Respondent 4**

De collega's moeten me even aanvullen maar die website is het nummer één middel waar we ook de actuele stand van zaken bijhouden. Daar hebben we ook statusupdates. Daar kun je per maatregel precies zien wat de stand van zaken is. Als je daarop kijkt en overigens ook op de website van LVNL en Schiphol dan zal je zien dat een aantal maatregelen al is geïmplementeerd. Recent heeft LVNL een

nieuwe maatregelen ook geïmplementeerd.. Op die manier proberen we ook online op die website ook goed weer te geven wat de stand van zaken is. Daarnaast zullen we ook weer bijeenkomsten gaan organiseren, zowel met bestuurders als met bewoners en ik denk ook weer zowel digitaal als fysiek om mensen regelmatig bij te praten en te kijken is er misschien wel nieuwe input of andere dingen die we mee moeten nemen.

**Interviewer**

Ik wilde nog vragen of daar nog aanvullingen op waren vanuit jullie?

**Respondent 1**

Er is wel een samenhang met de toekomst van de ORS. We hadden met ORS ook een gestroomlijnd proces over nieuwe hinder beperkende maatregelen. Dat was een jaarlijks terugkerende cyclus. Nu moeten we even afwachten wat dat in de toekomst gaat leveren, of dat eenzelfde soort proces kent of dat dat een ander soort proces kent. Ik vermoed dat er wel in een vorm iets terug gaat komen in de organisatie van ORS om het over hinder beperkende maatregelen te hebben en de toekomst. Daar verwacht ik wel wat van maar het is denk ik ook aan ons de uitdaging om ook in de toekomst die bredere participatie vorm te geven, die grote groep die we via internetconsultatie en de bijeenkomsten hebben bereikt om die ook weer te blijven bereiken naast wat we in de ORS in het georganiseerd overleg doen. Ik denk dat dat voor ons ook zoeken is naar een vorm. Ik kan niet zeggen we hebben een governance en dat is al helemaal uitgedacht en we gaan iedere tweeënhal jaar een internetconsultatie doen. Dat is er nog niet, dat moet zich een beetje vormen. Voor ons is het nu ook kijken naar die maatregelen, daarover rapporteren, de website laten werken. Ik denk ook niet dat je het ieder half jaar moet doen. Die materie gaat niet zo snel. Het is niet dat er na een half jaar meteen tien maatregelen zijn uitgevoerd en er weer tien toegevoegd kunnen worden. Het is een iets geleidelijker proces in de luchtvaart maar over enige tijd zal je wel weer een keer zo een herhalingsactie moeten doen. Dat geloof ik wel.

**Interviewer**

Ik kijk ook even rond of hier verder nog aanvullingen op zijn. Als dat niet het geval is check ik nog even bij Interviewer 2 of we nu alle inhoudelijke punten hebben gehad, en dan gaan we afsluiten.

**Interviewer 2**

Nog even ter check, er werd net gezegd het is nog zoeken naar de vorm van hoe gaan we in de toekomst die participatieaanpak vormgeven, de communicatie gaat via de website en ook via nieuwsbrieven. We hadden ook nog de vraag van, de toekomstige participatieaanpak, wordt dat nog afgestemd met de omgeving hoe dat eruitziet? Mijn check is, is dat ook nog iets wat vorm moet krijgen omdat daar ook die samenhang zit met de governance of hebben jullie daar wel een idee bij? Of je dat wil afstemmen en hoe je dat wilt afstemmen?

**Respondent 1**

Misschien is het goed om even onderscheid te maken naar soorten van participatie. Je hebt ook gewoon de participatie van een specifieke maatregel. Als het gaat om een routeaanpassing, dan kent dat een nauw participatietraject wat we voorheen altijd in een ORS-werkgroep deden in de toekomst in een andere vorm. Participatie op het totale plan, ik denk dat dat laatste is waar jij op doelt? Ja. Ik denk dat wij nu de conclusie trekken dat we dit plan zoals het nu ligt hebben geconsulteerd, dat we eruit hebben gehaald en hebben toegevoegd en

dat we met een geparticipeerd plan aan de slag zijn. Dat heeft natuurlijk een bepaalde houdbaarheid. Als je twintig jaar wacht kun je niet meer zeggen het is een totaal geparticipeerd plan, dan zullen mensen zich daar niet meer in herkennen in die uitspraak. Wat die termijn is, misschien hebben mijn collega's daar een gevoel bij maar ik denk niet dat het een half jaar is dat je dan weer opnieuw je consultatie doet en het is ook geen tien jaar. Het zit ergens daar tussenin, zal je weer een refresh actie moeten doen. Dat doe je ook een beetje op gevoel van wat speelt er allemaal. Als je in contact met de omgeving staat, wat bijvoorbeeld Respondent 4 doet, wat Respondent 2 doet met bestuurders en de ORS.) Er zitten heel veel ideeën en er zijn veel geluiden dan is dat misschien een moment om iets te doen. Tijd zal ook een factor zijn dat je dat doet. Die indicator op basis waarvan je weer zo'n consultatie start, ik herken dat niet helemaal, ik denk dat we die indicatoren met elkaar wel hebben.

#### **Respondent 4**

Voor de helderheid, er is natuurlijk een verschil tussen zo'n consultatie zoals we net hebben gehad enerzijds en anderzijds tussentijds communiceren en met elkaar erover praten hoe het gaat en daar transparantie over geven. Dat doe je denk ik al veel sneller. Volgens mij staan de eerste gesprekken met de BRS-ambtenaren alweer gepland om ze mee te nemen in waar we nu staan. Zo zullen we dat ook weer gaan doen richting bewoners in de communicatie en ook op locatie. Daar hebben we nu ook een plan voor. Dat zijn dus even twee dingen. Daarnaast heb je dan dus nog de participatie op individuele maatregelen. Dat verschilt een beetje per individuele maatregel. Over de maatregel grondgeluid Badhoevedorp, bijvoorbeeld, zijn we in gesprek met Haarlemmermeer, over hoe we dat verder gaan doen.

#### **Interviewer**

Dan gaan we nu langzaam naar een afronding. Voordat ik echt wil afronden even de vraag of jullie nu ook alles gezegd hebben dat jullie van tevoren bedacht hadden dat jullie wilden zeggen? Hebben jullie alle punten die jullie kwijt wilden ook daadwerkelijk kwijt gekund? En zo nee, wat willen jullie ons nog meegegeven of welke punten zijn niet aan de orde geweest en willen jullie wel heel graag benoemen?

#### **Respondent 1**

Waar je naar kijkt met zo een participatie, wij willen breed betrekken. Je ziet dat binnen de groep die je participeert merk je bij de bewonersvertegenwoordiging in de ORS dat die daar dan weer een andere positie in hebben. Een aantal hebben gezegd: 'wij zijn de ORS en wij zijn de bewonersvertegenwoordigers, hoezo gaan jullie nog andere mensen betrekken?' Bij de gemeente zie je: 'nee dat zijn niet de bewonersvertegenwoordigers, wij zijn de gemeente, wij zijn de vertegenwoordigers van de bewoners.' De eisen die je stelt aan participatie, dan zie je dat die bij doelgroepen ook weer anders liggen. Daar zullen jullie ook wel achter komen met andere interviews. De één zegt: 'hoezo internetconsultatie?' en de ander zegt: 'hoezo heb je die bewonersvertegenwoordigers eigenlijk gesproken' en 'hoezo zit je bij alleen maar bij die BRS?'. Dat was voor ons ook zoeken, je wilt het liefst iedereen hebben maar je kunt ook niet iedereen tevreden maken. We hebben zoals we hebben uitgelegd, zo breed mogelijk te doen om alle doelgroepen aan het woord te laten. Het wil niet zeggen dat iedereen dan vervolgens spinnend tevreden is. Daar zal je vast af en toe weleens wat ruis horen, daar ontkom je niet aan.

**Respondent 4**

Misschien daarop aanvullend, ik zat ook een beetje met dat punt. Dit was voor ons een nieuwe manier van werken. Ik denk dat we hier allemaal laten zien dat we best wel blij zijn met deze nieuwe manier van werken. Transparanter, we stellen ons daarmee ook kwetsbaarder op, want in zekere zin is het veel makkelijker om gewoon alles alleen via de ORS te laten lopen. Maar ik hoop wel dat de overheid en de omgeving over het algemeen denkt: dit is een goede manier van werken om voort te zetten, en er kunnen altijd dingen beter. Ik hoop wel dat mensen dit waarderen als een goede, open, transparante manier van werken. Wat ons betreft gaan we dat ook voortzetten.

**Interviewer**

Nog andere aanvullingen? Anders stop ik ook de opname en dan is het hele officiële gedeelte ten einde. Dan wil ik jullie in ieder geval ontzettend bedanken voor jullie inbreng en de tijd die jullie gereserveerd hebben voor ons.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

## Bijlage 13 Interviewverslag 3

Bestuurskern  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; gesprek 3 (maatschappelijke partij)
Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
Deelnemers	Respondent, Interviewer 1, Interviewer 2

---

### **Interviewer**

Om te beginnen ben ik benieuwd vanuit welke rol of welke rollen u betrokken was bij die consultatie van het hinderreductieplan.

### **Respondent**

Wij hebben kennisgenomen van het hinderreductieplan via het regioforum. In het kader daarvan is er een bijeenkomst geweest met iemand van de luchtverkeersleiding. Dat hele hinderreductieplan is gerelateerd aan groei, dat komt dus bij de bewonersorganisaties steeds als beklemmend over. Het hinderreductieplan heeft te maken met hoe krijg ik minder hinder. Dat gaat even voorbij aan de hele problematiek waar het over gaat. Alders heeft ooit eens gezegd van: "groei moet je verdienen door minder hinder". Hier is er heel duidelijk sprake dat er minder hinder is, en dat dat dan vertaald wordt naar groeimogelijkheden. Dat zit als een rode draad in dat hele hinderreductieplan. Als je vraagt van, kan het niet anders of waarom geen CDA glijvluchten, dan wordt dat er gewoon uitgehaald omdat dat niet past en ten koste gaat van de capaciteit. Dan wordt dat niet behandeld. Dat geeft een stuk wantrouwen in de benadering en nu is het dan zover dat, het zijn 28 punten of zo iets, CDA kan, maar dan moeten wij wachten op het feit dat we naar vaste routes gaan. Maar de hele omgeving inclusief de provincie en de gemeenten willen geen vaste routes. Wat krijg je dan, dan krijg je zeer ernstige hinder waarbij het gezondheidsrisico aanzienlijk zal toenemen omdat er voorbeelden zijn vanuit Amerika en Engeland. Daarmee zie je dus steeds dat Schiphol eigenlijk toestuurt naar het feit van: "als ik minder hinder heb dan is er wat veranderd". Zoals ik ook vanmorgen tegen de gedeputeerde zei, het hele verhaal rond Schiphol is in twee jaar tijd veranderd. Waarom is dat veranderd? Omdat er sprake is van andere omstandigheden. We hebben Covid gehad, waarbij er dus heel duidelijk sprake is van een gezondheidsrisico in Nederland. We hebben rapporten gehad van de WHO die heel duidelijk zeggen je mag maximaal zoveel decibel. Ook hebben wij rapporten gehad, recentelijk, van het IPCC over het klimaat. Daarnaast zien wij dus ook heel duidelijk in onze omgeving klimaateffecten. Overstromingen, branden et cetera. We zien het gevolg van het gedrag van de sector. Ik zal een voorbeeld noemen over de luchtverkeersleiding die ons dan parten speelt. Als wij in het regioforum zitten en we hebben het dan over hinder, dan wordt er gezegd 'luchtverkeersleiding hoe ga je daarmee om'? De luchtverkeersleiding zegt: 'bovenaan mijn lijstje i staat veiligheid en het tweede is efficiency. Als er inderdaad een afwijking van een route plaatsvindt dan kan je daar een klacht voor indienen maar voor ons is op een gegeven moment dat eerst het vliegtuig in

veiligheid komt er vervolgens dat het een efficiënte route gaat toepassen'. Als je dan doorvraagt met betrekking tot 'hoe is dat dan met hinder'? Dat komt niet in dit vocabulaire voor. Dat maakt het gewoon frustrerend om daarmee door te gaan. Dan zeggen ze gewoon ik ga door naar de volgende. Dat idee, wat je dan ook hoort, wat je nu ook merkt van KLM dat zo snel mogelijk naar het oude normaal van twee jaar geleden. Dan praat je hier over zo'n 150.000 of 170.000 vliegbewegingen die dan plaatsvinden. Dat is absoluut niet leuk meer. Ik heb zelf meegewerkt aan een filmpje met betrekking tot een luchtruimwijziging die ik zelf vorig jaar op de agenda heb gezet met vermindering van de vlieghinder. Dat betekent dat het iets opschuift, maar dan komt men voor dat filmpje langs als de baan in onderhoud is. Als de baan in onderhoud is dan is hier dus weinig vliegverkeer en dan heeft het ook helemaal geen zin. Als men nu zou komen 's morgens tussen 06.00 uur en 09.00 uur dan is het gewoon een herrie in de tent. Dat wordt dan weer gebruikt in dat verhaal en vorige week of begin deze week in kwam meneer van Dorst van de luchtverkeersleiding in het nieuws van: "we hebben iets gevonden en dat vermindert de last". We praten hier maar over een hele kleine verbetering, minimaal, die 's nachts gaat plaatsvinden bij nadering en dat wordt door de luchtverkeersleiding gebruikt van: "moet je eens kijken wat wij allemaal kunnen doen". Dat schopt weer tegen de schenen aan van die bewonersvertegenwoordigers. Vertel het hele verhaal. Vertel dat overdag is er absoluut niets veranderd en dat je dan veel meer krijgt. Dat gedrag dat zit er gewoon ingebakken en dat krijgen we er niet uit. Waar die problematiek zit, en misschien vervelend om tegen jullie te zeggen, de problematiek zit in Den Haag. De problematiek zit in Den Haag die in wezen de mogelijkheid geeft om dit gedrag te tolereren. Er ligt een Luchtvaartnota 2020/2050 waarin heel duidelijk gesproken wordt over groei naar 770.000 vliegbewegingen. Ik heb ooit eens een interview gegeven. Ik heb het in dat interview ook genoemd, als dat gaat gebeuren dan praat je hier dus over de hel van het Noorden. Er ligt een rapport met betrekking tot de nieuwe luchtruimindeling. Dat betekent dat CDA mogelijk is maar dat we dan met vaste routes gaan. Die vaste routes zijn nu al ingenomen. Je merkt gewoon een toename. Wat wij hier ook heel duidelijk merken is het feit dat het lobbycircuit Amsterdam/Amstelveen ten opzichte van de rest, de secundaire banen Buitenveldert en Amstelveen. Dat is veel sterker dan de dorpsgemeenschap Castricum of Heiloo et cetera. Dat frustrert, die gooien de herrie over de schutting en wij krijgen dat over ons heen. Dat is heel vervelend. Ik heb hier ook mensen bij mij gesproken die gewoon verhuizen. Ik ben zelf, mag ik eerlijk zeggen, ook op zoek geweest naar een huis. Dan spreek ik makelaars in Heerhugowaard of in Schagen die zeggen: "wij krijgen heel veel mensen die vertrokken zijn vanwege de herrie vanuit die drukke Randstad". Maar Den Haag tolereert dat en wat we dan ook heel duidelijk zien in dat hele dossier is dat er gewoon onvoldoende kennis is over het hele dossier. Of ik nu praat over politici of praat over Tweede Kamerleden. We hebben nu in een nieuwe Tweede Kamer. Je ziet dat er een drie- of viertal woordvoerders vertrokken zijn en dat die kennis niet aanwezig is. Ook kennis bij wethouders ontbreekt. Maar je bent er als bestuurder wel voor verantwoordelijk. Dat maakt het gewoon heel moeilijk.

### **Interviewer**

Het is een hele mooie introductie in het onderwerp rondom het onderwerp hinder. Als u het oké vindt zou ik nu nog iets specifieker in willen gaan op de afgelopen anderhalf jaar waarin Schiphol echt met dat programma hinderreductie aan de slag is gegaan en ook nog wat nader willen kijken naar de activiteiten die Schiphol daaromheen heeft georganiseerd en hoe Schiphol heeft geprobeerd samen met de luchtverkeersleiding daar betrokkenheid van de omgeving bij te

organiseren. Als we specifiek ook kijken naar dat hinderreductieplan, dan ben ik ook benieuwd of u naar meedenkbijeenkomsten of informatiebijeenkomsten bent geweest. Of u bijvoorbeeld heeft meegedaan aan de onlineconsultatie en hoe u specifiek bij de consultatie van het hinderreductieplan betrokken was.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent**

Wat ik vertelde, ik ben bij een bijeenkomst geweest. Dan hoor je: "we zijn bezig maar er is nog veel in uitvoering". Maar vergeet niet dit was covid hoogspanning dat was een klein zaaltje waar iedereen op grote afstand zat. Op zich komen er dan ook niet zoveel mensen. Er waren ook wat mensen die protesteerden aan de buitenzijde et cetera. Wat je ziet, dat is de rode draad door mijn verhaal steeds, het is eenzijdig. Het zijn die maatregelen en als er andere maatregelen worden gevraagd die in wezen niet de groei of het herstel doen naar het oude normaal, dan werd dat niet behandeld. Ik heb heel duidelijk ook vragen gesteld naar aanleiding van dat hinderreductieplan en gezegd van in die covidperiode waren er zo weinig vliegbewegingen. Het aantal vliegbewegingen is teruggezakt naar zo'n dertig procent van het totaal. Dan kun je ook anders vliegen. Dan hoeft je niet over die bewoonde kernen heen te vliegen. Dan kan je op een bepaald moment ook zeggen ik vlieg om die dorpen heen. Dan loop je tegen een muur aan van "nee, dat kan niet", of in eerste instantie is het 'ja we gaan het onderzoeken". Dan ben je drie maanden verder en in het regioforum stel je weer de vraag van hoe gaat u daarmee om? Dan wordt er weer gezegd: "wij kunnen dat niet doen want het vergt een dusdanige implementatie". Dan verwacht je van de regering dat ze zeggen: "en nu is het afgelopen en nu gaan we dat gewoon doen en die mensen te hulp komen". Nee, het wordt gewoon gezegd: "het kan niet". Het hinderreductieplan daar staat ook het terugbrengen van het aantal nachtvluchten van 32.000 naar 29.000. De regering heeft allang gezegd dat moet gebeuren en zelfs in het hulppakket van Wopke Hoekstra staat dat het terug moet naar 25.000. Daarmee wordt nu gewoon gezegd, wij kunnen wel terug naar 29.000 maar er gaat gewoon drie jaar overheen. Waarom gaat er drie jaar overheen? Omdat het geïmplementeerd moet worden. Je zit met wetgeving en afspraken. Daar loop je dus in wezen als vertegenwoordiger in dat hele schipholdebat tegengaan. Er wordt wel een optie neergezet maar die optie die hangt in een totaal geheel vast. En dan zegt men: "Europees hebben we dat afgesproken, het zijn Europese voorschriften dus we kunnen niet anders". Schiphol heeft de macht in wezen in Den Haag met zijn gedrag en er is aan de andere kant onvoldoende knowhow om dat te moeten doen. Maar iedereen staat natuurlijk in dienst van Cora van Nieuwenhuizen om op bepaalde momenten dat te doen. Je zit met een soort gevecht waar je steeds mee bezig bent. Ik loop tegen die muur aan van kennis en onkunde. En het is heel lastig het juiste verhaal te krijgen. Ik kan me best voorstellen als de regering morgen zou zeggen en nu is het afgelopen en je zorgt maar dat er 29.000 vluchten zijn, en dat er 25.000 vluchten zijn. Maar dan zitten we met de slots en dat kan allemaal niet. Zo vlucht men steeds weg en loopt maar weg en zie je het oude normaal weer terugkomen met het aantal vliegbewegingen. Dan zegt meneer Van Dorst: "we gaan om de dorpskern heen vliegen". We hebben nu pas een nieuwe site voor Schiphol: vliegherrie.nl. Voor de aardigheid moet je eens kijken naar de commentaren die daar geleverd worden. Al tik je gewoon een plaats in en dan zie je de belevenissen van de mensen. De mensen konden vroeger bij BAS hun klachten indienen maar dan krijg je een geautomatiseerd antwoord. Dat geautomatiseerde antwoord zegt: "we hebben uw klacht ontvangen zullen het in onze statistieken opnemen en we zullen het rapporteren". Dat is zo frustrerend dat heel veel mensen hebben gezegd ik ga



niet meer klagen bij Bas. De meesten die zeggen: mijn referentiemodel zijn het aantal klachten die daar spelen. Terwijl je nu in wezen vliegheerrie hebt en er zijn al meer dan 15.000 klachten ingediend, maar die teksten die daarin staan die laten exact zien hoe de belevenis van de normale burger of die nu in Heiloo woont of in Gouda of in Rijsenhout. Die mensen die zijn het helemaal zat en moe. Als je vraagt doe daar wat aan, zet gewoon in je communicatiestrategie duidelijk van: wij willen echt minder hinder. Wij hebben als bewonersgroepen heel duidelijk gezegd het is niet alleen de hinder. Wat we nu heel duidelijk hebben meegemaakt is dat het de gezondheid aanpakt en het leefklimaat aanpakt. Het is natuurlijk absurd als je in Amstelveen woont, en je hebt een buitenfestiviteit, dat je gewoon anderhalve minuut je mond moet houden en dat je dan moet verdergaan. Dan is het minderhinderplan zo eng en zo klein en zo minimaal dat je zegt ik heb ineens 300 mensen minder hinder. Met de rest wordt geen rekening gehouden.

#### **Interviewer**

Sorry dat ik u even onderbreek. Ik zou graag ook nog iets specifieker inzoomen op de verschillende dingen die Schiphol heeft georganiseerd rondom dat hinderreductieplan en of dat voldoende betrokkenheid creëert en iets specifieker kijken naar dat proces.

#### **Respondent**

Nee dus, want we zijn geen steek verder gekomen. Als het zo zou zijn dat het hinderreductieplan effect zou hebben gehad dan zou er een intense samenwerking moeten gaan plaatsvinden tussen gemeentebesturen, vertegenwoordigers, bewonersgroepen. Hoe kunnen we eruit komen? Het is eenrichtingsverkeer. Aan de andere kant is het zo dat die boodschap niet over komt. Plus het feit, en dat is denk ik het belangrijkste in dit dossier, het vertrouwen is weg. Men heeft geen vertrouwen in het feit als er sprake is van minder hinder. We hebben dat vorige week gezien met die reactie op van Drost met, "ja moet je eens kijken wat we gegaan hebben. Een bochtje bij Uitgeest en we kunnen anders aanvliegen". In de communicatie wordt een verkeerd plaatje gebruikt. Er worden twee maatregelen in één plaatje gedaan waarbij één aanvliegroute staat op de Zwanenburgbaan terwijl er twee banen zijn, Zwanenburgbaan en de Polderbaan. Daar win je het vertrouwen niet mee. Je wint het vertrouwen als je zegt: "ik ga met Covid eromheen vliegen en ik houd er rekening mee. Ik probeer dat vertrouwen te herstellen". Als dat vertrouwen er is en je gaat anders met de klachten om dan ontstaat er geen vliegheerrie. Het is misschien vervelend om te horen maar het is niet anders. Ik spreek niet alleen voor mijzelf ik spreek ook voor de hele gemeenschappen hier. Sommige dingen werken, maar het is natuurlijk absurd als je zegt: "ik kan 's nachts wel eventueel een bochtje maken maar overdag is het gewoon efficiency, doorvliegen met de handel" Ik heb meneer Rinus, oud-directeur van de luchtverkeersleiding, weleens verweten je hebt mijn postcode erin gezet en dan draai je echt met een bocht bij mij over dat huis heen. Specifiek, je kan op de maatregelen ingaan, maar je komt op punten terecht waarvan je zegt: "tja".

#### **Interviewer 2**

Wij willen u heel graag een aantal specifieke vragen stellen over wanneer u input heeft kunnen leveren en hoe die scope ook voor u was. We zouden graag een aantal vragen nog even met u langslopen. Volgens mij heeft u net helder geschetst uw boodschap en ook het vertrouwen dat u voelt dat er niet is, maar

we willen graag nog een aantal vragen met u doorlopen. Dan kunt u daarop nog aanvullen wat uw boodschap nog verder ondersteunt daarbij.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent**

Onze input is geweest, er is hier een bijeenkomst geweest, we hebben onze reacties gegeven als bewonersvertegenwoordigers.

### **Interviewer 2**

Dat wilde ik graag bij u checken. U heeft aangegeven ik ben die bijeenkomst geweest. U heeft het ook nog erover gehad dat er in het regioforum ook over is gesproken. Klopt dat?

### **Respondent**

Ik spreek regelmatig binnen het regioforum over het hinderreductieplan. Daar komt het ook regelmatig langs, dan krijgen we dit soort velletjes zoals jullie kunnen zien. Die ken je dan. Dat wordt verkend. Een aanleg tweede Kaagbaan wordt verkend en sluiting Aalsmeerbaan. Dan kun je wel zeggen dat wordt verkend, maar niemand wil dat. Ja, Aalsmeer wil dat maar die mensen bij de Kaagbaan willen dat absoluut niet. Er staat hier beperking van het aantal vluchten per uur. Maatregel is reeds eerder verkend en is niet uitvoerbaar. Als je de antwoorden op dit soort stukken ziet dan zakt de moed je in de schoenen. Het kan niet en dit soort gedrag, wat je steeds terug ziet komen dat frustrereert gewoon het geheel.

### **Interviewer**

Als u kijkt naar de manier waarop u uw input hebt kunnen leveren, bijvoorbeeld die bijeenkomst waar u dan bent geweest. Bent u daarvoor uitgenodigd? Hoe wist u dat die bijeenkomst plaatsvond?

### **Respondent**

Er kwam een bericht langs in de mailbox dat de luchtverkeersleiding dat ging organiseren. Er waren drie bijeenkomsten geloof ik allemaal van één uur of anderhalf uur, eentje 's middags en eentje 's avonds. Daar zijn een aantal mensen geweest en die hebben gezegd: "het wordt allemaal beter, het kan allemaal, we gaan het opnemen".

Wat het echt geëffectueerd heeft weet ik niet. Er werden zelfs vragen gesteld van "dat wist ik niet hoe kan dat, heeft u dan last?". Het heeft onvoldoende gewerkt qua communicatie. Dat moet ik gewoon heel eerlijk toegeven. Later is dat in wezen in ook vertaald in dit soort uitingen, van "het kan niet".

Daar komt dus met name boven tafel wat leeft. Maar het beperken van de vliegbewegingen dat kan niet, dat past niet in de groeistrategie. Dan krijg je steeds die botsing. Die botsing had je daar op die bijeenkomst. Dan heb je ook de botsing in het regioforum van "het kan niet". Dus je komt niet verder. Dan kun je wel zeggen ik heb dat leuk georganiseerd, maar je komt niet heel veel verder. En ik snap wel dat jullie gaan zeggen is er wel voldoende participatie geweest? Participatie werkt als er tweerichtingsverkeer is.

### **Interviewer**

Klopt het dat u eigenlijk ook zegt dat in die zin dat u wel de mogelijkheid had om te participeren via de bijeenkomst, maar dat het onderwerp waar het eigenlijk over ging en de dingen die u graag aan de orde wilde stellen, dat dat niet aansloot bij wat Schiphol en bijvoorbeeld de luchtverkeersleiding aan de orde kon

en wilde stellen? De scope waar u het graag over wilde hebben, dat matchte niet met de scope die Schiphol en de luchtverkeersleiding had?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent**

Absoluut. Je zat met twee verschillende uitgangspunten. Je wordt als bewoner uitgenodigd voor minder hinder, dan merk je er wordt heel veel naar de toekomst geschoven. Eén van die maatregelen van CDA vliegen waarvan wij allang gezegd hebben dat had in de covidtijd gekund. Dan hadden ze bij Bergen of Heiloo ze een duizend feet hoger kunnen zitten. Nu wordt er gezegd: "bij de luchtruimindeling dat gaan we doen". Dat staat ook hierin, CDA-brieven met de rapportage en zo. Maar, dat kan alleen als er vaste routes gewerkt wordt. Vaste routes betekent dat een aantal mensen vrijgespeeld worden maar een aantal mensen niet. Daar kom je er dus niet mee. Als je zegt we gaan CDA doen maar we bewaren het waaiermodel, ik noem dat maar even het waaiermodel waarbij je invliegt vanaf Bergen tot en met Wijk aan Zee en je gaat die bocht maken, nee staat er in dat plan. In het plan staat dat het ook juist de bedoeling is om te komen tot brandstofbesparing en dat het mogelijk is om via een kortere route aan te vliegen op de Polderbaan. Dit betekent dus dat men in plaats van dat men op Bergen gaat aanvliegen, dat men op Wijk aan Zee of Beverwijk gaat aanvliegen en dat de techniek sneller kan vliegen. Wat er dan ook wordt geroepen: "wij kunnen dan met het GPS-systeem waar de Polderbaan mee uitgerust is het aantal vliegbewegingen van anderhalve minuut terugbrengen naar 70 seconden". Dit betekent dat er dus veel meer vliegbewegingen gaan. Dat soort zaken die dan naar voren komen bij doorvragen, dat frustreert gewoon. Het betekent gewoon dat we nog veel meer herrie krijgen.

### **Interviewer 2**

Mijn collega vroeg u net of de scope waar u het over wilde hebben en waar Schiphol het over wilde hebben, dat dat niet met elkaar overeenkwam. Was het voor u vooraf, voordat die naar die bijeenkomst ging duidelijk waar gaan we het met elkaar over hebben, wat is de reikwijdte waar we het over gaan hebben?

### **Respondent**

Ik was benieuwd wat er aan minder hinder, welke mogelijkheden er zijn. Toen werd al gesproken over vaste routes die gaan gebeuren.

### **Interviewer**

Zegt u daarmee dat het voor u dus niet helemaal helder was vooraf van wat ligt er nu eigenlijk waar we het met elkaar over hebben?

### **Respondent**

Nee, laat ik het zo zeggen: het was het minderhinderplan en er zou een presentatie komen en we hebben een presentatie gezien. Omdat je het in principe zo goed inziet en een beleving hebt van verschillende dossiers. Want wij hebben heel veel bijeenkomsten gehad over een aantal zaken, van ja dat werkt niet. Een ander voorbeeld, jullie kennen waarschijnlijk de app Notify. Daar werd een hele bijeenkomst van georganiseerd van: daar kunt u zien wat u de volgende dag aan vliegbewegingen krijgt. Dat wordt dan afgetopt op meer dan zestien. Als je dan gewoon ziet dat daar eigenlijk vijftientig te hoort te staan, dat werkt dan zo frustrerend. Dat zijn dan halve waarheden die gecommuniceerd moeten worden. Dat komt dan weer uit het verhaal kijk eens wat wij doen, u kunt op elk moment zien, wij kunnen zien wanneer er files zijn maar we kunnen dan zien wanneer is

er een file in de lucht maar er wordt een halve waarheid verteld. Dat werkt niet goed.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Interviewer**

Had u het idee dat u ook voldoende informatie had om die input goed te kunnen leveren? Los van die stijl van communiceren, was de beschikbaarheid van informatie voldoende voor u en de toegankelijkheid van die informatie om uw inbreng te kunnen leveren?

### **Respondent**

Nee, want als je het van tevoren stelt dan is dit en dit niet bespreekbaar. Maar dat komt nu uit dit document. Heel veel dingen zijn gewoon onbespreekbaar omdat dat zogenaamd niet mogelijk is of vanwege internationale afspraken. JOP een bepaald moment kan je iets labelen als hinderreductieplan. Dan moet je op een bepaald moment wel ook leveren. Dan moet je op een bepaald moment zeggen ik ga minder hinder doen. Het gevoel is er niet dat er daadwerkelijk stappen worden gezet. Ik omschreef het vanmorgen met de gedeputeerde als volgt: we zitten in een soort impasse. Een impasse van beleving en een impasse van Schiphol die bepaalde dingen roept maar gewoon niet navolgt en zegt wij willen minder hinder. Ja, als je minder hinder wilt, dan zeg je ik ga de trein stimuleren, ik doe geen korte vluchten meer, ik neem heel duidelijk stappen met betrekking tot de aanvliegeroutes die ik niet over bewoond gebied ga doen. Dat zijn duidelijk stappen waarvan je zegt dat is minder hinder. Maar niet dat je zegt, ik respecteer plannen en ik doe een groot beroep op elektrisch vliegen wat de mogelijkheden daarvan zijn. Terwijl er rapporten genoeg liggen met betrekking tot elektrisch vliegen dat je die kisten met meer dan honderd mensen nooit omhoog krijgt. Ook niet in twintig jaar tijd. Die ontwikkeling is er niet. Nu worden er steeds nog vliegtuigen door Boeing afgeleverd, wat kost een 737? Dat kost honderd miljoen. Laten we zeggen, dat heeft een economische levensduur van 25 jaar. De herrie die misschien iets minder is, wordt opgelost doordat met meer gaat vliegen. De intensiteit, het gevolg voor de gezondheid die met name door covid en die klimaatomstandigheden die in het IPCC-rapport naar voren komt, dat wordt hier gedaan. Ik verwacht als ik praat over minder hinder een veel bredere scope. We moeten het anders benaderen. We moeten invulling gaan geven op klimaat, op duurzaamheid et cetera en geen vage beloften die door allerlei wetenschappers weggezet worden. We moeten niet naar vaste routes gaan waarbij rapporten liggen over de gezondheid dat dat gewoon effect heeft een verkorting van de levensverwachting is. Er liggen rapporten in Atlanta die concluderen dat veel hinder een verkorting van de levensverwachting geeft. Dat moet je niet willen. Wij zitten als bewoners er redelijk goed in, maar je ziet dat de bestuurders het aan kennis ontbreekt. De bestuurders moeten een beroep doen op ambtenaren, om die kennis te krijgen. Als dat ook een beetje gestuurd wordt dan kom je er ook niet. Ik snap de opdracht wel maar laat ik het zo zeggen, het feit van die participatie is dat goed georganiseerd, nee. En waarom ook niet? Omdat je dan ook nog zit in het feit dat de organisatie heeft plaatsgevonden in de Covid periode waarbij in wezen het aantal vliegbewegingen teruggezet is naar dertig procent. Als ik nu zie wat er de afgelopen zes weken gebeurt waarbij die intensiteit sterk is toegenomen, dan zeg ik: de mensen worden echt horendol. Ik heb hier afspraken, ik ga ook naar de gemeenteraad toe, inspreken in de gemeenteraad van ondernem actie en weet wel wat er gaat gebeuren. Het is natuurlijk absurd dat gemeenteambtenaren zich moeten uitspreken. Er ligt een heel dun pakket aan maatregelen die eigenlijk de grote hinder niet oplossen maar alleen de randgevallen.

Het geval van de bocht van Uitgeest. Ik zat in het regioforum vorig jaar mei/juni. Toen kwam de verbetering dat er om een woonwijk in Assendelft naar het westen uitgebreid is. Daar ligt een hele nieuwe woonwijk. De vraag was of daar niet met een bocht omheen gevlogen kon worden. Dat was effectief mogelijk en met name alleen 's nachts. 'S nachts is het zo dat de benadering van die Zwanenburgbaan nagenoeg gelijk is aan de benadering van Polderbaan. Daar vindt het meeste nachtverkeer plaats. Toen heb ik geroepen in het regioforum: ja dat wil ik ook. Ik wil ook een bocht. Die bocht is toen besproken. Er zijn een aantal bijeenkomsten geweest, ook met LVNL. Dat heeft geresulteerd in een kleine aanpassing waarbij je dan de vliegbeweging iets naar boven gaat maar het moet nog steeds ingevoerd worden. Dat wordt dan als groot nieuws gebracht door LVNL: "kijk eens even wat we gedaan hebben". Maar de herrie overdag, dat geeft enorm veel weerstand want dat is niet opgelost. Daar komt je er niet mee.

#### **Interviewer**

Dat begrijp ik. En als u dan kijkt naar het proces dat doorlopen is rond dat hinderreductieplan, was in uw optiek ook iedereen in staat om zijn inbreng te geven? Dus iedereen die eigenlijk iets in zou moeten brengen, was die ook in staat om die inbreng te leveren?

#### **Respondent**

Ja vanuit de bewonersgroepen en landelijke bewonersvertegenwoordiging die daar heel duidelijk woordvoerder is, is er continu geweest op het feit dat er meer actie moet komen. De enige oplossing is gewoon krimp. De provincie zit helemaal vast met betrekking tot de woningbouw. Er moeten in deze regio 350.000 woningen gebouwd worden. Schiphol maakt dat gewoon niet mogelijk. Ik weet nog dat het plan bestond om in Uitgeest Noord honderd woningen te bouwen. Dat kon niet omdat dat onder de aanvliegroete ligt. Castricum wil aan de zuidkant uitbreiden, dat kan niet omdat dat onder de aanvliegroete ligt. Zo ligt die blokkade in wezen van Schiphol tegenover de hele regio. Dit hinderreductieplan is zo klein en er worden zoveel excuses gezocht dat je niet echt tot hinderreductie komt. Het is gewoon een bevestiging van het feit "hoe kan ik bepaalde dingen efficiënter maken met aanvliegen". Maar de echte hinder wordt niet weggenomen. Kijk nog maar even heel goed naar die antwoorden die gegeven worden op ingediende maatregelen. Die zeggen: "dat kan niet want het pas niet in de uitvoerbaarheid." Groei kan niet. Wil je de leefbaarheid terugbrengen in deze regio, dan moet het businessmodel van KLM opzij.

Van de week kwam er een prachtig twitterbericht voorbij met betrekking tot wat zijn de kosten van Chicago naar Amsterdam? Daar betaal je bij de KLM € 800 voor. Er is een andere oplossing. Je vliegt van Amsterdam eerst naar Düsseldorf, en van Düsseldorf vlieg je naar Chicago. Dan betaal je € 530. Dat betekent dus dat het wordt gefaciliteerd om hele korte vluchten te maken. Die overlast wordt dan veroorzaakt en iedereen zegt dat is toch een absurditeit. Wat je nu weer ziet. Adverteren voor € 39 naar Barcelona. Men had gewoon moeten zeggen vanuit de regering, onder de 500 kilometer gaan we met de trein. We gaan de infrastructuur daarop aanleggen. Dan doe je daadwerkelijk iets aan hinder. Dan breng je het aantal terug.

#### **Interviewer**

Is dat volgens u ook iets waar bijvoorbeeld Schiphol en LVNL iets mee moeten doen? Of is dat volgens u ook meer een politieke keuze?

#### **Respondent**

Het is beide. De omgeving Tata Steel is hier een prachtig voorbeeld. Als een ondernemer zegt: "ik veroorzaak overlast maar ik ga in gesprek met de omwonenden om dat terug te brengen. Ik zet daar een filterinstallatie neer van 250 miljoen", dan neem je als ondernemer verantwoordelijkheid. Als de ondernemer, hier Schiphol of KLM gezamenlijk zouden zeggen wij gaan echt iets doen aan het klimaat en aan die verwachting en hoe kunnen we elkaar bereiken en ik doe dat in samenspraak. Maak dan gewoon van Schiphol een soort hub functie voor de trein en leg de Noord-Zuidlijn aan en zorg zo snel mogelijk dat je aangesloten wordt. Maak ook het treinkaartje net zo duur als de vliegtickets. Zolang we zitten met een wet uit 1944 waarbij de kerosine niet belast mag worden kom je niet zo ver. Er zit een ongelijk speelveld. Je zou als ondernemer ook kunnen zeggen: "ik ga dat anders interpreteren en ik doe een stap naar verduurzaming". Verduurzaming betekent bij de KLM en Schiphol stillere vliegtuigen, maar dan moet je ook die andere vliegtuigen weren. Die 747'ens komen hier nog steeds bulderend voorbij. Dan vliegt de decibel naar 82. De wil is aan die andere kant absoluut onvoldoende ten opzichte van dit plan. Communicatief is het geweldig hoor, dan zeg je: "weet je wat, ik ga een mooi etiket doen, een minderhinderplan. Ik maak een website ervoor." Maar je moet ook leveren. Als je niet levert, en in het hele Schipholdossier zie je dat, als je onvoldoende levert gaat de ander leveren. Dan komen andere wetenschappers erbij en die gaan rapporten schrijven. Dan komen burgerwetenschappers, laat ik het zo maar even zeggen, en die gaan hun rapporten schrijven en die gaan toetsen of je wel betrouwbaar bent in je gegevens. Als je dan manipulatief bepaalde rekeningen anders gaat interpreteren en je zegt nee ik ga de CO2 doen tot 900 meter en daarboven geldt het allemaal niet meer, dan is dat vertrouwen er niet. Laten we zeggen, als het vertrouwen er is en de wil aan de andere kant om daadwerkelijk te komen tot minder hinder, dan is dat niet een groeistrategie die je neerlegt in een nota eind 2019 om te komen naar 770.000 vliegbewegingen.

#### **Interviewer**

En als u dan kijkt naar de inbreng die u geleverd hebt op het hinderreductieplan, op de bijeenkomsten, het regioforum of op andere manieren, is voor u nu ook helder en inzichtelijk wat er met die inbreng is gebeurd? Is dat voor u herleidbaar, is daarover teruggekoppeld door Schiphol?

#### **Respondent**

Ja, dit soort rapportages, dat is de terugkoppeling die je krijgt. Daarin staat dan van het kan of het kan niet. Je moet het voor de aardigheid maar eens even doorlezen hoeveel maatregelen er gewoon niet kunnen en niet passen, maar juist die maatregelen zijn gericht op het minder hinder hebben. Dat komt niet voor. Ik snap Schiphol wel, die zegt zolang dit kabinet niet ingrijpt en ik zit met een VVD-gerelateerd kabinet die zegt iedereen moet kunnen en ook de consument moet voor € 39 naar Barcelona kunnen en die gaat voorbij aan het klimaat, dat frustrereert heel duidelijk bij ons.

#### **Interviewer**

Als u even uw antwoord samenvat zegt u eigenlijk dat de terugkoppeling er wel is, alleen dat de inhoud van de terugkoppeling dat bij voorbeeld heel veel dingen niet kunnen, dat daar voor u een probleem zit. Klopt dat?

#### **Respondent**

Ja, plus het feit dat men onvoldoende oplossingsgericht is om tot een oplossing te komen. Als de behoefte heel duidelijk is, dat je minder hinder wilt, dan moet je

op een bepaald moment ook zeggen van hoe kunnen we dat doen. Niet vooruitschuiven en zeggen: "nee wij gaan dat mogelijk maken". Even weer over dat CDA en de glijvluchten, dan gaan we heel veel mensen ontlasten want ze vliegen bij Heiloo veel hoger en dan kunnen ze later een bocht maken. De vraag is dan: waar gaan die wegen lopen? Die snelwegen in dat luchtruim. Daar krijg je dus geen antwoord op. Neem een voorbeeld van, we hebben hier de zogenaamde verbinding van de A8 naar de A9, de snelweg. Bij Zaandam door naar Heemskerk en dat zou dus het dorp Krommenie enorm ontlasten omdat daar steeds dat verkeer loopt. Al 25 jaar. Men kan het niet eens worden over het dossier, inspraak en toestanden. Deze beweging met betrekking tot vaste routes wordt via een algemene maatregel van bestuur gewoon geregeld. Dan zie je dat er dus gewoon structureel iets fout zit in een stukje besluitvorming waarbij dus de burger eigenlijk niet kan zeggen ik wil het anders. Je kan erop wachten, zolang laten we zeggen de sector doorgaat met dit beleid, dat je steeds meer tegengas gaat krijgen vanuit bewonersgroepen, vanuit wetenschappers et cetera dat het op een bepaald moment ondoenlijk wordt om dit beleid te handhaven. Wij zijn als Nederland te klein voor zo'n groot instituut. Maar we hebben andere problemen ook in Nederland, we zijn een belastingparadijs. Ook dat wordt zogenaamd goedgekeurd omdat het allemaal goed is terwijl we zeggen eerlijk gezegd is het niet juist om dat op deze manier te doen, andere partijen zoals Amazon of wat dan ook of Google te helpen met belastingontduiking maar dat gebeurt wel. Dat zit een beetje in de structuur van denken in Den Haag om dan te zeggen van ja ben ik wel bewust van mijn ethische verantwoordelijkheid in dit geheel. Daar gaat het hier heel duidelijk om, om de ethiek van het verhaal. Het is niet het etiketje alleen maar minder vliegen en een site maken. Nee, hoe bereik ik daadwerkelijk het feit van minder hinder en hoe kan ik het leven dragelijk houden? Als je kijkt naar de kaart en de aanvliegeroutes dan zie je gewoon een hele grote witte vlek waar eigenlijk helemaal niet gebouwd kan worden. Ik weet niet of jullie op zoek zijn naar een eigen huis of iets dergelijks maar het is natuurlijk absurd dat dit soort blokkades er gewoon zijn.

### **Interviewer**

Er zijn nog een paar punten waar het goed is om bij stil te staan en dan denk ik dat wij ook de meeste input hebben die wij nodig hebben voor onze toetsing. Schiphol heeft er voor gekozen, ook gelet op corona maar ook om een bredere groep te bereiken, naast de bijeenkomsten in te zetten op een online consultatie. Als u nu over de hele brede linie kijkt, de bijeenkomsten, die online consultatie, vindt u dan als ook gekeken wordt naar de representatie, dat ook voldoende mensen hebben mogen en kunnen participeren en dat ook de representativiteit van die groep of de breedte van de groep die mee heeft kunnen doen, is dat voldoende of hoe kijkt u daarnaar?

### **Respondent**

Je moet even in het tijdspad kijken. Je doet dit tijdens een covid. Dat betekent dat je een totaal ander geluid krijgt dan dat je het op dit moment zou doen of gewoon één jaar later. Je zou in 2019 met zo'n 500.000 vliegbewegingen, dan zou je het moeten doen. Niet met een feit van 120.000 vliegbewegingen. Je krijgt een heel ander iets. Het is ook zo, dat merken wij ook al heel duidelijk als bewonersvertegenwoordigers, vele mensen hebben het opgegeven. Dat heeft geen zin meer om te reageren want ze doen er toch niets mee. Nogmaals, kijk op vliegherrie.nl en dan zie je de emotie. Er zit veel emotie in en dan zie je het echte verhaal. Hier ligt echt een probleem. Hier ligt een probleem van de maatschappij

ten opzichte van het instituut, dat je op moet lossen als je verantwoordelijk bestuurder bent.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer 2**

Heeft u zelf nog meegedaan aan de online consultatie?

**Respondent**

Nee, ik heb mijn functie in het regioforum dus wat dat betreft, dat moet je maar naluisteren, doe ik mijn mond al genoeg open daar. Er is iets niets veranderd in het hele gedrag, dit is een klein onderdeelje. Ik heb de oude CRO's nog meegemaakt, zat ook iedereen rond de tafel. Men is geen meter opgeschoten. Toen ik eind 2015 afscheid nam van het dossier en eind 2019 weer opnieuw begon, toen dacht ik bij mezelf: "nu ben ik er vijf jaar uit geweest, kijken wat er is gebeurd". Men draait in hetzelfde cirkeltje rond. Er worden geen beslissingen genomen. Je ziet gewoon dat Schiphol de wet voorschrijft hoe het kabinet moet handelen. Dit zijn leuke pleistertjes voor het geheel maar de wond is veel dieper. Het is voor jullie ook niet makkelijk, dat snap ik ook wel hoor.

**Interviewer**

Ik ga even kijken of wij alle punten hebben geadresseerd die wij graag besproken willen hebben.

**Interviewer 2**

Ik kijk even met je mee. We hadden een aantal vragen specifiek ook over de online consultatie dus die zijn niet van toepassing op uw bijdrage. Over de scope hebben we uitgebreid gesproken, over de urgentie. Kunt u misschien nog iets extra's toelichten over wat de opzet was van de bijeenkomst die u heeft bijgewoond was? Ik zal het even checken. Het was een presentatie en daarna was er ruimte voor vragen en opmerkingen?

**Respondent**

Laat ik het zo zeggen, het was een minimale bijeenkomst. Er waren maar acht of negen man. Ik weet niet wat er aan publiciteit is gedaan. Er is eigenlijk weinig over te zeggen. Als ik voor een zaaltje zou moeten spreken met acht man dan zou ik zeggen dit heeft geen zin, dit is niet echt de gemeenschap consulteren. Dat mist het doel volledig.

**Interviewer 2**

Zijn er tijdens die bijeenkomst nog specifieke vragen, u zegt er zaten niet veel mensen maar zijn er specifieke vragen aan de mensen in de zaal gesteld?

**Respondent**

Er waren mensen die zeiden: "u zegt dat u niet over mijn huis vliegt maar dan moet u eens een keer komen luisteren."

**Interviewer 2**

Ik bedoel meer van de kant van Schiphol en LVNL, of zij specifieke vragen aan de zaal hebben gesteld en wat u van die vragen vond, of dat heldere vragen waren voor u.

**Respondent**

Het staat me helemaal niet bij. Het was een plan uitleggen, we gaan met dat minder hinder beginnen en dat was nog helemaal voor de schema's die wij als



rapportage kregen in het regioforum. Het regioforum is wat dat betreft veel actiever daarin en vraagt in wezen vanuit de bewonersvertegenwoordigers, maar ook vanuit de BRS, ze vragen gewoon om veel meer prestatie dan er geleverd wordt. Het is een te dun pakket. En nogmaals, ons commentaar is altijd, het feit groei moet kunnen en daar worden die maatregelen voor gedaan. Minder hinder betekent meer groei. Er is gewoon iets bijgekomen over leefklimaat, over gezondheid en waar heb je recht op? Ik ben ooit eens, de eerste keer dat ik in de politiek kwam en dat heb ik toen ook nog weleens bij Alders verteld van waarom ben ik zo betrokken bij het dossier? Wij moeten ons als bestuurders heel duidelijk druk maken om snelwegen en er moeten geluidsschermen komen. Hier is niets voor nodig. Men vliegt gewoon dwars over je heen zonder hinderbeperking. Ik heb zelfs een keer een vraag gehad van een gemeenteraadslid van waarom laten we ze niet betalen voor het overvliegen. Het zit gewoon diep en velen hebben het opgegeven en die zeggen van het werkt toch niet. De antwoorden van Schiphol die praten niet over duurzaamheid. Ja we gaan bio kerosine doen. Ik weet niet waar het vandaan moet komen? De productie van dat spul wordt drie tot vier keer zoveel als gewone kerosine. Denk maar niet dat de consument dat gaat betalen.

#### **Interviewer**

Ik denk dat we aardig door onze vragen heen zijn. Nog één vraag die we nog niet aan de orde hebben gehad en die misschien wel goed is om aan de orde te stellen. Dat is de vraag wat uw idee is bij de doelen die Schiphol en de luchtverkeersleiding hebben ook met dit hinderreductieplan en ook met de toetsing en het gesprek dat zij daarover hebben gevoerd met de omgeving. Heeft u een beeld wat de doelen van Schiphol en LVNL daarmee waren?

#### **Respondent**

De bedoeling was om te zeggen van: "kijk eens wat wij doen voor de bevolking". Maar de achtergrond, dat heb ik nu al een paar keer gezegd, is het feit van hoe kunnen we groei realiseren en het aantal gehinderden terugbrengen en daarmee gewoon de groeidoelstelling die in de Luchtvaartnota 2020/2050 ligt, hoe kunnen we die verwezenlijken? Dat is in wezen de doelstelling. We komen jullie aan de ene kant tegemoet, maar aan de andere kant moet vliegen mogelijk blijven. Ik ben niet tegen vliegen, laat ik dat even vooropstellen. Ik ben tegen het feit dat bepaalde instituten weigeren in veranderde omstandigheden, en we praten nu duidelijk over veranderde omstandigheden, om daar adequaat beleid op te voeren. Je zou kunnen zeggen als ik nu een nieuw hinderreductieplan ga maken, maak het dan zo dat ik rekening houd met de nieuwe omstandigheden. Hoe kan ik rekening houden met het klimaat, hoe kan ik rekening houden met de gezondheid en hoe kan ik het leven op de grond beter maken dan het nu is. Het is een redenatie van boven naar beneden en niet een redenatie van beneden naar boven. Ik denk dat iedereen zal zeggen: "ik zet mijn handtekening eronder en hoe gaan we dit gezamenlijk op een andere manier oplossen waarbij wel rekening wordt gehouden met omwonenden". Voor mijn kinderen en kleinkinderen laat ik het zo maar even zeggen, die wil je dit in wezen niet aandoen. Het is absurd dat wij een korte termijngedachte hebben en zeggen: "wij moeten bepaalde dingen gaan leveren". We weten nu dat de uitgangspunten in 2030 die er staan, niet gehaald worden door dit gedrag. Daarbij zou je dus gewoon keihard moeten stellen, iedereen die hier in Nederland een maatschappij runt die is daarvoor verantwoordelijk. Of dat nu Shell is, of een gebruiker van Shell. Die moeten eraan voldoen. Tata moet eraan voldoen, wij in onze auto moeten voldoen. Het kan niet zo zijn dat wij in ons autootje allemaal strak elektrisch moeten rijden en dat

anderen het klimaat voor ons verpesten. Dat mag niet zo zijn. Er moet een evenwicht ontstaan in gedrag waarbij wordt gezegd. Hoe kunnen we in de veranderde omstandigheden na covid en met de extra rapporten en het IPCC-rapport over klimaat iets gaan doen? We moeten nu wat gaan doen en we moeten maatregelen gaan nemen. Ik ben geen GroenLinkser of Partij voor de Dieren hoor, maar ik vind dat wel een verantwoordelijkheid die we moeten hebben. Dan is zo'n hinderreductieplan, wat heel groot gebracht wordt, te iel en te klein en in de tijd achterhaald. Er moet wat dat betreft veel meer gebeuren. Ik heb het ook in het regioforum gezegd. Maak geen plan tot 2050. Maak een plan tot 2030 en zet daar je doelstellingen neer en je maatregelen hoe je het gaat halen. Niet gaan zeggen de economie is belangrijker dan het leefklimaat. Als we zo doorgaan weten we dat natte voeten krijgen.

**Interviewer**

Ik kijk nog even naar mijn collega maar volgens mij hebben wij voldoende input ook voor de taak waar wij voor staan ten aanzien van de toetsing van het proces. Dan wil ik u ontzettend bedanken voor dit gesprek en voor uw tijd.

**Interviewer 2**

Moeten we het nog over de follow up hebben van de toekomstige communicatie?

**Interviewer**

Het is goed om die misschien inderdaad nog even te pakken. Dat is een punt wat we inderdaad nog niet goed genoeg geadresseerd hebben. Het hinderreductieplan heeft zoals Schiphol dat zelf noemt een levend karakter. Dat betekent dat er ook maatregelen nog bij zullen komen en af zullen vallen. De minister heeft daarbij ook aangegeven dat het belangrijk is dat de omgeving bij die wijzigingen betrokken zal worden. Heeft u nu voldoende beeld hoe die toekomstige betrokkenheid eruitziet en hoe Schiphol daar invulling aan gaat geven? Of is dat bij u niet bekend?

**Respondent**

Nee, het wordt geroepen maar laat ik het zo zeggen, er is gedragsverandering voor nodig. Ik heb het daar vijf minuten geleden heel duidelijk over gehad. Als je praat over het dynamisch plan dat Schiphol dan wil, dan zal je de dynamiek van wat er de afgelopen anderhalf jaar is gebeurd moeten inbrengen in het verhaal. Dat betekent dat je heel duidelijk moet gaan omschrijven wat je doelstellingen zijn van duurzaamheid en hoe je dat gaat invullen. Het is niet alleen hinder meer, het pakket is vele malen breder geworden om het zodanig te maken dat het ingepast wordt in een plan wat tot 2030 en niet tot 2050. Wij kunnen niet vooruitkijken en niet hopen dat er een of andere wetenschapper een elektrisch vliegtuig uitvindt of waterstof. Daar mag je geen politiek op bedrijven. Je moet rekening houden met wat je nu weet en wat je ziet gebeuren en dat je daar een adequaat beleid op maakt. Dat is niet het aantal minder gehinderden. Het is om het leefklimaat en de gezondheid te verbeteren.

**Interviewer 2**

Als ik u goed begrijp, mochten er wijzigingen dus gaan plaatsvinden aan het plan, is voor u niet helder van hoe zou ik daarbij betrokken worden?

**Respondent**

Er is een verzoek gedaan dat we onze plannen weer in konden dienen. Er liggen allerlei plannen en het hele plan draait om het feit hoe krijg ik minder hinder. Het

is alleen maar door. Andere plannen om een wissel te trekken op toekomstige mogelijkheden dat is het plan niet. Je zou ook vanuit de regering, zeker van het ministerie het plan krimp zoals dat door de CE Delft is gemaakt voor de gemeenteraad in Amstelveen, dat zal je ook op de lijst moeten zetten en dat gaan onderzoeken en toetsen of dat is wat Schiphol en KLM zeggen: "het is goed voor de economie". Het is vervolgens aan het kabinet om na te gaan of dat inderdaad zo is en of wij niet met minder vliegbewegingen kunnen. Dat wij in dit kleine land met 17 miljoen inwoners zeggen van: "het meeste geld wordt toch verdiend in de Randstad". We zijn nu eenmaal een volk dat heel duidelijk over de hele wereld gaat qua zakendoen. Dat moeten we niet verbieden. We hebben wel geleerd zoals we nu met elkaar praten dat dit soort vergaderingen soms vele malen effectiever zijn in een vliegtuig stappen naar Tokio om daar te gaan overleggen en weer terug te gaan. Het gaat allemaal via Zoom en het is vele malen effectiever. Wij kunnen 1,5 uur met elkaar moeten praten. Anders had ik in de auto moeten stappen en naar Den Haag moeten komen, kosten moeten maken. Het is niet nodig.

#### **Interviewer 2**

Ik moet hem toch nog een keertje stellen want ik moet hem hier ook invullen en ik heb hem toch niet helemaal scherp. U geeft nu een inhoudelijk beeld ervan. Mij gaat het even over het proces. Weet u op dit moment, wordt u in het regioforum hierover bijvoorbeeld regelmatig geïnformeerd of we weten op het moment dat er iets gaat wijzigen.

#### **Respondent**

Wij hebben in het regioforum gezegd los eerst het oude probleem op. Er ligt een hele stapel van hinder-reductie-verzoeken. Los die nu eerst eens op voordat we met allerlei nieuwe maatregelen komen. Het is heel makkelijk om te gaan roepen van: "kom maar met nieuwe ideeën". Maar dan moet je wel ook alle ideeën waarvan je zegt het kan niet, een andere plaats gaan geven. Anders blijven we in die cirkel rondgaan, en dat doen we al vijf jaar. We blijven wat dat betreft gewoon rondgaan, met dat hinderreductieplan. Er werd continue in dit soort overlegstructuren geroepen: "het gaat anders het moet anders". Het is de grootste moeite, dat weet ik nog wel in 2015 over de vliegbewegingen. En meneer Dijsselbloem (OVV) heeft het over de veiligheid gezegd. Het kan eigenlijk niet, die kruisende bewegingen waarbij een start en een landingsbaan over elkaar heen kruisen, dat mag in wezen niet. Dijsselbloem roept dat maar men gaat gewoon door dus het zit in de genen, in het DNA van Schiphol om wel naar de buitenkant te zeggen ik luister naar het publiek maar aan de andere kant gewoon de eigen weg doorgaan. Het is een beetje zwart-wit en natuurlijk dit zijn kleine oplossingen maar kijk ook de discussie over het hinderreductieplan in het regioforum, daar zie je bewoners heel duidelijk steeds opkomen van zorg nu eerst dat je aan je oude voorwaarden met hinderbeperking hebt voldaan.

#### **Interviewer**

Dat is denk ik een mooie samenvatting en een mooie afronding van dit gesprek.

## Bijlage 14 Interviewverslag 4

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; respondent 4 (maatschappelijke partij)
Vergaderplaats	Virtueel via Zoom
Deelnemers	Respondent 1 en 2, Interviewer 1 en 2

---

### **Interviewer**

Dan is het misschien goed om te beginnen om te kijken op welke manier jouw organisatie betrokken is geweest bij dat hinderreductieplan. Dus op welke manier is de organisatie betrokken geweest bij de consultatie van dat hinderreductieplan?

### **Respondent 1**

Wij hebben gezeten in een groep die daar ook advies over heeft gegeven volgens mij. Daarnaast hebben wij ook veel gesproken met bewoners over het plan. Niet vanuit het ministerie maar vanuit onze eigen organisatie, wat zij ervan vonden. Ik denk dat we best wel in een vroeg stadium betrokken waren.

### **Interviewer**

Ben je bijvoorbeeld ook betrokken geweest bij gesprekken met Schiphol en de luchtverkeersleiding of op bijeenkomsten? Hebben jullie misschien schriftelijk een reactie gegeven op het plan? Heb je daar een idee van?

### **Respondent 1**

Ja, volgens mij hebben we ook schriftelijk een reactie gegeven op het plan. We zijn naar een aantal van de informatiesessies geweest die georganiseerd zijn door Schiphol voor bewoners. Verder hebben wij, dan moet ik even denken, kan het zijn dat er hiervoor ook een klankbordgroep was vooraf?

### **Interviewer**

Op het vlak van luchtvaart is er een klankbordgroep geweest, voor de luchtvaartnota. Maar voor dit traject is volgens mij niet een specifieke klankbordgroep geweest, maar is wel in de bestaande gremia dus in de ORS, het forum en dat soort gremia, daar is wel heel veel over het plan gesproken. Volgens mij is het niet bijvoorbeeld in de klankbordgroep luchtvaartnota of één van die gremia aan de orde geweest.

### **Respondent 1**

Nee precies. Wij zitten wel in die klankbordgroep voor de luchtvaartnota en ook in de ORS. Dat doet respondent 2 trouwens, die zit daarbij dus misschien kan hij zo die vraag nog iets specifieker beantwoorden. Dan hebben wij daar inderdaad onze inbreng ook geleverd samen met de bewoners.

### **Interviewer**

Als je dan kijkt naar de manier waarop jij bent, of jullie als organisatie bent uitgenodigd voor die consultatie, was dat een open proces? Ben je daarvoor uitgenodigd? Kon je gewoon zelf meedoen? Hoe zag dat eruit? Kun je daar iets over vertellen?

**Respondent 1**

We worden altijd wel vrij goed op de hoogte gehouden over wat voor momenten er zijn om je stem te laten horen. Dus voor de klankbordgroep maar we kregen ook uitnodigingen voor de informatiesessies van Schiphol. Wat ik wel me herinner is dat ik vond dat die website, die was er ineens. Ik had niet vooraf gezien dat die op een bepaalde datum gelanceerd ging worden maar het kan ook best zijn dat ik dat gewoon gemist heb. Dat ik dat e-mailtje gemist heb.

**Interviewer**

En even voor de helderheid, met de website bedoel je dan minderhinderschiphol.nl?

**Respondent 1**

Ja, klopt.

**Interviewer**

Die uitnodigingen die je dan ook kreeg voor de bijeenkomsten, was dat allemaal op tijd? Of was dat last minute? Werd je gewoon op tijd uitgenodigd?

**Respondent 1**

Ja dat was allemaal op tijd, gewoon prima.

**Interviewer**

Als je kijkt in dat proces naar de personen en de belangen die daarin vertegenwoordigd waren, zat dan uiteindelijk iedereen ook aan tafel of was iedereen in staat om mee te doen? Of misten daar nog bepaalde partijen en bepaalde belangen?

**Respondent 1**

Ik denk dat iedereen daar best goed in vertegenwoordigd was. De bewoners waren erbij, het is natuurlijk altijd een beetje de vraag, ze zijn natuurlijk iets minder goed georganiseerd dan bedrijven zoals KLM of Schiphol. Dan is het ook moeilijker om je stem goed te laten doorklinken. Bij die bijeenkomsten waar ik ben geweest waren ze aanwezig. Wij zijn uitgenodigd. Volgens mij zijn andere partijen waar we mee samenwerken ook uitgenodigd. Vanuit maatschappelijke organisaties, bewoners, sector en het ministerie heeft volgens mij iedereen zijn zegje daar kunnen doen.

**Interviewer**

Was voor jullie ook helder waar de consultatie over dat hinderreductieplan, waar dat wel en niet over ging? Is dat van tevoren duidelijk gemaakt of zeiden ze alleen het gaat over het hinderreductieplan maar had je nog geen idee wat dat was of waar het dan wel en niet over ging?

**Respondent 1**

Het was wel al van tevoren duidelijk dat het in ieder geval niet ging over het beperken van het aantal vluchten. Het was van tevoren al duidelijk dat het ministerie en Schiphol gingen kijken hoe ze de hinder konden beperken binnen

het bestaande maximale van het aantal vluchten. Dat vond ik goed eraan trouwens. Daarmee maak je duidelijk wat er in ieder geval niet gaat gebeuren. Er werd vooraf gezegd: 'we gaan kijken wat we kunnen doen binnen die 500.000 vluchten. We gaan niet aan die 500.000 vluchten komen.' Wat je daardoor wel een beetje krijgt is dat daardoor bewoners al snel misschien een beetje afhaken of de serieuzeheid van het plan in twijfel trekken, omdat veel van hen vinden, en wij trouwens ook wel, dat de hinder gewoon echt niet beperkt kan worden zonder dat het aantal vluchten omlaag gaat. Dus daardoor zagen veel bewoners het best wel snel als een soort gerommel in de marge. Er is gewoon gekeken wat binnen het bestaand aantal vluchten kan, en binnen het bestaand aantal vluchten zijn er best een aantal goede maatregelen uitgekomen. Het is alleen, de effectiviteit daarvan werd daardoor meteen al in twijfel getrokken door bewoners.

### **Interviewer**

Als je dan ook kijkt naar die reikwijdte, die was in die zin dus wel helder gecommuniceerd. Sloot dat ook aan bij de ideeën, wensen en behoeften die je zelf had? De bewoners voelden daar misschien wat spanning en wilden het misschien ook hebben over minder vluchten. Maar sloot die reikwijdte voor jullie wel voldoende aan of ging het eigenlijk over iets waarvan je zegt: daar moet het eigenlijk niet over gaan?

### **Respondent 1**

Wat ik zei, we staan eigenlijk wel zij aan zij met de bewoners dat de enige manier waarop je die hinder echt kan gaan beperken is als je het aantal vluchten laat verminderen of als er harde normen komen voor geluidshinder rond Schiphol. Bijvoorbeeld een maximale norm waaraan bewoners blootgesteld kunnen worden die strikter is dan de normen die er nu zijn. Door wat ik net ook zei, door vooraf te zeggen: 'we gaan binnen wat er nu al is bekijken wat er kan', terwijl die startpositie voor ons al te veel is, daardoor ben je wel benieuwd naar wat eruit gaat komen. Maar denk je wel: wat er ook uitkomt, het gaat niet substantieel de hinder verlagen. Dat is inmiddels gegroeid over een bepaalde periode waarin het aantal vluchten is gegroeid en er minder hinder is beloofd aan bewoners. Het idee op de grond daar is dat dat niet geleverd is. Je gaat ook met een heel andere denkwijze zo'n proces in. Die bewoners staan al meteen heel sceptisch ertegenover. Wij trouwens ook wel een beetje. Ongetwijfeld worden die maatregelen vanuit goede intenties gemaakt maar er is vooraf wel al heel veel scepsis over of het echt gaat werken.

*Respondent 2 sluit aan.*

### **Interviewer**

Het is misschien goed om heel even kort een soort recap te doen van wat we tot nu toe besproken hebben. We waren al begonnen met het gesprek over het hinderreductieplan. Daarbij is het goed om op te merken dat wij voornamelijk kijken naar het proces dat Schiphol en de luchtverkeersleiding hebben doorlopen om te komen tot dat hinderreductieplan. Daarnaast voert to70 ook nog een toetsing uit op het ambitieniveau en de inhoud van het plan. Die twee toetsen worden uitgevoerd op het verzoek van de minister, minister van Infrastructuur en Waterstaat. De nieuwe minister, als er een nieuw kabinet is, die zal die toetsing ook meenemen in het uiteindelijke besluit over het hinderreductieplan. Dat is even om de context aan te geven. Dit gesprek zal dus focussen op het proces maar af en toe zal de inhoud daar ook best doorheen komen, want proces kan immers niet zonder inhoud. Wat wij tot nu toe hebben besproken is de manier

waarop jullie organisatie betrokken is geweest bij dat hinderreductieplan en welke stappen daar doorlopen zijn en ook waren we nu eigenlijk aanbeland bij de reikwijdte van de consultatie. Dus waar het wel over ging en waar het niet over ging.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent 1**

Ik denk dat het wel goed is als respondent 2 misschien ook nog even over dat participatieproces zegt, want hij zit wel vaker bij die overleggen dan dat ik dat zit.

### **Respondent 2**

Het lastige van het hele hinderreductieplan en het proces en wat je ervan moet vinden en hoe je het moet beoordelen, is dat er geen objectieve criteria zijn waar die hinderreductie aan wordt afgemeten. Daarmee wordt dat hele proces heel erg wiebelig en heel erg, hoe zeg je dat, onderdeel van een soort belangenstrijd zou je kunnen zeggen. Iedereen zegt wat, en uiteraard vinden wij dat die hinderreductieplannen niet ver genoeg gaan en niet voldoende opleveren. Dat had ik ook naar jullie toegestuurd, dat To70 onderzoek beoordeelde dat ook een beetje snel op woningbouw en dan zie je ook geen winst. Terwijl de andere kant zegt, we doen fantastische dingen. Dat is in mijn ogen wel echt een weeffout van hoe het is aangepakt. De sector heeft het denk ik bewust zo ingestoken omdat ze daarmee de ruimte hebben, daarmee wordt het allemaal een beetje wiebelig zou je kunnen zeggen. Negatief geformuleerd, LVNL en Schiphol, die doen net alsof ze hele goede dingen doen. Op zich is het allemaal niet verkeerd, alle hinderreductie die je kunt bereiken is heel goed om te doen, maar er zitten ook wel veel hinderverschuivingen in of maatregelen die allang geleden genomen hadden moeten worden. Dat maakt het een beetje een lastig proces, vind ik zelf. Je hebt het kader van Schiphol en dat is: de operatie mag niet ten koste gaan van de operatie, en dan kom je heel snel op de piekcapaciteit. Als je echt naar hinderreductie kijkt, serieus, dan moet je ook de voorstellen die wij hebben gedaan meenemen en op zijn minst in beeld brengen dat als je die voorstellen gaat uitvoeren, wat dat dan zou betekenen voor de operatie. Daar willen Schiphol en LVNL natuurlijk helemaal niet aan. Dat is ook wel weer een taak van een ministerie, om daar een heldere opdracht in te geven. Dat is ook niet echt heel helder vanuit het ministerie aan het begin geformuleerd.

### **Interviewer**

Dit zullen we allemaal nog wat verder gaan uitdiepen in de rest van het gesprek. Wat misschien goed is om nog even te checken, want we hadden tot nu toe geconstateerd dat jullie hadden meegedaan onder andere via een schriftelijke reactie, bij een aantal informatiesessies en via de ORS en de gebruikelijke ORS-kanalen, wat ik het maar even samen. We twijfelden nog over een klankbordgroep, of dat ook voor specifiek dat hinderreductieplan was of dat dat ook voor de luchtvaartnota was.

### **Respondent 2**

Wij hebben niet meegedaan met de klankbordgroep. Misschien was die er wel maar daar hebben wij niet aan meegedaan.

### **Interviewer**

Waren er naast die schriftelijke reactie, de informatiesessie en de ORS-kanalen nog andere manieren waarop jullie mee hebben gedaan in dit proces of is dat lijstje zo volledig?

**Respondent 2**

Dat is, denk ik, volledig. Eén van onze belangrijkste input was, wij hebben zelf, ik weet niet of je dat hebt gezien maar dat was voor ons wel belangrijk, wij hebben zelf een heel aantal maatregelen voorgesteld voor hinderreductie. Die zijn allemaal aan de kant geschoven. Als je bewoners ook serieus wilt nemen of de omgeving serieus wilt nemen, dan moet je niet aan de voorkant zeggen: 'het is wel leuk die hinderreductieplannen van u, maar die nemen we niet mee want dat past ons niet.' Als je ergens wantrouwen wilt creëren, dan moet je dat op die manier doen.

**Respondent 1**

Wij hebben samen met ORS en bewoners tien maatregelen voorgesteld, waarin mensen op die site ook een ranking konden aanbrengen van: wat vind jij een fijne maatregel of wat denk jij dat helpt? En ook mensen de kans gegeven om zelf maatregelen die we misschien vergeten waren daarbij te voegen. Ik zal kijken of ik de link naar die site kan vinden, want dat is misschien wel interessant voor jullie om te zien.

**Interviewer 2**

Mag ik even navragen? Wat jij nu net toevoegt, respondent 1, is was dus een website van jullie zelf? En het voorstellen van de maatregelen die jullie richting Schiphol en LVNL hebben ingediend, dat was in jullie schriftelijke reactie? Of op een ander moment nog?

**Respondent 1**

Wij zagen de maatregelen die uitkwamen, toen zijn we met bewoners gaan zitten en toen hebben we, wat respondent 2 net ook zegt, geconstateerd dat die maatregelen voor ons niet ver genoeg gingen. Toen hebben we met bewoners gekeken: welke maatregelen kunnen we ertegenover stellen waarvan wij zouden vinden dat die wél de hinder substantieel zouden verminderen.

**Respondent 2**

Die hebben we als schriftelijke reactie naar Schiphol gestuurd.

**Interviewer**

Helder. Daar gaan we verderop in het gesprek nog wat dieper op in, hoe dat volgens jullie meegenomen is en hoe Schiphol daar uiteindelijk mee om is gegaan. Waren ook voor jullie de wensen en doelen van Schiphol en LVNL met het traject, waren die voor jullie ook duidelijk of hadden jullie daar eigenlijk niet echt een idee of een beeld van?

**Respondent 2**

Als ik het zou formuleren, het doel was heel duidelijk, namelijk niets aan de operatie veranderen, net doen alsof je hinderbeperkende maatregelen neemt die geen effect hebben, maar daarmee wel een soort verhaal creëren waarmee je kunt gaan argumenteren dat Schiphol wel verder kan groeien. Vanuit ons perspectief is het nooit echt bedoeld om hinder te beperken, maar is het alleen maar bedoeld om maar argumenten te verzamelen om Schiphol te kunnen laten groeien. Dat had je kunnen ondervangen door aan het begin heldere, objectieve en meetbare criteria voor die hinder op te stellen. Dat wilde Schiphol niet. Als je dat niet wilt, dat wekt dan weinig vertrouwen.

**Interviewer**



Uit wat je eerder zei maakte ik op dat dat volgens jullie voor een deel zit in de kaders die Schiphol dan meekrijgt vanuit een ministerie bijvoorbeeld. Dat klopt?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 2**

Ja. Ik heb later nog wel ook de betreffende directeur bij IenW gesproken, over onze hinderbeperkende maatregelen. Die zei toen van 'oke, we snappen dat, dat dat ook serieus meegenomen moet worden maar dat moeten we dan als IenW zelf gaan doen.'

**Interviewer**

Hadden jullie voorafgaand aan dit hele consultatieproces de verwachting dat er bij Schiphol en de luchtverkeersleiding ruimte was om iets te doen met de inbreng die jullie leverden? Hadden jullie vooraf het idee dat het zin had om input te leveren of hadden jullie daar een ander idee over?

**Respondent 2**

Nee, wij hadden het idee dat ze weinig gingen doen met de inbreng van bewoners of van ons. Ons idee was, zij hebben zelf al bedacht wat ze willen, en dat leggen ze nog een soort van formeel aan ons voor maar er gaat toch verder niets meer veranderen. Ook omdat, als je echt zou luisteren naar wat bewoners en omwonenden zeggen, dan moet je andere dingen doen dan wat in die plannen staat.

**Interviewer**

Hadden jullie ook voldoende informatie om op een effectieve manier mee te kunnen doen aan dat proces? Dus voldoende informatievoorziening vanuit Schiphol en LVNL, was dat goed en konden jullie daarmee uit te voeren?

**Respondent 2**

Dat was wel goed. Alle maatregelen stonden netjes op een rijtje. Dat konden we allemaal goed vinden en beoordelen. Volgens mij hebben we dat ook nog allemaal apart beoordeeld en ook opgestuurd. Dus we hebben iets gevonden van alle maatregelen en we hebben ook onze eigen maatregelen ingediend. Ook weer vanuit ons perspectief. Wij hebben echt heel serieus, en heel veel tijd gestopt in die hinderbeperkende maatregelen. Daarom des te teleurstellender dat Schiphol en LVNL en het ministerie tot nu toe er ook nog niets mee doen.

**Interviewer**

Misschien is het goed om dit punt dan even vast te pakken. Oorspronkelijk stond hij in onze interviewvragen wat verderop, maar ik denk dat het goed is om hem nu even te adresseren. Is voor jullie wel inzichtelijk hoe jullie inbreng is gewogen of heeft doorgewerkt of niet?

**Respondent 2**

Nee. Maar ook weer negatief geformuleerd, daar is gewoon niets mee gedaan. Daar is niet serieus naar geluisterd.

**Interviewer**

Hoe zag die terugkoppeling naar jullie over de dingen die jullie hebben ingebracht, hoe zag dat eruit? Kregen jullie persoonlijk een reactie of kunnen jullie daar iets over vertellen?

**Respondent 2**

Ik heb geen enkele reactie gezien. Respondent 1, jij?

**Respondent 1**

Nee, niet dat ik me kan herinneren inderdaad. Misschien een brief?

**Respondent 2**

We hebben wel een overleg gehad, ook in ORS verband denk ik, daar is onder andere wel gezegd: 'die maatregelen van jullie kunnen we niet meenemen. Die nemen we niet mee, die jullie hebben voorgesteld.' Maar ons commentaar op die hinderbeperkende maatregelen van Schiphol, daar hebben we nooit meer iets van gehoord. Die zijn gewoon in de black box verdwenen.

**Interviewer**

Dus het is voor jullie niet inzichtelijk hoe de inbreng gewogen is, hoe het heeft doorgewerkt en terugkoppeling hebben jullie in dit niet gezien. Mocht er zo dadelijk nog meer over te zeggen zijn, dan kunnen we dat altijd even terugpakken. Ik denk dat het goed is om even terug te gaan naar de informatievoorziening ook tijdens de consultatie. Die informatievoorziening, kregen jullie dat allemaal gewoon toegestuurd of moesten jullie daar zelf naar op zoek? Had Schiphol daar een platform voor ingericht? Hoe konden jullie aan jullie informatie komen?

**Respondent 1**

Ik vond die informatievoorziening wel goed. Die website is inzichtelijk en daar kon je ook makkelijk vinden waar je je reacties heen kon sturen. Dat vond ik op zich wel goed.

**Respondent 2**

Via de ORS hebben we zeker ook verzoeken gekregen om te reageren. Misschien ook wel rechtstreeks via Schiphol. Op zich hebben ze ons wel gevraagd om input. Daar hebben we nogmaals, serieus aan gewerkt en veel tijd aan besteed en vervolgens nooit meer wat van gehoord.

**Interviewer**

Was er in jullie optiek ook sprake van een min of meer gelijk speelveld tijdens die consultatie? Dus bijvoorbeeld tussen deelnemers onderling of tussen deelnemers van de organisatie en was iedereen daardoor dus ook in staat om echt mee te doen en een bijdrage te leveren?

**Respondent 1**

Wat voor mij daar wel een voorbeeld van is dat dat niet zo is, eigenlijk verwacht je dat Schiphol en KLM ook input leveren op zo'n programma. Bij die informatiesessies staat iemand van Schiphol uit te leggen wat het allemaal is. Daardoor krijg je het idee alsof zij even vertellen hoe het zit en dat je er misschien nog wat over kunt zeggen, maar het geeft wel een soort tweedeling aan tussen: Schiphol legt uit hoe het zit en dan kunnen bewoners er wellicht nog wat over zeggen in plaats van: je komt samen om iets te maken.

**Interviewer**

En als je ook kijkt naar die bijeenkomsten die georganiseerd zijn, wat voor verwachtingen hadden jullie vooraf van die bijeenkomsten? Dat het meer

informatiebijeenkomsten zouden zijn of bijeenkomsten waarin je met elkaar in gesprek kon gaan? Hadden jullie daarvan tevoren een bepaald beeld bij?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent 1**

Het waren informatiebijeenkomsten, ze gingen het in eerste instantie uitleggen maar dat er daarna ook ruimte was om er dingen over te vragen en dingen over op te merken. Dat kon dus ook wel. Dat onttaarde al heel snel wat respondent 2 ook aan het begin zei, dat de verwachtingen helemaal niet matchten. Uiteindelijk kom je gewoon in een discussie waarin Schiphol uitlegt hoe zij hinder beperkende maatregelen maken binnen de bestaande kaders, en bewoners zeggen: 'daar heb ik helemaal niets aan, waarom schaffen jullie niet alle nachtvluchten af?' Dat leidt natuurlijk ook niet tot iets constructiefs, omdat de verwachtingen heel erg verschillen.

### **Respondent 2**

Als je feedback gaf, dan ging Schiphol nog een keer uitleggen dat het toch anders zat. Als je zo'n consultatie organiseert, ik kan het me nog wel voorstellen vanuit Schiphol, je hebt een kader waarbinnen je moet werken. Dat is wel heel erg beperkend, veel te beperkend voor bewoners. Dan heb je wel als bewoners met voorstellen komen die niet binnen dat kader passen, een goed systeem nodig om tegen die bewoners te zeggen: 'interessant voorstel, dat gaan we beoordelen.' Dan krijg je vervolgens bijvoorbeeld het oordeel: 'het zou de helft minder hinder opleveren, maar dat betekent 300.000 minder vluchten', ik noem maar iets, dat is niet een afweging die wij maken. Maar dat transparant maken en dat laten zien in plaats van meteen zeggen 'nee, dat is niet ons rijtje met 24 dus het kan niet', dat had wel erg geholpen. Dat zag je ook in die bijeenkomsten waarbij, ik weet niet of je mensen uit Aalsmeer hebt gesproken, maar dan ontstaat er wel snel ruzie. Mensen gaan zeggen: 'dit is geen echte hinderbeperking', nee, dat is het ook niet. Het is gerommel in de marge.

### **Interviewer**

Om het even goed scherp te krijgen: was het volgens jullie beter geweest om in ieder geval open te staan voor alle suggesties en alle reacties en in het proces open en transparant af te wegen en te laten zien dat het niet kan vanwege de consequenties dan zo scherp zeggen 'nee het kan niet en per definitie staan we niet open voor die signalen en suggesties'?

### **Respondent 2**

Ja. In mijn ogen zou Schiphol een neutraal platform moeten zijn, ten dienste van de maatschappij. Schiphol zou dan bij wijze van spreken moeten zeggen: 'jullie willen deze hinderbeperking, dat betekent 300.000 vluchten minder', ik noem maar iets, 'of helemaal geen nachtvluchten meer. Dat is dan de consequentie. Oké, interessant, we gaan dat voorleggen aan de politiek, wat vinden die?' Dan weet je denk ik al wat de politiek vindt, die gaan uit van een stalen beleid bij wijzen van spreken, maar dan laat je in ieder wel duidelijk zien wat de stappen zijn, hoe je de afweging maakt en dan zorg je er ook voor dat je als Schiphol een soort betrouwbare partner kunt worden.

### **Respondent 1**

Ik denk dat het heel erg zou helpen als duidelijk zou worden gemaakt of als er een systeem zou worden gecreëerd waarbij iedereen op hetzelfde niveau

participeert, en ook wat de inbreng van Schiphol dus al is. Nu, wat respondent 2 ook al zei, het leek heel erg alsof Schiphol en het ministerie samen een plan hadden gemaakt en dat daarna pas die participatie ging. Eigenlijk zou die participatie van bewoners, milieuorganisaties en Schiphol allemaal op hetzelfde niveau moeten staan.

**Interviewer**

Zeggen jullie dan eigenlijk ook daarmee dat, want nu lag de organisatie van dit proces heel nadrukkelijk in handen van Schiphol en LVNL, zeggen jullie dan hiermee eigenlijk ook dat het beter zou zijn als de organisatie van zo'n soort proces in meer onafhankelijke handen zou moeten liggen dan Schiphol als organisatie?

**Respondent 2**

Ja, Schiphol is nu voor de omwonenden te veel de vijand. Uiteindelijk zou je toe moeten naar een Schiphol dat een soort maatschappelijk neutraal platform is en doet wat de maatschappij wil. Dat kan zijn meer of minder vliegen of treinen of bussen, dat moet niet uitmaken voor Schiphol. Maar dat is nu niet zo, ze willen wel meer vliegen. Het zou veel beter zijn als het een onafhankelijk bedrijf zou zijn. Dan maak je bij wijze van spreken een rijtje met honderd hinderbeperkende maatregelen waarvan er zeventig consequenties hebben voor de operatie. Oké, dat is dan aan een IenW om te zeggen: 'dat doen we niet' maar dan heb je het wel helder gemaakt. Dan heb je ook een eerlijk politiek debat. Als je de hinder echt wilt verminderen dan moet je dit eigenlijk doen, en dat heeft dan consequenties voor bijvoorbeeld het aantal vluchten.

**Interviewer**

Als we uiteindelijk kijken naar alle activiteiten die Schiphol heeft georganiseerd met onder andere die bijeenkomsten, online consultatie, met inbreng van ORS, was daarmee uiteindelijk iedereen in staat inbreng te leveren in dat proces en op dat hinderreductieplan? Of zijn er bepaalde groepen die echt hierdoor buiten de boot zijn gevallen of niet mee konden doen?

**Respondent 2**

Er was voldoende mogelijkheid om inbreng te leveren maar je moet wel mondig zijn, je moet ook wel in staat zijn om naar die bijeenkomsten toe te gaan en dat te durven. Je moet ook weten dat het er is. Je moet ook niet een digibeet zijn of het ingewikkeld vinden om een formuliertje in te vullen. Daarmee mis je wel een deel van de samenleving. Dat zijn de lager opgeleide mensen die niet eens weten dat ze kunnen reageren. De stakeholders en de mensen die erbij betrokken zijn en die erop letten, die weten het allemaal wel en doen ook wel mee maar heel veel andere mensen ook niet.

**Respondent 1**

Wat ik ook wel zou willen zeggen daarop aanvullend, is dat het ook wel moeilijk is om over dit onderwerp te participeren als je er niet enige kennis van hebt. Er zijn best misschien mensen die 's nachts niet kunnen slapen door luchtvaart maar die niet helemaal kennis hebben van hoe die routes precies lopen en hoe snel vliegtuigen dalen en al dat soort dingen. Die hebben bewonersgroepen waar wij mee omgaan wel, maar dat is natuurlijk niet voor iedereen. Het is best wel een moeilijk dossier, best wel technisch. Om daar echt goed in te participeren moet je

je ook wel even inlezen en dat doen. Daar heeft niet iedereen tijd voor, dat kan niet iedereen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 2**

Heel veel mensen kunnen inderdaad ook niet inschatten wat die verschillende maatregelen dan betekenen voor hen. Die redeneren misschien meer: 'ik wil gewoon minder vliegtuigen 's nachts.'

**Interviewer**

Hebben jullie het idee dat de informatie die Schiphol beschikbaar stelde rondom het hinderreductieplan dat die ook begrijpelijk genoeg was om wel inbreng te kunnen leveren of was het in jullie optiek ook nog hele technische informatie?

**Respondent 2**

Goed te begrijpen voor ons soort mensen en mensen die betrokken zijn en bewoners die betrokken zijn maar niet te begrijpen voor de leken nee.

**Respondent 1**

Wat ik er wel op wil zeggen is die website die Schiphol had gelanceerd met dat je kan zien in welk kader een bepaalde maatregel effect heeft, dat vond ik wel goed. Deze maatregel zorgt voor minder hinder in dit gebied, en dan hadden ze een interactieve kaart gemaakt. Die vond ik wel sterk.

**Interviewer 2**

Kan ik een vraag tussendoorstellen nog even voor onze lijst? Jullie hebben net aangegeven dat tijdens de bijeenkomsten de verwachtingen uiteenliepen. Bij de onlineconsultatie moest een formulier worden ingevuld. Daar werden ook vragen gesteld. Waren die vragen die werden gesteld wat jullie betreft helder? Van wat wordt er nu gevraagd aan input?

**Respondent 2**

Ik zou zeggen voor ons wel maar ik kan eerlijk gezegd niet zo goed beoordelen of mensen die er niet zoveel verstand van hebben, of die het wel snappen.

**Interviewer**

Maar vanuit jullie optiek was wel te begrijpen en konden jullie daarmee uit de voeten?

**Respondent 2**

Voor onze achterban groepen ook wel, maar die zitten er echt wel in.

**Interviewer 2**

Nog even één checkvraag. Helemaal aan het begin heeft respondent 1 toegelicht hoe jullie zijn benaderd. Dat was zowel via de ORS alsook dat jullie als organisatie zijn benaderd. Was het echt gericht op jullie als organisatie of was het een open uitnodiging voor iedereen?

**Respondent 2**

Wij zijn als organisatie uitgenodigd. Daarnaast is het natuurlijk breed verspreid. Wat wij ook wel hebben gedaan is de uitnodiging van Schiphol ook weer in onze nieuwsbrief opnemen en verspreiden.

**Interviewer**

Dan is het goed om nog even te checken, we hebben net ook al even stilgestaan bij die terugkoppeling en die doorwerking. Zijn er nog dingen die we daarover nu niet gewisseld hebben met elkaar die we wel moeten wisselen of dingen die jullie graag kwijtwillen bij ons in het kader van de toetsing die we uitvoeren over dus hoe de inbreng gewogen is, hoe het heeft doorgewerkt, de terugkoppeling die jullie daarop hebben gehad? Of is alles daarover gezegd?

**Respondent 2**

Ik zou zeggen, de manier waarop het is aangepakt is wat ik zei, een soort vooringenomenheid, binnen een heel strak kader. Dat heb ik al gezegd. De terugkoppeling is natuurlijk wel dat er een plot is gemaakt en er zijn allemaal antwoorden gegeven, maar dat is wel ook een soort van technische manier. Een ambtelijke manier, ambtelijk is niet helemaal het goede woord. Met weinig inlevingsvermogen voor de omgeving en voor de bewoners. Er worden heel snel van die dingetjes gezegd in mijn ogen, van 'ja, hoger aanvliegen kan niet want dat past niet in de systemen van LVNL.' Wat burgers dan denken is, dan pas je toch de systemen van LVNL aan? Wat ik wel echt heb gemist is, ik weet niet precies hoe Schiphol dat heeft gedaan met andere organisaties, is een soort van terugkoppeling niet alleen maar op de techniek maar ook op de achterliggende gedachte.

**Interviewer**

Dus een terugkoppeling die verder gaat dan de platte techniek en de wat meer technische en inhoudelijke antwoorden maar ook juist de empathische kant daarvan. Wat ik het zo goed samen?

**Respondent 2**

Ja precies, de empathische kant en ook van: je hebt nu een bepaald systeem, daarin kan het misschien niet. Maar als je het wel zou willen, wat zou er dan aan het systeem aangepast moeten worden? En hoelang duurt dat, wat is daarvoor nodig en hoeveel geld kost dat of dat soort dingen.

**Interviewer**

Daarmee zeg je eigenlijk een beetje dat het ook wenselijk zou zijn als de kaders wat breder zouden zijn of dat het ook mogelijk zou zijn om buiten de kaders die heel strak zijn om daarbuiten te denken?

**Respondent 2**

Ja.

**Interviewer 2**

Er is nog een reactienota opgesteld door Schiphol en LVNL. Die is ook op de website van minderhinderschiphol.nl te vinden. Zijn jullie daarmee bekend?

**Respondent 2**

Ja, die kennen we ja. Dat is ook wel, ik ken hem nu niet uit mijn hoofd maar ik heb hem toen wel bekeken en daar viel mij onder andere dit in op. Dat heel vaak, ik zit even na te denken of ik een voorbeeld kan verzinnen. Ik weet het niet meer. Volgens mij was er één idee dat je een beetje om de woonkernen heen vliegt maar dat ook op het laatste moment doet. Dan staat in die reactienota: dat kan niet want vliegtuigen kunnen op het laatste moment geen bocht meer maken. Waar het bij ons heel veel over gaat is bijvoorbeeld hoger aanvliegen. Ik weet niet of jullie de techniek kennen maar omdat het zo druk is

moeten vliegtuigen al heel vroeg op 200/300 meter gaan vliegen om voor te sorteren waarvan de bewoners zeggen in de buitengebieden: 'je kunt ook gewoon hoger aanvliegen.' Daar wordt dan meteen van gezegd: 'dat kan niet, want dat past niet in het systeem.' Dat kan best wel, dat betekent dat je de systemen moet aanpassen en dat de piekuraanpak naar beneden gaat. Dat staat dan weer niet in de reactienota. Dan kun je vervolgens zeggen: 'dat is een afweging die wij niet maken want wij willen dat die piekuraanpak op niveau blijft', en als dat anders moet dan zou Schiphol moeten zeggen: 'dan moet het ministerie daar een ander besluit over nemen'. Dat bedoel ik ook met, ik weet niet goed hoe ik het moet zeggen, een beetje technisch of koud of kil. Er wordt heel snel gezegd: 'nee, dat past niet in het systeem.' Al die antwoorden die erin staan zullen ongetwijfeld vanuit de werkelijkheid van LVNL en Schiphol kloppen, maar vanuit de werkelijkheid van heel veel bewoners gewoon niet.

**Interviewer 2**

Stonden in de reactienota, want eerder gaven jullie aan we hebben eigenlijk niets meer terug gehoord op de maatregelen die wij hebben ingediend, stonden die dus ook niet in die reactienota?

**Respondent 2**

Ja dat stond wel in het kopje, voor zover ik mij dat nog kan herinneren, ik weet niet meer precies hoe het heette maar dat stond onder het kopje 'maatregelen die niet passen binnen het kader', zoiets.

**Interviewer 2**

Jullie zijn niet proactief op die reactienota geweest?

**Respondent 2**

Ja dat is vast wel naar ons toegestuurd, ik heb het ook wel gezien. Maar er is niet met ons over expliciet in gesprek gegaan.

**Respondent 1**

Ik zie het hier, 'reacties buiten de reikwijdte en invloedssfeer'.

**Respondent 2**

En nogmaals, dat is denk ik ook wel meer een rol voor het ministerie, als Schiphol zegt: dit is mijn kader en het ministerie is het daarmee eens. Als er dan dingen buiten het kader vallen zal het ministerie er iets mee moeten. Dan hoeven ze niet meteen ons gelijk te geven, liever wel natuurlijk, maar het is wel goed om in ieder geval de consequenties inzichtelijk te maken en wel aan te geven dat je de consequenties bijvoorbeeld qua capaciteit te groot vindt om die maatregel door te voeren.

**Interviewer**

Als ik het in mijn eigen woorden een beetje samenvat gaat het eigenlijk meer om dat het idee serieus gehoord wordt en serieus genomen wordt dan misschien inderdaad of je uiteindelijk gelijk krijgt of niet. Vooral dat gehoord voelen, dat ontbreekt dan misschien nu als het gaat om een aantal delen van de input?

**Respondent 2**

Ja, een eerlijke afweging van onze voorstellen en een transparante afweging waarbij je ook politiek eerlijk bent. Dus het ook gewoon zegt, 'je kunt wel geen nachtvluchten meer hebben maar dat doen wij niet want wij vinden die

nachtvluchten heel belangrijk voor Schiphol.' In plaats van dat je aan het begin al zegt: 'ja dat past niet binnen het kader.' Uiteindelijk willen wij natuurlijk gewoon gelijk, maar het begint wel met een gesprek op basis van vertrouwen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Interviewer**

Het is goed, voordat we zo dadelijk nog even stilstaan bij het uiteindelijke vervolgproces met het hinderreductieplan, om nog even qua afronding te kijken en wat samen te vatten wat jullie al gezegd hebben, en stil te staan bij het punt waarvan jullie zeggen: dat vonden we echt succesvol aan deze consultatie en waarvan jullie zeggen: er is ruimte voor verbetering of dat is minder succesvol en dat moet anders. Dat is misschien wat herhaling van dingen die jullie al gezegd hebben van dingen die jullie goed gegaan vinden en dingen waarvan jullie zeggen dat vinden we minder goed gegaan.

### **Respondent 2**

Wat ik goed vind is dat hinderreductie op de agenda staat van Schiphol. Ze hebben allerlei maatregelen verzonnen en dat hebben ze getoetst. Dat vind ik goed. Wat ik niet goed vind is, wat we voortdurend zeggen, dat de echte hinderreductie maatregelen bij voorbaat al buiten het mandje vielen en dus niet serieus zijn meegenomen. Als je dat zou doen zou je hele andere maatregelen nemen. Als je de hinder echt serieus zou willen reduceren, dan zou je heel andere maatregelen nemen.

### **Respondent 1**

Ik vond het ook helder dat je input kon leveren. Dat proces was prima.

### **Interviewer**

Respondent 1, wil jij nog iets toevoegen aan de dingen waarvan je zegt dat zou ik echt anders doen of dat moet echt beter? Misschien aanvullend op wat respondent 2 zei?

### **Respondent 1**

Nee wat respondent 2 zegt is wel echt de kernboodschap.

### **Respondent 2**

Ik zou het wel anders doen. Wat wij voor hadden gesteld al in een andere fase is om het eigenlijk per baan te doen en vooral met omwonersgroepen zodat je niet zelf die maatregelen verzint en dan presenteert, maar dat je gewoon samen met die mensen gaat zitten: waar hebben jullie nu last van en wat zouden we eraan kunnen doen? Dan gaan die mensen allerlei wilde ideeën benoemen. Die schrijf je dan netjes op. Al die wilde ideeën ga je dan netjes afwegen en de consequenties daarvan in kaart brengen. Dat is in onze ogen ook een systeem waar je naartoe moet waarbij je veel meer per baan met de omgeving, met omwonenden gaat overleggen hoe je de hinder kunt reduceren en wat wel en wat niet meer acceptabel is, in plaats van dat je dat allemaal zelf gaat verzinnen en dan ter consultatie voorlegt.

### **Respondent**

Ik denk dat je op zo'n manier ook vertrouwen in dat systeem weer terugkrijgt. Dat is er nu echt niet.

### **Respondent 2**



Als je mensen meeneemt in een soort co-creatie, maar dan vervolgens zegt: 'wat jullie voorstellen betekent dat KLM de hub-functie niet meer kan uitvoeren, dat vinden wij niet acceptabel.' Dat is anders dan dat je dat van tevoren al als kader opneemt.

**Interviewer**

Tot slot is het goed om nog heel even stil te staan bij het levende karakter van het hinderreductieplan. Tenminste, zo noemen Schiphol en LVNL dat zelf. Namelijk dat ook het hinderreductieplan onderhevig kan zijn aan wijzigingen. Dat maatregelen misschien toegevoegd kunnen worden, af kunnen vallen en daarvoor vindt in ieder geval het ministerie het ook belangrijk dat de omgeving daarbij betrokken is. Is voor jullie nu helder hoe invulling wordt gegeven aan die toekomstige betrokkenheid en ook de communicatie daaromheen of hebben jullie daar ook nog geen idee van?

**Respondent 2**

Nee, maar in onze ogen zou dat wel in het kader van het advies van Van Geel, in dat kader zou het plaats moeten vinden. Dus met een maatschappelijke adviesraad en vanuit een soort onafhankelijke organisatie en niet Schiphol die weer wat dingetjes verzint en een paar bewonersavonden organiseert, een enquête uitdoet en dan: 'oke we kunnen weer verder'.

**Interviewer**

Dus wel vanuit waar nu ook vol aan gewerkt wordt, de toekomst van de ORS en het advies van Van Geel en de ambtelijke verkenning die daar volgens mij nu bezig is om dat verder in kaart te brengen?

**Respondent 2**

Ja, en dan zou ik het wel ook veel lokaler proberen te organiseren. Dus niet meer met een ORS met een paar vertegenwoordigers maar zoals ik al zei per baan veel meer met grotere groepen en van daaruit beslissingen nemen wat je wel en wat je niet doet.

**Interviewer**

Wij hebben volgens mij bijna alle onderwerpen, ja alle onderwerpen die wij graag met jullie wilden bespreken, besproken. Nu hadden wij ook een vrij strak keurslijf wellicht. Misschien dat er punten zijn die nu nog niet aan de orde zijn geweest ten aanzien van het proces waarvan jullie zeggen: 'dat vinden we wel belangrijk om dat aan de orde te stellen'. Mijn vraag is of er nog andere dingen zijn die jullie wel hier ook kwijt willen maar die wij nu nog niet hebben besproken met elkaar?

**Respondent**

Niet van mij.

**Respondent 2**

Volgens mij hebben we alles wel gezegd.

## Bijlage 15 Interviewverslag 5

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; gesprek 5 (maatschappelijke partij)
Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
Deelnemers	Interviewer 1 en 2, respondent 1

---

### **Interviewer**

Ik stel voor dat we een aantal vragen die we hebben voorbereid aflopen. Aan het eind van ons gesprek is er ook nog ruimte voor dingen die misschien niet aan de orde zijn geweest in onze vragenlijst maar die je wel graag kwijt wilt. Mocht je tussendoor denken van: dit moet ik echt kwijt, doe dat gerust. Dan beginnen we eigenlijk meer met wat algemene vragen. Vanuit welke rol was je betrokken bij de consultatie van het hinderreductieplan?

### **Respondent**

Vanuit de bewonersdelegatie die gevraagd had om zo'n plan en nogal wat opmerkingen had toen het uiteindelijk werd gepresenteerd door Schiphol. Ook als belanghebbend en belangstellend burger, die twee lopen samen. De formele kant is dus inderdaad het lidmaatschap van de omgevingsraad Schiphol.

### **Interviewer**

Op welke manier was je betrokken bij die consultatie? Ben je bijvoorbeeld ook bij informatiebijeenkomsten geweest of heb je ook op de onlineconsultatie gereageerd? Of was het puur via de bewonersdelegatie dat je hebt geparticipeerd?

### **Respondent**

Nee, ik heb zelf niet individueel gereageerd maar ik was wel betrokken bij de reacties van andere bewoners individueel. Wij hebben geen alleenrecht op reacties. Iedereen die iets vindt mag dat ook. Dat is ook een interessant punt overigens, permanente participatie en ad hoc participatie. Misschien komt dat straks ook nog wel even aan de orde in het kader van de consultatiemethodiek die Schiphol heeft gevolgd. Vooral via de formele kant, de bewonersdelegatie die een van de opdrachtgevers in de ORS is.

### **Interviewer**

Klopt het dat je vanaf het beginstadium van het hinderreductieplan en het proces daaromheen betrokken bent geweest? Of was dat op een later moment?

### **Respondent**

Nee, zo vroeg als het maar bedacht werd.

### **Interviewer**

Op welke manier ben je uitgenodigd om daar inbreng op te leveren? Was dit in jouw optiek een open proces? Kon iedereen daar inbreng op leveren? Hoe kijk je daarnaar?

**Respondent**

Formeel is er wel vanaf het allereerste begin inspraak geweest, betrokkenheid. Wat we eigenlijk vonden, en dat is ook de reden waarom er uiteindelijk namens de bewonersdelegatie een alternatief hinderbeperkingsplan is ingediend, is dat de scope en de aanpak veel te veel aanbod geeft. Schiphol en LVNL gingen vertellen en verzamelen wat ze allemaal voor mooie snoepjes voor ons hadden. Dat bleek uiteindelijk toch niet zo interessant en niks te zijn. We zijn vanaf de aanvang betrokken maar hadden eigenlijk vanaf het allereerste begin een permanent gevoel dat het een eenzijdige actie van de aanbieder was. Als je kijkt naar het internationale CLEAR-model, scope en andere punten die jullie noemen; het is niet vanaf het begin op die manier opgezet. Het is eigenlijk onvoldoende participatief opgezet.

**Interviewer**

Je noemde net de scope van het plan. Zeg je daarmee ook dat de reikwijdte en de scope van de consultatie zoals Schiphol en LVNL die hadden afgebakend, niet aansloot bij de behoefte die er vanuit de bewoners was ten aanzien van die reikwijdte en die scope?

**Respondent**

Ja ik heb dat zelf ook zo aan den lijve ervaren. Ik heb één van de consultatiebijeenkomsten die in de regio zijn gehouden ook bijgewoond. Ik heb daar een keer mijn mond gehouden en geluisterd naar wat anderen zeggen. Daar kwam hetzelfde beeld. Dat is trouwens ook al bekend van onze eigen achterban dat men dat vindt. Om een voorbeeld te nemen, geen enkele maatregel mag ten koste gaan van de capaciteit. Daarmee valt een groot deel af. Ook de meest interessante maatregelen die je zou kunnen treffen voor echte hinderbeperking. Wij hebben tien bewonersvertegenwoordigers in de omgevingsraad Schiphol, de delegatie die vergadert. We hebben honderden organisaties die honderd kiesmannen hebben. We hebben een uitgebreide achterban ook die individueel en gezamenlijk heeft meegedacht over dit plan en andere onderwerpen. Er kwamen eigenlijk twee dingen uit. Enerzijds is het te beperkt. De echte snoepjes zitten er niet, die zijn buiten scope verklaard. Het is onduidelijk wat iedere maatregel opbrengt en wat het totaal is en de relatie. Het is hinderbeperking bedoeld voor de omgeving. Ik ben die omgeving. What's in it for me? Wat levert het mij op? Wat je ziet, commissie Cohen had er ook een interessante opmerking over, is het punt van permanente participatie en ad hoc participatie. Je hebt heel wat tijd nodig om te begrijpen wat al die maatregelen inhouden om de toelichting te begrijpen om daar de nodige kritische vragen over te stellen. Er zit eigenlijk vanaf het begin een mismatch tussen wat de vervuiler Schiphol veroorzaakt en hoe die dat gaat aanpakken en wat dan degenen die de doelgroep zijn verwachten.

**Interviewer**

Was het voor de bijeenkomst en überhaupt voor de consultatie ook niet duidelijk wat de scope was van Schiphol en LVNL? Hebben ze dat niet duidelijk gemaakt of hebben ze dat wel geprobeerd? Hoe kijk je daarnaar?

**Respondent**

Ze hebben het wel gezegd maar eigenlijk was het zo: 'we gaan nu vertellen hoe'. Gister zei de CEO van Schiphol dat ook nog een keer: 'we hoeven helemaal niet te krimpen als Schiphol want er komt veel hinderbeperking'. Die boodschap werd

voortdurend gegeven. Het wordt beter, het wordt nooit meer zo erg als vroeger. Niemand gelooft dat.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Als je kijkt naar de communicatie rond dit traject, misschien zowel voor de ORS maar misschien ook wel breder dan dat, bijvoorbeeld voor de bijeenkomsten. Is de consultatie breed aangekondigd en breed kenbaar gemaakt? Of moest je ervan weten?

**Respondent**

Men wist dat het speelde. Er is ook heel veel, misschien wel een beetje te veel, PR in geïnvesteerd dat men zo goed bezig was. Iedereen heeft de kans gehad. Wat we ook gemerkt hebben, er zijn mensen ook bij andere bijeenkomsten weggelopen omdat ze vonden dat het eigenlijk alleen maar een PR-show was. Ik kan dat wel begrijpen.

**Interviewer**

Als je kijkt naar het totale proces, waren daarin alle belangen en personen vertegenwoordigd die volgens jou vertegenwoordigd zouden moeten worden in zo'n consultatieproces? Kon iedereen daar ook aan meedoen en was iedereen daar ook vertegenwoordigd?

**Respondent**

Iedereen kon meedoen. Er was in die zin geen beperking. De vraag is ook hoe interessant het is om mee te doen. We hebben in het dossier van Schiphol veel scepsis van mensen die zeggen: 'het maakt toch niets uit wat je zegt want ze luisteren niet of ze doen het niet'. Het is de kern van de discussie over of de ontwikkeling van Schiphol in balans is met de omgeving zoals dat dan zo mooi heet. Het sentiment is dat Schiphol zijn groei doelstellingen heeft kunnen realiseren maar de bijbehorende hinderbeperking niet heeft geleverd. Die scepsis en feitelijk ook kritiek overheersen eigenlijk de hele discussie. Dat hinderplan is twee jaar geleden bedacht als een soort verdienmodel, in combinatie met groei. Dat is nog een ander punt. Iedere maatregel wordt in zijn eigen staart gebeten doordat de beperkte voordelen die er misschien per maatregel zijn, wegvallen tegen het nadeel van de groei. Dat is weer even een ander onderliggende kritiek. Iedereen kon meedoen, maar voor velen was het een zinloze bijeenkomst.

**Interviewer**

Als je kijkt naar de urgentie en de relevantie. Je had van tevoren begrip ik wat scepsis over hoe het zou gaan. Wat maakte dan dat je toch meedeed en genoeg urgentie voelde om je stem te laten horen?

**Respondent**

Dat is net zo iets als bij het indienen van klachten. Als je niet klaagt zegt degene over wie wordt geklaagd, 'ze klagen niet, er is geen probleem'. Je krijgt de kans om commentaar te geven of suggesties te doen. Die laat je niet lopen. Dan is vervolgens de vraag van: wat doet men daar mee? Dan is het toch erg, wat ik eerder al zei, 'wij hebben voor jullie bedacht dat dit maatregelen zijn die jullie helpen'. Dus zo is dat dan.

**Interviewer**

Verderop in het gesprek staan we wat uitgebreider stil ook bij die terugkoppeling en die weging door Schiphol. Om dit blokje even af te sluiten, de wensen en

doelen van Schiphol en luchtverkeersleiding met dit participatietraject, waren die vooraf duidelijk voor je? Had je echt het idee: ze willen echt luisteren? Wat voor idee had je over die doelen?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent**

Dat echt luisteren, dat is dus één van de kernkritiekpunten. Het gevoel is veelal dat het voor de Bühne wordt gedaan. Wat ik ook nog wel even aan de orde wil stellen is het punt van Joint Fact Finding. Wij hebben gepleit voor een hele andere opzet van dit hinderbeperkingsplan. Niet dat er een soort plan werd gepresenteerd en werd gevraagd: wat vinden jullie ervan? Nee, de basisvraag van: wat is het probleem? Hoe los je dat op? Los je dat op met de maatregelen die worden voorgesteld? Een basisprincipe zit daarin ook van Directie Participatie. Die hebben daar een mooi boekje over, Joint Fact Finding. Dat is ook wat we in het kader van de algehele participatie over alle onderwerpen missen. Hopelijk wordt in de nieuwe fase de omgevingsraad Schiphol omgezet in een maatschappelijke raad. Participatie is daar ook uitvoerig aan de orde geweest. Niet alleen dus bij hinderbeperkende maatregelen maar bij alle activiteiten. Daar is eigenlijk de basisvraag, participatie is niet een soort gunst waar je blij mee moet zijn, het is een recht. Dat recht kun je effectueren door als het ware uit te gaan als aanbieder of organisator van de vraag van je klanten of je slachtoffers in dit geval. Dat is onvoldoende gebeurd, en juist bij dit zo belangrijke punt van de ontwikkeling van de luchtvaart. Dat ben je eigenlijk vanaf het begin af aan fout.

### **Interviewer**

Had je aan het begin van dit hele proces het idee dat Schiphol en LVNL als initiatiefnemers van de consultatie de ruimte hadden, voelden of boden om uiteindelijk iets met de inbreng te gaan doen? Of dacht je: wij zeggen het wel maar er is bij hen geen enkele ruimte?

### **Respondent**

Ik denk dat er weinig ruimte is. Ik denk dat die misschien groter is dan geboden is, maar het was een gesloten methodiek. Met name omdat de overheersende beperking is dat het nooit ten koste mag gaan van de capaciteit. Dat vinden wij een fundamentele misser want de beste vorm van hinderbeperking is minder vliegen. Nu is het dweilen met de kraan open en kunnen we wel twisten over hoe ver die kraan open kan enzovoorts. Het wordt door velen, ik probeer daar iets relativerender naar te kijken, als een verplicht nummer gezien en dan verder voort met de groei.

### **Interviewer**

Dan zou ik nu graag de stap maken naar de informatievoorziening rondom het hele proces. Interviewer 2, heb je nog een aanvullende vraag?

### **Interviewer 2**

Interviewer, als ik nog heel even tussendoor mag? Anders gaan we al naar het volgende stukje terwijl ik nog heel wat wil toetsen om de vragenlijst af te maken. Er waren twee dingen die ik nog niet helemaal duidelijk had. De allereerste vraag was op welke manier ben je uitgenodigd voor de consultatie? Was het een open proces? Ik heb begrepen dat het een heel open proces was. Hoe heb jij zelf de uitnodiging ontvangen? Was dat via de ORS, of heb je zelf een e-mail gekregen of heb je het gelezen in de krant? Dan kan ik dat nog even noteren.

### **Respondent**

Ik denk eigenlijk via alle kanalen, in mijn verschillende hoedanigheden. Men heeft, laten we dat ook als een positief puntje noemen, kosten noch moeite gespaard om dit bekend te maken.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Interviewer 2**

Dank je wel. De andere vraag. We hebben het ook gehad over of alle belangen en personen vertegenwoordigd waren? Je gaf aan dat iedereen mee kon doen. Er zijn mensen die vanwege de scepsis die er was zoiets hadden van: dit wordt hem toch niet. Heb je het idee dat er daardoor ook belangen niet vertegenwoordigd zijn geweest? Dat er misschien nog een bepaald belang mist in de inbreng?

### **Respondent**

Dat is een lastige. Ik kan er zo niet één noemen dus ik denk dat dat geen punt is.

### **Interviewer 2**

Dat was hem Interviewer. Dan mag je wat mij betreft nu door naar informatievoorziening.

### **Interviewer**

Het is heel goed dat we dit met z'n tweeën doen, dan hebben we altijd een check and balance. Dan zou ik nu graag wat verder inzoomen op de informatievoorziening rond het participatieproces. Dan is het eerste waar ik benieuwd naar ben, had je zelf voldoende informatie om effectief deel te kunnen nemen aan die consultatie?

### **Respondent**

Nee. Het antwoord is nee. Dat heeft te maken met het punt van die maatregelen, het zijn allemaal heel technische maatregelen. Misschien even nog terug naar die laatste vraag van Interviewer 2, voor veel mensen is dit echt te ingewikkeld. Dat wordt denk ik ook onderschat. Degenen die het communiceerden en aanwezig waren zijn vooral technici. De hele discussie was nogal in techniek gegoten. Het is lastig om je voor te stellen wat de maatregelen betekenen en inhouden. Er is geen goede link gelegd tussen de problemen van degenen die daar komen of vinden dat hinder beperkt moet en kan worden, en de maatregelen die werden toegelicht. Dat was allemaal heel technisch. Bij iedereen was en is er nog steeds de vraag: Wat voor effect heeft dat dan? Wat betekent dat nou? Wat schiet ik ermee op?

### **Interviewer**

Dat zat hem dan vooral in de technische aard van de informatie. Ik probeer het even goed samen te vatten. Dan gaat het dus niet zozeer over de beschikbaarheid van informatie maar wel de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie?

### **Respondent**

Ja en ook de volledigheid. Er wordt een ingewikkelde rekensom gemaakt hoeveel hinderbeperking dit nu oplevert. Er is een onnavolgbaar verhaal over het aantal vliegtuigen, wanneer ze vliegen, hoe ze vliegen en het aantal mensen dat er last van heeft. Het lijkt een black box waaruit een resultaat komt van: het is goed, witte rook. Dat gelooft dan niemand. De maatregelen zelf zijn technocratisch over vliegprocedures. De link met: wat schiet ik er dan mee op en kan dat ook niet anders, al dat soort vragen werden ter zijde gelegd. Dit is de scope waarover we hier willen praten. Als iemand zou voorstellen minder 's nachts te vliegen kan dat

niet. Dat is aantoonbaar een punt dat zoden aan de dijk zet. Dat is buiten de scope van dit project was dan de opmerking.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Als we kijken naar de manier waarop je van informatie bent voorzien. Als je je aangemeld had voor zo'n bijeenkomst, kreeg je dan van tevoren informatie toegestuurd? Was dat gewoon openbaar beschikbaar? Hoe kon je je informatie verzamelen?

**Respondent**

Technisch was het toegankelijk. Er was een website, die is er nog steeds, minderhinderschiphol.nl met alle projecten en plannen beschreven. Ook daarvan is het weer heel moeilijk te bepalen wat dit plan betekent en wat je ermee opschiet. Dat hoor ik dan van anderen. Zelf weet ik er dan helaas iets meer van omdat ik daar al langer mee bezig ben. Dat staat op de website, dat kun je lezen. Het werd ter vergadering toegelicht. Maar het bleef een gat tussen beleving en de verwachting die werd gewekt, we gaan iets voor jullie doen, en wat er dan uiteindelijk overbleef.

**Interviewer**

Was er tijdens die consultatie sprake van een gelijk speelveld bijvoorbeeld tussen deelnemers onderling, maar misschien ook wel tussen deelnemers en organisatie? Hoe kijk je daarnaar?

**Respondent**

Nee, het was een vrij passieve bijeenkomst. Behalve een paar bijeenkomsten waar ik bij ben geweest en waar ik van gehoord heb. De bewonersvertegenwoordigers en clustervertegenwoordigers zijn al langer met deze materie bezig en stelden kritische vragen. Daar kregen zij eigenlijk geen antwoord op. In Aalsmeer bijvoorbeeld zijn ze weggelopen. Op een andere bijeenkomst was ook veel ongenoegen. Er was een mismatch tussen de verwachting en wat er dan uiteindelijk uitkomt als: daar heb ik iets aan. Technisch is het beschreven op een website, voor iedereen toegankelijk.

**Interviewer**

Begrijp ik uit je antwoord dat de verwachting die je vooraf had van die bijeenkomst eigenlijk niet overeenkwam met die bijeenkomst zelf?

**Respondent**

Ik was door de ervaring wijs geworden. Ik ken meer van dit soort bijeenkomsten, waar een poging is gedaan om uit te leggen hoe het zit met de luchtvaart en de maatregelen uit het Aldersakkoord. Je ziet het nog steeds bij Lelystad. Daar is grote twijfel of meer dan dat over wat zijn ze allemaal aan het doen? Dat betekent dat je de maatregelen moeilijk kunt beoordelen als belanghebbende. Dan kom je op het punt dat je het op een andere manier zou kunnen doen. Daar kom ik misschien straks nog op. Het is eigenlijk een goedbedoelde poging, maar het is materie die heel erg lastig is. Het is lastig om als belanghebbende te weten: wat schiet ik daar nu mee op?

**Interviewer**

Met die andere methode verwijst je eigenlijk naar de Joint Fact Finding die je eerder noemde?

**Respondent**

Ja onder andere. Ook de stappen van de participatieladder. Met een meer deskundige groep, niet in een uurtje met reces waar je een technische toelichting krijgt en dan wat vragen mag stellen. Maar dat je een hele andere participatiemethodiek volgt vanaf het begin, met Joint Fact Finding en dan vervolgens de maatregelen ontwikkelen en ook de volgende stap monitoren enzovoorts.

**Interviewer**

Dan zouden we nu specifiek willen inzoomen op de consultatie. De vragen die Schiphol en LVNL daarin stelden en de vragen die zij hadden voor de participanten, waren die helder en sloten die volgens jou aan bij het onderwerp van de consultatie? Hoe zie je dat?

**Respondent**

Ik heb eigenlijk geen vragen gehoord. Men vertelde wat men van plan was en alle goede voornemens en dan konden mensen vragen stellen. Het was niet een echte discussie.

**Interviewer**

Misschien zat dat wel meer in de online consultatie. Daar had Schiphol echt gerichte vragen die ze beantwoord wilden hebben, meer in een enquêtevorm. Wellicht dat dat tijdens de bijeenkomst iets minder was. Dan wil ik graag even bij Interviewer 2 checken of wij voldoende hebben over dit blokje of dat we nog wat dingen missen.

**Interviewer 2**

Ik had even een checkvraag over de opzet van de bijeenkomst. Er was dus een toelichting, een presentatie vanuit Schiphol en LVNL en daarna was er mogelijkheid van vragen? Verder was er geen ander onderdeel. Klopt dat?

**Respondent**

Ja.

**Interviewer 2**

Ja die heb ik gecheckt. We hadden ook een vraag, volgens mij hebben we die al pratende al beantwoord, of je je in staat gesteld voelde om je bijdrage te leveren tijdens de consultatie? Je hebt het gedaan, maar kan ik daar inderdaad ja op beantwoorden?

**Respondent**

Nee.

**Interviewer 2**

Kun je wat uitleggen daarover?

**Respondent**

Er werd genoteerd en genotuleerd wat er gezegd was. Maar ook daarvan, misschien komt het straks nog bij de terugkoppeling, is niet na te gaan wat men gedaan heeft met opmerkingen of met vragen.

**Interviewer 2**



Misschien loop ik nu vooruit Interviewer, maar je hebt ook via de ORS input geleverd. Daar voelde je je wel in staat gesteld om de input te leveren? Klopt dat wel?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent**

Ja, eigenlijk ook minder maar helaas moet ik toegeven dat we de fysieke bijeenkomsten en meer interactieve mogelijkheden hebben gemist. Ik ben een groot voorstander van de digitale ontwikkelingen en de mogelijkheden, maar het fundamentele proces van het ontwerpen van maatregelen is natuurlijk wat anders dan nu gedaan is. De technici hebben een aantal maatregelen bedacht en diegenen die proberen daar een vinger achter te krijgen werden ook niet veel wijzer. Misschien een voorbeeld wat dan een vraag was. Bepaalde maatregelen werden in combinatie met elkaar gepresenteerd. Bijvoorbeeld je kunt hoger aanvliegen, dat is een wens van iedereen waarvan iedereen zegt: dat zou wel iets kunnen betekenen. Dit werd onlosmakelijk gecombineerd met vaste naderingsroutes. Dat is een maatregel waarvan je kunt zeggen dat is een hinder beperkende maatregel, maar de combinatie met een vaste naderingsroute heeft per definitie een effect van een vergroting van de hinder. Dan werd er gezegd dat is onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dat is natuurlijk niet zo.

**Interviewer**

Dus daarmee zeg je eigenlijk dat je meer een soort pakket aan maatregelen had en dat het erg lastig is om die in samenhang met elkaar te beoordelen?

**Respondent**

Ja en met name dan ook als je keek naar de effecten. Ik heb natuurlijk in mijn rol de ambitie om het iets breder te bekijken maar de meeste mensen kwamen daar met belangstelling voor: wat betekent het nu voor mijn gebied en mijn regio? Die link was niet te maken omdat het heel globaal was. Als je kijkt naar de indeling van de maatregelen is het ook een soort bureaucratische verdeling in technische verschillen. Het is niet wat we bepleit hebben. Dan ga ik ook even alvast in een andere richting als signaal. Ze zouden veel meer lokaal gericht moeten zijn. Wat is het probleem daar? Wat kan ik daaraan doen? Dan ga je niet beginnen met een lijst van maatregelen die administratief, bureaucratisch logisch is maar dan ga je kijken: wat is het probleem en wat zijn de oplossingen? Welke oplossing werkt hier? En heel belangrijk, de ene oplossing heeft voordelen op één plek maar heeft ook nadelen op een andere plek. Het waterbedeffect van de maatregelen is natuurlijk heel belangrijk en met name dat, misschien dat ik dat ook expliciet wil zeggen nu, dat effect en de gevolgen daarvan die ontbraken.

**Interviewer**

Eigenlijk zeg je twee dingen. Door dat waterbedeffect en de complexiteit van de samenhang is het moeilijk om het als bewoner te beoordelen, misschien wel überhaupt te beoordelen. Daarnaast zeg je ook dat er in het traject heel erg, in ieder geval vanuit de initiatiefnemers gedacht is vanuit de systeemwereld en niet zozeer vanuit de leefwereld. Eigenlijk zei je net het is meer een bureaucratische ordening van de maatregelen in plaats van denken vanuit de hinder van de bewoners en de situatie op de grond.

**Respondent**

Ik heb mij in mijn leven veel beziggehouden met klantgerichte dienstverlening, ook burgerparticipatie en de klant centraal stellen en denken vanuit de burger. Dat is dus hier volstrekt niet aan de orde. Dat zou aan de orde moeten zijn. Er

wordt heel erg vanuit de technologie gedacht. Als je kijkt naar de maatregelen, het gaat over operationele maatregelen. Dat is niet de goede insteek.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Dan check ik nog even bij Interviewer 2 of we hier nog verdere vragen over hebben of dat we naar de terugkoppeling kunnen?

**Interviewer 2**

Nee, we hadden verder nog vragen over de onlineconsultatie, maar daar heb je niet aan meegedaan. Ik weet alleen niet of jij ook nog een vraag wilt stellen over de inbreng die via de ORS is gedaan of gaan we daar in de terugkoppeling op in?

**Interviewer**

Het is misschien handig om dat te koppelen aan de terugkoppeling. Wil je nog iets kwijt over de inbreng die de ORS uiteindelijk heeft geleverd en die bijvoorbeeld ook via jullie eigen participatiedeskundigen is geleverd? Moeten we dat nu adresseren of kunnen we daar in de terugkoppeling naar kijken?

**Respondent**

Misschien kunnen we dat in de terugkoppeling doen ja.

**Interviewer 2**

Dan nog even ter dubbelcheck. Respondent, jij zei dat je ook nog met een aantal andere bewoners hebt geholpen met een individuele reactie. Zat daar een stukje online consultatie bij? Of kunnen we dat gedeelte helemaal overslaan?

**Respondent**

Even in mijn geheugen graven. Ik vraag me eigenlijk af wat voor reactie we daarop gehad hebben. Ik herinner me alleen een technische mededeling of een feitelijke mededeling dat er kennisgenomen is van onze opmerking. Een inhoudelijke reactie heb ik niet gehad.

**Interviewer**

Dan is daarmee dus niet inzichtelijk hoe de inbreng die je hebt geleverd is gewogen of heeft doorgewerkt?

**Respondent**

Nee, is dat wel gedaan? Dat verrast mij dat dat zou zijn gedaan. Dat staat mij niet voor de geest.

**Interviewer**

Er op de website minderhinderschophol.nl via dat dashboard inzichtelijk per ingediende suggestie wat de reactie is. Dat is de terugkoppeling die Schiphol zelf aangeeft gegeven te hebben. Ik weet ook niet in hoeverre dat bijvoorbeeld ingaat op die hele individuele reacties. Dat durf ik zelf niet te zeggen.

**Respondent**

Eigenlijk hetzelfde als dat er, ik wil niet flauw doen, geantwoord is op vragen maar dan heb je als vrager de vraag wat is nu mijn vraag? Er is ook daar weer vanuit techniek geantwoord op een vraag, zonder dat het ingaat op de vraag achter de vraag. Dat is natuurlijk in veel gevallen het belangrijke punt.

**Interviewer**

Zeg je daarmee dat de beantwoording misschien wel vooral heel technisch was of een beetje technocratisch maar niet erg vanuit de leefwereld of empathisch gedacht?

**Respondent**

Nee precies. Die empathische kant en ook het vertrekpunt waarom zou iemand zo'n vraag stellen en wat zit er achter die vraag? Wat heeft deze maatregel voor effect op die leefomgeving daar? Die koppeling is niet te maken. Dat is ook dikwijls de reden waarom mensen zeiden: we doen het maar niet meer. In het verleden is mij gevraagd en heb ik een enquête ingevuld. Dan zie ik als eindresultaat dat er niets is gedaan met mijn opmerkingen. Dus de scepsis en de twijfel en de kritiek op basis van het verleden speelt hier ook een rol.

**Interviewer 2**

Mag ik een checkvraag stellen Interviewer? Respondent, jij gaf net aan dat je als terugkoppeling een reactie had gekregen dat er kennisgenomen is van de inbreng. De reactienota was dus wel bekend bij jou? Dat is mijn eerste check. De reactienota en het dashboard waren wel bekend bij jou maar je kreeg alleen maar reactie dat er kennis van is genomen. Miste je daar dan een persoonlijk element in?

**Respondent**

Ja, of vooral een specifiek element zodat ik zelf de link kan leggen tussen wat heb ik gevraagd of gezegd en dit antwoord.

**Interviewer 2**

Dus je hebt een terugkoppeling gehad maar je mist de specifieke link naar waar jouw antwoord staat? Dat is helder.

**Respondent**

Je zou dat op een andere manier kunnen doen. De terugkoppeling niet voor alle maatregelen geven maar een terugkoppeling naar de sessie waar iemand bij is geweest. Daar kwamen vragen aan de orde die mensen zich herinneren of hun eigen vragen. De persoonlijke benadering.

**Interviewer**

En als je dan kijkt, nog los van de bijeenkomst, naar de inbreng die jullie in de vorm van het alternatieve plan hebben geleverd? Wat voor type terugkoppeling zou wat jou betreft op zoiets wenselijk en nodig zijn?

**Respondent**

Over het alternatieve plan zijn we zeer ontevreden, omdat daar eigenlijk grotendeels met: kan niet, hoeft niet, mag niet, zal niet, valt buiten de scope of gaat ten koste van de capaciteit en dus niet gereageerd werd. Dus dat vinden wij sowieso een heel treurig stellende reactie. Dit is ook het gevolg van de aanpak. De aanbieder bepaalt wat er gebeurt. Vanwege dit verschil in ontstaan van maatregelen is ook de reactie daarop onbevredigend.

**Interviewer**

Vind je dat dat iets is dat echt van Schiphol en LVNL moet komen? Of zeg je dat de politiek of Den Haag daar ook een rol in speelt?

**Respondent**

Bij dit onderwerp is sowieso de vraag of dit in een technocratisch kader moet. Je zou, maar dat is een fundamenteel andere kijk op hinderbeperking, je zou breder moeten zien als het gaat om maatregelen. Compenserende maatregelen, alternatieven. Maar het is de werkwijze van de sector dat ze vrij veel ruimte krijgen van de politiek, te veel, om alleen datgene aan de orde te stellen wat men aandurft en niet alle andere dingen. Het is een technocratische wereld waar het onderliggende gevoel is, hinder wordt gebagatelliseerd. In zijn meest extreme vorm is het: mevrouw of meneer ga verhuizen als je last hebt.

**Interviewer**

Is er verder nog iets wat je kwijt wilt over die terugkoppeling en over de weging van de maatregelen door Schiphol voor zover je daar iets van hebt meegekregen? Of heb je hier voldoende over gezegd wat jou betreft?

**Respondent**

Ja, ik ga wat herhalen. In het kader van die weging is gezegd dat alles wat er aan vragen of kritiek is, is afgedaan wordt onder de noemer kan niet, gaat ten koste van de capaciteit of is niet mogelijk. De discussie kan zijn: wie bepaalt wat mogelijk is? Het is best een hele gesloten methodiek van maatregelen en een hele gesloten methodiek van afwegen.

**Interviewer**

Dat zou dus wat jou betreft wat meer open en transparant kunnen?

**Respondent**

Misschien even nog een zijstapje. Er is meer dan dit Schiphol minder hinderplan. Er is veel meer. Er zijn jarenlang en nog steeds, andere hinderbeperkende maatregelen voorgesteld in het kader van de ORS. Die heeft daar ook een procedure voor. We vinden ook dat die bij elkaar moeten worden gevoegd. Dat wil ik even zeggen om straks nog daarop terug te komen. Dat gaat uit van de methodiek die ik net heb genoemd. Je moet eerst een nulmeting doen van de situatie ter plekke, op verschillende plekken en dan kijken wat daaraan te doen valt en dan maatregelen daarop toesnijden. Van onderaf opbouwen in plaats van een lade opentrekken met maatregelen die op de plank liggen en dan kijken wat men ervan vindt.

**Interviewer**

Laten we daar dadelijk nog iets dieper op ingaan. Ik ben ook nog wel benieuwd, want we komen langzaam tot een afronding, in ieder geval van het proces wat door Schiphol doorlopen is. Dan zou ik straks nog graag wat vooruit willen kijken. Samenvattend op wat je tot nu toe allemaal hebt gezegd: Op welke punten vond je de consultatie succesvol? Wat hebben ze goed gedaan? En welke punten moeten echt anders voor een volgende keer of waar zie je ruimte voor verbetering?

**Respondent**

De ruimte voor verbetering is altijd heel erg groot. Dat is de grootste ruimte in een gebouw, room for improvement. De poging om hinderbeperking als tegenhanger van groei en gevolgen daarvan aandacht te geven, het is goed dat dat gebeurd is. Dat gebeurde al maar dat is nu geprobeerd om samenhangend en systematisch te doen. Dat is maatregelen ontwikkelen en uitvoeren en monitoren. Dat is een jarenlang proces. Het gebeurde al maar het gebeurt nu iets

systematischer. Dat was ook de wens van de bewoners van: ga nu eens echt alles uit de kast halen van wat er kan worden gedaan. Want we hebben geconstateerd, dat was in 2018, dat er geen steun was voor verdere groei van Schiphol omdat Schiphol wel die 500.000 vluchten had binnengehaald maar niet de daarbij behorende hinderbeperking had geleverd. Laten we dat nu een keer anders doen. Die poging waarderen we. Als we kijken naar het resultaat valt het toch wel weer tegen. Het leidde heel veel tot: kan niet en mag niet.

**Interviewer**

Is er nog iets wat je kwijt wilt over het proces dat Schiphol tot nu toe heeft doorlopen? Anders zou ik graag de stap maken naar meer de toekomstige betrokkenheid en wat verder de toekomst.

**Respondent**

De toekomst moet anders dus daar komt dat dan vanzelf aan de orde.

**Interviewer**

Dan check ik ook nog even bij Interviewer 2 of deze nog aanvullende vragen heeft.

**Interviewer 2**

Ik heb nog één vraag ter check en dat gaat nog over het stukje terugkoppeling. Omdat jij aangaf Respondent dat er veel maatregelen zijn afgewezen omdat ze niet kunnen en niet binnen het kader passen. We hebben het eerder ook gehad over de scope. Je gaf toen aan dat de scope helder was. Was het afwegingskader ook vooraf bekend, ook gelet op dat er een scope was aangegeven?

**Respondent**

Er is eigenlijk geen afwegingskader. Dat is het grote probleem. Als je een maatregel wilt treffen moet je weten wat is het doel, wat wil je bereiken en kan ik dat met deze maatregel bereiken? Het afwegingskader is impliciet het aantal gehinderden. Dat is een hele eenzijdige maatstaf die door niemand die eronder lijdt begrepen wordt. Het gaat niet om het aantal gehinderden, maar om jouw hinder, de gevolgen. Er is geen goed beeld van wat de maatregelen precies inhouden en wat ze betekenen en opleveren en bijdragen aan de veronderstelde hinderbeperking.

**Interviewer 2**

Ja, oke. Dank je wel.

**Interviewer**

Dan zou ik nu graag de stap willen zetten naar voren. Dat is namelijk dat het hinderreductieplan, in ieder geval in de woorden van Schiphol en LVNL, een levend karakter heeft. Dat betekent dat er bij de toekomstige wijzigingen en uitvoering van het plan, de omgeving betrokken zal worden. Dat daar op zijn minst over gecommuniceerd moet worden maar bij wijzigingen ook echt meer dan communicatie zal plaatsvinden. Heb jij op dit moment een beeld hoe daar invulling aan gegeven gaat worden? Aan die communicatie en die toekomstige betrokkenheid?

**Respondent**

Dan heb ik heel veel vrees dat dat op dezelfde manier zal gaan als in het verleden. We praten nu over een operatie van de afgelopen twee jaar maar er zijn heel veel parallellen met al wat langer. In 2003 ben ik voor het eerst betrokken geraakt bij de problematiek van Schiphol. Schiphol kwam toen naar mij toe op een manier die ik niet wilde. Wij hadden waar ik woonde geen last van Schiphol en ineens kwam er een snelweg over ons hoofd. Sinds die tijd is er dus sprake van: er moet minder hinder zijn, er moet hinderbeperking zijn. Tot nu toe is het altijd gegaan op die manier. Ook die laatste operatie van dat minderhinderplan is in die zin allemaal niets veranderd. Het is met de moderne communicatiemiddelen wat breder gedaan. De inhoud van de discussie en de ontvangst bij de belanghebbenden is teleurstellend en kritiek. Je ziet nu ook dat langzamerhand de irritatie over de hinder de pan uit reist. Recentelijk met groepen die de rechter wilden inschakelen. Misschien heel specifiek wil ik benoemen wat er gedaan wordt met klachten. Een klacht over het klagen is: er wordt niets gedaan met klachten. In het hinderbeperkingsplan is ook gezegd dat er zou worden gekeken naar de top twintig klachten van het bewonersaanspreekpunt. Die lijst van klachten zijn vooral harde, veel lawaai makende vliegtuigen op ongelukkige momenten van de dag. Daar is helemaal niets aan gedaan. Die vliegen op een moment van de dag. Het antwoord daarvoor is als een vliegtuig op een bepaald moment aan het einde van de dag uit Amerika vertrekt dan komt die midden in de nacht aan in Nederland. Dan hebben we dus last. Een hele vergaande maatregel die wij ook voorgesteld hebben is: draai het nou eens om. Laat dat vliegtuig 's nachts uit Amerika vertrekken en dan komt hij overdag aan. Dat is als je het hebt over de discussie van nachtvluchten ten opzichte van momenten op de dag. Dat is een hele andere manier van kijken naar maatregelen. Dat is dus niet gebeurd. We zouden willen dat dat in de toekomst wel gebeurt en dat je dus niet alleen naar geluid kijkt maar ook naar zaken als rustmomenten en frequentie. Een andere norm voor hinder: hinderbeleving. Niet het aantal personen maar het aantal vliegtuigen telt. Dat hoop ik in ieder geval in de volgende fase mee te maken. Dat daar ook het resultaat van dit plan waar we het nu over hebben, wat in feite niet heel veel anders is dan al vele keren eerder is geprobeerd, dat we eens echt kijken naar een heel andere manier van beperking van de hinder.

**Interviewer**

Is het voor jou procesmatig helder hoe Schiphol die betrokkenheid gaat communiceren? Of dat via de ORS gaat of op een vergelijkbare manier? Of heb je daar nog niet echt een idee van?

**Respondent**

Wij vinden dus in het kader van de nieuwe opzet die eigenlijk al langer had moeten plaatsvinden dat Schiphol niet de initiatiefnemer moet zijn. Wij vinden dat een onafhankelijke groep, commissie of persoon dit project moet sturen en leiden. Schiphol moet natuurlijk input leveren en desgevraagd informatie geven. Maar nu is het zowel in de opzet van het plan als de beoordeling de slager die zijn eigen vlees keurt. Die zegt: 'ja ik heb goed vlees ingekocht, niets mis mee. Als u het niet lekker vindt moet u maar ergens anders gaan'.

**Interviewer**

Dat is als ik het probeer samen te vatten de wens die je hebt voor de toekomst. Dat het meer een onafhankelijke partij wordt. Dat zit dan denk ik meer in, ik noem het maar even, de doorontwikkeling van de ORS en het vervolg daarop?

### **Respondent**

In die zin is dat niet meer dan logisch. We hebben als bewoners bij de aanvang van de ORS, die bestaat nog maar vier jaar. Er wordt gedaan alsof die eindelijk een keer moet worden opgeheven omdat die al zou oud is maar die is eigenlijk pas vier jaar in de vorm waarin die is opgezet. Daar hebben we als bewoners al gepleit voor een informatiehuis, een-loket-model. Het gaat om hinderbeperking, maar het gaat om een heel pakket van informatie dat je nodig hebt of dat je zou willen hebben als belanghebbende waarbij klachten, meetsystemen, andere manieren van informatievoorziening, andere manieren van reageren een rol spelen. Niet alleen uitgenodigd kunnen reageren maar ook permanent kunnen reageren via belsystemen. Dat is een hele andere manier om te kijken naar hinder en hinderbeleving en hinderbeperking. Dat zou kunnen in een nieuwe fase, misschien eens in een omgevingshuis waarin de informatie-infrastructuur en de data worden samengebracht door de partijen die daartoe bevoegd zijn en de informatie hebben maar het niet apart gebruiken en los van elkaar dubbel werk doen wat heel veel gebeurt. Als je bijvoorbeeld kijkt naar kaartmateriaal dat er wordt gebruikt. Je praat over de omgeving en je praat altijd over een fysieke omgeving. Vele soorten kaartmateriaal, over ruimtelijke ordening verschillend, over luchtvaart verschillend. Het is soms heel moeilijk te zien waar iets is. Het lijkt wel of dat soms ook expres gebeurt. De achtergrond is bijna niet te zien. Je weet niet waar iets precies plaatsvindt. De hele informatievoorziening en de dienstverlening zou eigenlijk geharmoniseerd moeten worden vanuit het een-loket-principe. Dat is zeker van belang. Dan praat je over hinder en hinderbeperking in de context van wat er verder speelt.

### **Interviewer**

Bedoel je dan daarmee, dat wijkt iets af van wat we uiteindelijk een plek kunnen geven in ons oordeel maar ik ben er wel nieuwsgierig naar, dus ik ga het toch vragen. Bedoel je dan dat een-loket-model dan ook breder gaat dan luchtvaart? Je zegt eigenlijk de kaartsystemen komen niet overeen, voor ruimtelijke ordening, alles heeft een eigen kaartstelsel. Zou je dat een-loket-systeem bijvoorbeeld voor die regio Schiphol breder willen trekken en ook naar andere dingen willen kijken dan puur die luchtvaart? Of hoe zie je dat voor je?

### **Respondent**

Vanuit de behoeften of de gevolgen van luchtvaart. Maar de gevolgen van luchtvaart doen zich met name voor op de grond. Dus in de lucht hebben vogels er last van als die daar vliegen of als ze een vliegtuigmotor binnenvliegen. Dus de relatie tussen de landzijdige kant en de luchtzijdige kant, dat was ook een van de vernieuwingen in het kader van de ORS. Dat er wordt gekeken: waar manifesteren die gevolgen, even neutraal geformuleerd, waar manifesteren die zich en wat zit er op die plek? Staan er huizen, staan er scholen, bedrijven, mensen enzovoorts? Het onderbrengen van dit soort maatregelen hinderbeperking in een totale context van informatie over hoe de situatie is, informatie over hoe de situatie gaat worden en wat eraan gedaan wordt beleidsmatig en praktisch aan de gevolgen die zich voordoen. Als je dat niet doet, dat een-loket-principe, dan zie je dus wat er gebeurt. Dan worden mensen van het kastje naar de muur gestuurd. Ze kunnen ergens een klacht indienen en krijgen dan, het standaardantwoord is bijvoorbeeld: 'u heeft een probleem maar in tien procent van de gevallen mogen wij afwijken van de norm en helaas zit u binnen die tien procent'. Dat is een heel onbevredigend antwoord. Of een antwoord van: 'daar gaan wij niet over. Dan moet u maar ergen anders zijn'. Die informatie ook gebruiken, proactief als bedrijf van: wat breng ik teweeg in mijn

klantenkring en de niet-klanten. In dit geval zijn de klanten de passagiers en de niet-klanten zijn degenen die last hebben van wat de passagiers doen. Die benadering zou de luchtvaartsector moeten leren omarmen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Interviewer**

Ik denk dat we langzaam tot een afronding komen, in ieder geval als het gaat om de vragen die wij graag wilden stellen. Dan wil ik tot slot nog heel even bij Interviewer 2 checken of er nog openstaande punten zijn die ik niet geadresseerd heb?

### **Interviewer 2**

Toch nog een checkvraag Interviewer, je hebt hem wel geadresseerd maar even dat ik hier nog een aanvulling kan maken. Dat was bij de vraag van: is duidelijk hoe de invulling wordt gegeven aan betrekking van de omgeving bij wijzigingen? Daar heb jij geschetst wat wat jou betreft een betere aanpak is van een vervolg. Even heel sec op de vraag gekeken, heb jij een beeld hoe het betrekken van de omgeving eruit komt te zien? Of is dat beeld er dus nog niet?

### **Respondent**

Het beeld is er in principe wel. Er is gezegd dat de gevolgen van deze bedrijvigheid ingrijpend zijn, het gaat om de leefomgeving en om gezondheid. Dat moet je benaderen vanuit de benadering: wat voor gevolgen heeft dat voor gezondheid en leefomgeving en personen? Dan moet je kijken hoe je dat inpast in een bestuurlijke structuur en dan kijken naar de verschillende verantwoordelijkheden. Bestuurders hebben hun eigen verantwoordelijkheid, de luchtvaartsector, het Rijk en participanten hebben ook een eigen belang en verantwoordelijkheid. Probeer dat op een andere manier vorm te geven, zodanig dat er een permanent overleg is over hoe de ontwikkeling is van de luchtvaart op een bepaald gebied, neem de schipholregio. Zorg dat daar dus een flexibel overleg is. Dat je niet ineens een hinderbeperkingsplan erdoor moet gaan jassen omdat ze anders niet mogen groeien, maar dat je dus structureel voorziet in overleg over oplossingen voor problemen die er zijn. Dan moet je het ook een plek geven. De participatie is dat iets van erbij? We moeten ook nog een beetje participeren want anders krijgen we last aan het einde van de rit als iedereen bezwaar gaat maken? Maak het onderdeel van een nieuwe bestuurscultuur. Laten we dat ook nog even inbrengen. In deze fase zit je ook in het kader van een bedrijf brengt leed toe aan de omgeving. Een hoogoven, een aantal fabrieken, infrastructuur, daar zijn overheden voor verantwoordelijk maar die zijn het samen. Je hebt slachtoffers of gedupeerden en dan kun je wachten tot die gaan piepen of boos worden. Je kunt ook zeggen: 'we moeten de gevolgen van het gedrag van een ingrijpende bedrijvigheid, de luchtvaart Schiphol, inkaderen in een bestuurlijk kader'. Je moet diegenen die er nadeel van ondervinden in een vroeg stadium en permanent betrekken bij de oplossingen. Je kunt dit onderbrengen in een nieuw model. Van Geel met zijn voorstel voor die maatschappelijke raad heeft daar een aanzet voor gegeven. Dan zal de consequentie zijn dat er wordt gezegd, je moet ook mensen die voor luchtvaart zijn de kans geven om in dat overleg deel te nemen, maar mensen die daarvoor zijn zal het een zorg zijn dat er hinder is omdat zij er zelf geen last van hebben. Wat moet je dan doen? Democratie is de meerderheid beslist. Als er gevlogen moet worden dan moet dat gebeuren, maar met in achtneming van de belangen van minderheden. Hier zijn hele duidelijke grote minderheden overigens, die dus de nadelen ondervinden. Als je dat niet goed doet als bedrijf en verantwoordelijke overheid voor de vergunningverlening, als je dat niet goed managet, krijg je dus een opstand. Je ziet dat nu gebeuren met veel meer verzet. Wij proberen, ikzelf ook, met de gekozen bewonersvertegenwoordigers in overleg te gaan. Polderen, waarvan velen zeggen dat is allemaal achterhaald. Ik denk dat dat niet zo is



anders los je het op een andere manier op, problemen. Dat willen we niet. Als je het niet goed doet krijg je echt dat men elkaar bij de rechter gaat bevechten. Dat is dan nog netjes. Maar ook allerlei verzet. Dat is nu ook gaande. Jammer, ik vind dat we via overleg eruit moeten komen. Maar dan moet het overleg samenvattend op dit punt van die impact op hele andere manier.

**Interviewer**

Ik denk dat we langzaam naar het einde van dit gesprek toegaan. Ik vond het overigens een heel prettig gesprek.

**Respondent**

Wederzijds.

**Interviewer**

Zijn er ook nog andere punten die nu niet aan de orde zijn geweest waarvan je zegt dat moet wel benoemd worden of dat wil ik toch geadresseerd hebben?

**Respondent**

Eén algemeen punt, de kern van de nadelen. De voordelen van luchtvaart zijn duidelijk voor iedereen die daarvan geniet. De nadelen vallen in de vorm van hinder en gevolgen voor gezondheid, leefomgeving enzovoorts. Die zijn van toepassing voor minder mensen. Gezegd was dat is niet een kwestie van je moet maar verhuizen, dat kan niet. Dat betekent dus dat we daar een vorm voor moeten vinden van overleg en dat dat zo snel mogelijk moet gebeuren. Waarbij er voor de afweging tussen wonen of vliegen, sommigen zeggen dat kan allebei, ook een bestuurlijke en ook in een regeerakkoord een uitspraak over moeten komen. Wat is het afwegingskader daarvoor? Dat is nu onvoldoende. We praten nu over maatregelen even samenvattend, die we allemaal afzonderlijk beoordelen en daar kunnen we iets van vinden, en er zijn ook andere maatregelen te bedenken. Wat er eigenlijk ontbreekt is een afwegingskader van hoeveel. Er is geen norm en dat is niet alleen voor geluid maar bijvoorbeeld ook voor ultrafijnstof en een aantal andere nadelen. Er zijn geen normen die beperkend zijn, omdat wordt gewerkt met jaargemiddelden. Bijvoorbeeld ultrafijnstof voor Schiphol, daar is geen norm voor. Voor CO2 is ook geen beperkende norm. Je zult uiteindelijk de maatregelen die je zou moeten treffen moeten relateren aan normen die niet mogen worden overschreden. Die koppeling ontbreekt op dit moment.

**Interviewer**

Zijn er nog andere dingen die je kwijt wilt over het proces of meer algemeen?

**Respondent**

Voor een inhoudelijk evenwichtig hinderreductieplan verwijs ik naar het alternatief van de ORS-bewonersdelegatie en voor procedureel commentaar op het proces naar de notitie in het Regioforum.

**Interviewer**

Dan stop ik de opname.

**Naschrift bij dit gesprek, verstuurd door respondent op 2 september 2021 (opmaak zoals aangegeven door respondent):**

Als gekozen bewonersvertegenwoordigers zijn wij niet **actief** betrokken geweest bij het opstellen van het hinderreductieplan. Schiphol en NVNL toonden volstrekt geen **empathie** (zie ACTIE- model) en er was duidelijk geen sprake van **responded to** (CLEAR), laat staan **enabled to** etc.

Volgens het IAP2 (vergelijkbaar met de participatieladder) was slechts sprake van **consult**. Dat is strijdig met de dringende wens (van omwonenden) en de noodzaak (gelet op de complexiteit van hinderreductie) tot **joint factfinding** (zoals blijkt uit Handreiking Directie Participatie).

**Redactionele opmerking:**

De respondent verwees in het gesprek naar twee stukken (alternatief van de ORS-bewonersdelegatie:

<https://www.bewonersomgevingschiphol.nl/standpunt/hinderbeperking-die-echt-werkt/> en notitie in het Regioforum

<https://www.bewonersomgevingschiphol.nl/standpunt/minderhinderschiphol/>).

Hier zitten dubbelingen in met het besprokene in het gesprek. Daarom zijn punten uit deze stukken die betrekking hebben op het participatieproces én die nog niet in het verslag zijn genoemd hieronder opgesomd.

Het alternatief van de ORS-bewonersdelegatie is op de inhoud van het hinderreductieplan gericht, en gezien dit buiten de scope van deze toetsing ligt, wordt deze niet meegenomen in deze toetsing. Er is één opmerking gemaakt die over het participatieproces gaat, deze is hieronder weergegeven.

Wat betreft de notitie die in het Regioforum is besproken, zijn met akkoord van de respondent de volgende punten meegenomen in de analyse behorende bij het verslag van dit gesprek:

- Uit de op verzoek van de ORS-bewonersdelegatie opgestelde deskundigentoets door de heer Bert ter Avest over de analyse van Partners+Pröpper van de online maatschappelijke consultatie van het programma met geluidshinderbeperkende maatregelen van Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland, toegevoegd als bijlage aan de notitie in het Regioforum: "Positief dat de Royal Schiphol Group (RSG als directe opdrachtgever) en de Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL en samen met RSG initiatiefnemers van het Programma Hinderbeperking) het bestuurskundig onderzoeks- en adviesbureau Partners+Pröpper (P+P) hebben verzocht de internetconsultatie te evalueren. Belangrijke kanttekening is dat P+P ook de uitvoerder was van de internetconsultatie. Ondanks het uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever om de evaluatie als kritisch buitenstaander en vanuit een onafhankelijke positie uit te voeren is daardoor het gezegde 'Slager keurt z'n eigen vlees' van toepassing."
- Uit de op verzoek van de ORS-bewonersdelegatie deskundigentoets door de heer Bert ter Avest over de analyse van Partners+Pröpper van de online maatschappelijke consultatie van het programma met geluidshinderbeperkende maatregelen van Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland, toegevoegd als bijlage aan de notitie in het Regioforum: "Positief is dat met deze internetconsultatie ook respondenten worden bereikt die relatief minder hinder ervaren van Schiphol én niet actief deelnemen aan bijeenkomsten. Op deze wijze kan de internetconsultatie bijdragen aan een evenwichtig beeld van hoe omwonenden hinder ervaren."
- Uit de op verzoek van de ORS-bewonersdelegatie deskundigentoets door de heer Bert ter Avest over de analyse van Partners+Pröpper van de online maatschappelijke consultatie van het programma met

geluidshinderbeperkende maatregelen van Schiphol en Luchtverkeersleiding Nederland, toegevoegd als bijlage aan de notitie in het Regioforum: "Essentieel voor een succesvol vervolg is het zorgdragen voor een onafhankelijke organisatie van de zorgvuldige uitvoering van het programma hinderbeperving. Dit kan worden georganiseerd door bijvoorbeeld:

- het programma onder te brengen in het zogeheten Omgevingshuis Schiphol;
- het programma, inclusief internetconsultatie, te laten evalueren door onafhankelijke deskundigen;
- voor de totstandkoming van de volgende versie van het programma hinderbeperving voor de respectievelijk in te zetten maatregelen de methodiek van joint fact-finding in te zetten;
- omwonenden te betrekken bij deze methodiek en daarbij hen inhoudelijk en professioneel te ondersteunen zodat zij ook hinderbeperkende maatregelen en hun effecten kunnen duiden als burger zonder dat zij hinderspecialist worden.

Dergelijke richtlijnen voor de onafhankelijke en zorgvuldige organisatie van het toekomstige programma hinderbeperving dienen bij voorkeur door de aanstaande nieuwe minister van Infrastructuur en Waterstaat te worden aangereikt."

Verder is met akkoord van de respondent het volgende punt uit het alternatief van de bewonersdelegatie meegenomen in de analyse behorende bij het verslag van dit gesprek:

- Over het proces voor het hinderreductieplan wordt genoemd in het alternatief van de ORS-bewonersdelegatie: "Er is ook geen sprake van het samen opstellen met de omgeving omdat Schiphol de 'weging' doet welke maatregelen zij wel of niet gaat uitvoeren."

## Bijlage 16 Interviewverslag 6

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; bestuurlijke partij (gesprek 6)
Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
Deelnemers	Interviewer en Interviewer 2, respondent 1 en respondent 2

---

### **Interviewer**

We starten met een aantal algemene vragen. Ik denk dat we die even dubbel moeten beantwoorden voor jullie beiden. De eerste vraag die ik jullie ga stellen is vanuit welke rol zijn jullie betrokken bij de consultatie. Dat overlapt mogelijk deels, maar Respondent 1, mag ik jou als eerst vragen om die vraag te beantwoorden?

### **Respondent 1**

Zeker. Ik ben bestuurder en regiovertegenwoordiger, bestuurlijk. In die zin een betrokken, bestuurlijk afgevaardigde van één van de gemeenten binnen de BRS.

### **Interviewer**

Dank je wel. Respondent 2?

### **Respondent 2**

Ik ben betrokken als bestuurlijk ondersteuner in dit traject. Ik ben daar ingestapt sinds november 2020, op het moment dat wij de zienswijze op het hinderreductieplan hebben ingestuurd. Die heeft mijn collega daarvoor nog voorbereid. Vanaf dat moment ben ik aangehaakt bij de bijeenkomsten, bij de toelichtingen enzovoorts.

### **Interviewer**

Helder. Interviewer 2 die maakt een aantal aantekeningen dus die zal meekijken of de antwoorden volledig zijn. Interviewer 2, als je geen signaal geeft dan pak ik rustig door naar de volgende vraag.

### **Interviewer 2**

Als ik even een doorvraag mag stellen aan jou Respondent 2? Je zegt dat er in 2019 een zienswijze is ingediend? Dat was nog niet in het kader van de internetconsultatie die is gehouden door Schiphol en LVNL? Klopt dat?

### **Respondent 2**

Even kijken hoor. Volgens mij heeft dat ter inzage gelegen en daar hebben wij als regio ook een zienswijze op ingediend. De exacte datum was 30 oktober 2020, sorry.

### **Interviewer 2**

Helder. Dan kan ik hem volgen in de tijdlijn. Dank je wel.

**Interviewer**

Dan is onze volgende vraag: Op welke manier waren jullie betrokken bij die consultatie? Hebben jullie meegedaan met bijvoorbeeld een bijeenkomst? Kunnen jullie daar wat meer over vertellen?

**Respondent 2**

Voor wat betreft het hinderreductieplan hebben wij alleen die zienswijze ingediend in oktober 2020. Dat is eigenlijk het enige signaal dat wij schriftelijk vanuit onze regio hebben ingediend.

**Respondent 1**

Misschien ook goed om te zeggen; als bestuurders zitten we natuurlijk wel in een soort bevoorrechte positie. We hebben wel presentaties gekregen ook en we zijn op andere wijze betrokken dan de consultatie waar jezelf heen moest lopen. Dat was niet zo, de consultatie kwam ook een beetje op ons af. Respondent 2, jij hebt ook nog wel bij bijeenkomsten gezeten waar ik niet bij heb gezeten? Ik weet niet hoe jullie dat zien, maar inwoners zullen misschien veel meer moeten leunen op bijeenkomsten die georganiseerd worden. Voor ons komt het meer op ons af.

**Interviewer**

Misschien is dit ook een goed bruggetje naar de manier waarop jullie zijn uitgenodigd voor de consultatie. Je zegt die kwam meer op ons af dan misschien bij een aantal andere partijen. Zijn jullie formeel uitgenodigd om deel te nemen aan de consultatie?

**Respondent 2**

Ja. Je hebt het iedere keer over die internetconsultatie, maar wanneer? Welke is dat dan? Omschrijf dat even.

**Interviewer**

We zeggen consultatie maar dat is eigenlijk het hele doorlopen proces van het hinderreductieplan. Daar valt de online participatie onder, maar ook andere aspecten van het proces. Zoals bijeenkomsten. De paraplu-term is inderdaad het consultatieproces.

**Respondent 2**

Aansluitend op wat Respondent 1 zegt, we zitten in de BRS als regio en Respondent 1 ook als bestuurder en voorzitter van onze regio. Respondent 1 zit ook in het Regioforum waar ook dit onderwerp iedere keer geagendeerd wordt en verder wordt toegelicht. In al die stappen worden wij continue meegenomen. Via presentaties of via tussentijdse ontwikkelingen. Er is bijvoorbeeld een extra bijeenkomst geweest om vooruitlopend op de nota van antwoord die is opgesteld, om ons daar ook in mee te nemen. Daar is ook aandacht gegeven aan die zestien nieuwe maatregelen die genomen zijn. Wij zijn in elke stap betrokken geweest, ook formeel als deelnemers aan de BRS en het Regioforum.

**Interviewer**

Voor mij is het in ieder geval helder. Ik ben benieuwd of alle belangen en personen die volgens jullie vertegenwoordigd zouden moeten zijn in dat consultatieproces, dus in het brede traject, ook daadwerkelijk vertegenwoordigd waren. Kunnen jullie daar iets over zeggen?

**Respondent 2**

Wat ik ervaar, ik kwam als buitenstaander binnen. Ik heb wel al heel lang het Schipholdossier vanaf de zijlijn gevolgd. Hierin zie ik een traject waarbij eenieder de gelegenheid krijgt om in te spreken en mee te denken en ook om maatregelen aan te dragen. Diverse bewonersvertegenwoordigers konden dat ook doen, die konden hun eigen maatregelen aandragen. Met extra maatregelen kon dat later nog een keer. Als je het aan mij vraagt heb ik het idee dat eenieder die dat wil, ook zijn input heeft kunnen geven op dit traject en op dit plan.

**Interviewer**

Helder. Wil jij dat nog aanvullen Respondent 1?

**Respondent 1**

Misschien even in zijn algemeenheid. Mijn rol als bestuurder is natuurlijk wel een beetje een andere dan een reguliere participant in het consultatieproces. Respondent 2 is daar veel actiever in geweest omdat hij als afgevaardigde van dat bestuur bezig ging. Ik vind het heel vanzelfsprekend Respondent 2, dat jij veel dingen pakt. Ik zit denk ik veel meer op de belangenafweging. Interviewer, je zei aan het begin: we kijken niet naar de inhoud maar alleen naar het participatieproces. Eén van de dingen die ik ga zeggen gedurende dit gesprek, is dat die dingen niet echt uit elkaar te halen zijn. Ik merk dat ik dat ook in de premisse van jullie opdracht wel lastig vind. Ik denk dat je niet kunt zeggen als bepaalde inhoud en uitkomst al een beetje ingebakken is in hoe het proces loopt, dat je dan nog een goed proces kan lopen. Dat is een soort van systeemkritiek. Daar hebben we het ongetwijfeld later ook nog over.

**Interviewer**

Ik denk dat het goed is dat nu even te parkeren. Daar komen we later even op terug. Het is wel goed om dat scherp te houden, dat we dat in ieder geval aan bod brengen. We lopen de fase door van het ontwerp van het proces naar de uitvoering. Daar is het denk ik goed om hier nog meer aandacht aan te besteden. Ik heb al redelijk scherp hoe die uitnodiging richting jullie is gegaan. Ik ben benieuwd of jullie iets kunnen zeggen over de algemene communicatie rondom het traject en wat jullie daarvan vinden. Hebben jullie iets gezien rondom de aankondiging daarvan? Het mag ook breder zijn dan alleen richting jullie als bestuurlijke partij. Wat vinden jullie van de communicatie zoals die is vormgegeven?

**Respondent 2**

Als ik hem in algemeenheid oppak, ik weet dat Schiphol en LVNL heel trots zijn op wat ze hebben neergezet. Ze hebben heel erg aandacht gegeven aan juist laagdrempelige communicatie en zorgen dat het helder gepresenteerd is. Ik vind dat ze daarin zijn geslaagd. Zowel in de website en in hoe die benaderbaar is, hoe ze ook het dashboard hebben gekoppeld, hoe ze van tevoren de maatregelen hebben beschreven, hoe eenieder daarin mee is genomen. De schrijfstijl, je ontkomt er niet aan om echt wel wat kennis van zaken te hebben, maar je ziet dat ze daar ook rekening hebben gehouden met mensen die daar minder verstand van hebben. Als je het hebt over communicatie en ook het gevoel dat ze hebben willen meegeven dat dit een plan is voor de regio wat we met elkaar moeten uitvoeren, dan vind ik dat ze daar goed in zijn geslaagd.

**Interviewer**

Helder. Misschien daarop aanhakend de communicatie, was het voor jullie van tevoren duidelijk waar de consultatie wel en niet over ging en wat de scope was van de consultatie?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 2**

Daar moet ik even over nadenken. Ja en nee. Er liggen nu eenmaal maatregelen. Je kon maatregelen indienen en die zijn beoordeeld. Ik vind dat in de nota van antwoord wel duidelijk is uitgelegd waarom bepaalde maatregelen wel en niet zijn meegenomen. Daar blijft natuurlijk discussie over. Wat jij ook net zegt, daar gaat het hier niet over. Ik vind wel dat ze duidelijk zijn geweest in het proberen overbrengen van die boodschap welke keuzes zijn gemaakt. Ik weet zelf niet hoe we tot het begin van deze maatregelen zijn gekomen, omdat ik daar nog niet bij betrokken was. Dat zal hetzelfde zijn als die zestien maatregelen die zijn doorgevoerd. Alles zal op een hoop zijn gegooid en er zal onderzoek gedaan zijn naar heel veel maatregelen. Uiteindelijk zal daar een pakket uitgerold zijn. Dat is even wat ik daarop kan meegeven.

**Interviewer**

Het is denk ik goed om weer even die splitsing te maken tussen of het duidelijk was waar het over ging en of je het daarmee eens bent of dat daar verder inhoudelijk nog punten over zijn. Op welke manier hebben ze duidelijk gemaakt waar de consultatie wel of niet over ging? Hebben jullie daar iets van ontvangen of is dat duidelijk gemaakt in de aanloop naar het proces?

**Respondent 2**

Dat is onderdeel van het proces geweest mag ik toch ook aannemen. Ik kan dat nu niet specificeren. Als ik kijk naar hoe ze dat traject hebben gedaan en hoe ze ons daarin mee hebben genomen in die overleggen, dan neem ik aan dat dat ze ook van tevoren hebben aangegeven: 'dit is wat er speelt, dit is de structuur zoals we dat hebben opgezet met elkaar, dit is wat wij als Schiphol en LVNL kunnen en dit is jullie inbreng daarin.' Ik kan dit niet specificeren. Dat komt misschien ook omdat ik daar pas middenin ben ingestapt. Ik weet niet hoe dat in eerste instantie is gepositioneerd.

**Interviewer**

Duidelijk. Dan maken we nu een klein bruggetje van of het duidelijk was waar de consultatie wel of niet over ging, naar of de reikwijdte aansloot bij jullie eigen wensen, ideeën en behoeften ten aanzien van de reikwijdte en scope van de consultatie. Sloot dat bij elkaar aan? De afbakening die werd gemaakt, en jullie eigen behoeften?

**Respondent 2**

Respondent 1, wil jij beginnen?

**Respondent 1**

Doe jij maar eerst.

**Respondent 2**

Wij hebben gekeken naar alle maatregelen toen die er waren. Die hebben wij ook beoordeeld en bekeken welke maatregelen direct effect hebben op onze regio. We hebben ook gekeken naar wat doen andere maatregelen buiten onze regio voor onze regio. We hebben daar ook naar beoordeeld. Voor ons zijn nachtvluchten en de storing van die nachtrust enorm belangrijk. Ook de druk van het vliegverkeer

boven onze regio, zeker in 2018 en 2019 was het voor onze regio dermate belangrijk dat er echt maatregelen moesten gaan komen. Wat dat betreft hebben wij dit initiatief omarmd. Wij herkennen dit. Het hoger aanvliegen herkennen we. We herkennen de grondbenadering. We snappen daar het nut van en de voordelen. In de uitwerking daarvan heeft het wel een aantal keer wat geschuurd. Tegelijkertijd kijken wij ook wel met een schuin oog naar maatregelen die op andere gedeelten positief effect hebben maar waarvan wij toch zien dat dat ook een verschuiving naar onze regio betekent. We zien zeker de punten die voor ons belangrijk zijn. De hinderreductie moet omlaag dus mensen moeten minder geluidsoverlast hebben met hoger aanvliegen en vaste naderingsroutes. Gekromde nadering is voor ons belangrijk. We zien ook kansen voor iets meer nachtrust, hoewel je je ook kunt afvragen of zo'n gekromde benadering daar het antwoord op is. Daar hoeven we verder nu ook niet op in te gaan. Waar wij heel erg naar kijken is die oostelijke route in de nacht. Die herkennen we daar wel in terug, alleen ook nog niet concreet genoeg voor ons. We zien de punten die voor ons belangrijk zijn terug. Verdere uitwerking is daar voor ons echt nog wenselijk.

### **Respondent 1**

En om toe te voegen aan scoping. Er zijn twee punten, misschien drie, die een soort van onduidelijkheid hebben. Één is dat Schiphol een private partij is. Dat weten we, die zijn bezig met allerlei plannen. LVNL is een ZBO die daar toezicht op houdt vanuit de overheid. Dat is een overheidspartij die het publieke belang dient. Wat lastig is, is dat al jaren daar enige rolvervaging in optreedt. Het is logisch dat het bedrijf en LVNL dicht tegen elkaar aanzitten want het moet allemaal wel kunnen en veilig zijn. Het is logisch maar het is ook een vervaging van rollen. Het is niet helemaal duidelijk wie de afzender is van het stuk. Dat is voor de publieke zaak en het vertrouwen in de overheid niet handig vind ik. Ik vind dat de afzender van het stuk en de afzonderlijke rollen die een private partij en een publieke partij spelen, daarin echt veel scherper afgebakend zouden kunnen worden. Ik denk dat dat de discussie ten goede komt. Dat is één punt. Een tweede punt is, Respondent 2 zegt het eigenlijk een beetje impliciet, het feit dat we het hebben over hinderreductie. Is dat wel zo? Of is het hinderverplaatsing? Er zijn maatregelen die eigenlijk niet hinderreductie zijn maar hinderverplaatsing. Die zorgen voor verzwaring. Dat is hindertoename bij ons. Elders reductie, bij ons toename. Dat frame roept wat ongemak op. De scoping is hinderreductie, maar is dat zo? Ik denk ook dat daar speelt, welke vraag stel je en is dat een oprechte vraag? Daarom zei ik, inhoud en proces kun je niet helemaal uit elkaar halen. Wie was dat ook alweer, Henry Ford die zei 'mijn klanten mogen elke kleur auto krijgen, als het maar zwart is'. Dat voelt als participatieproces een beetje oneigenlijk. Een laatste punt, één seconde geleden had ik hem nog in mijn hoofd. Die haakte hier namelijk helemaal op aan.

### **Interviewer**

Misschien kan ik een verduidelijkende vraag stellen. Dan is er straks alle ruimte om het alsnog op een willekeurig moment in te brengen. Respondent 2, jij had het net over die zestien maatregelen. Ik probeer even de relatie van de vraag tot het antwoord scherp te krijgen. De reikwijdte en de scope waar ik net naar refereerde, dat stond los van wat er opgehaald is in de consultatie. Dat ging meer over of vooraf de reikwijdte van de consultatie überhaupt bij jullie wensen en behoeften aansloot. Kan ik uit jouw antwoord begrijpen dat jij meer inging op de uitkomsten en de reikwijdte van de uitkomsten van de consultatie? Refereerde je net daarnaar bij die zestien maatregelen?



**Respondent 2**

Ja ook. Ik gebruik het als voorbeeld van hoe dat is opgepakt door Schiphol en LVNL om verder te kijken dan dat en om te laten zien dat ze echt wel wat doen met die input. Waarom ik dan dit voorbeeld gebruik, is omdat ik in het voortraject niet heb ervaren hoe ze tot het totaalpakket aan maatregelen zijn gekomen. Als ik kijk hoe ze dat nu weer doen met die zestien maatregelen, opgehaald vanuit de regio en beoordeeld, dan ga ik ervan uit dat ze dat in het voortraject ook op die manier gedaan hebben. Ik heb van niemand gehoord dat in één keer die aanpak veranderd is. Daar refereerde ik net naar.

**Respondent 1**

De maatregelen zijn allemaal heel herkenbaar. Ik denk dat dat belangrijk is. Ze komen niet als een duveltje uit een doosje. We kijken er als regio naar en denken: het klopt wel dat dit het lijstje ongeveer is.

**Respondent 2**

Dat is waarschijnlijk omdat het opgehaald is. De maatregelen zijn voor ons als gemeente, maar ook voor de bewonersvertegenwoordiging een must; het hoger aanvliegen in de nacht en straks het hoger aanvliegen overdag, gekromde naderingen. Er is voor onze regio wel echt gezocht naar welke maatregelen een bijdrage kunnen leveren.

**Respondent 1**

Zeker, dat is positief. Ik weet mijn andere punt weer. Dat heeft ook te maken met de oprechtheid van de discussie. Toen dit op gang kwam stond dat in de context van de discussie van de luchtvaartnota. In de luchtvaartnota heeft de minister van Infrastructuur en Waterstaat gesteld dat op deze manier de sector groei kan verdienen. Ik zeg het even plat. Door hinderreductie te doen kan er dan op andere plekken vol gevlogen worden. Daarin stond de context van deze. Toen wij dat voor het eerst zagen hadden wij al de vraag: Wat zijn we nu eigenlijk aan het doen? Zijn we nu aan het goedkeuren dat de sector groeit? Wat is nu het idee? Daar ontbrak ook regie vanuit het ministerie. Dat vond ik heel jammer. De link tussen die twee werd eigenlijk niet gelegd. Terwijl iedereen weet dat het één in de context van het ander staat. Het staat niet los van elkaar. Het was wel ingestoken als aparte trajecten. Vanuit Schiphol was heel duidelijk gecommuniceerd van: 'dit gaan we doen en dit staat los daarvan'. Achteraf moeten we constateren, waar staat dat dan? Wordt deze winst ingeboekt en gaan we dan niet solderen met groei? Vertel mij, wat is eigenlijk de status van een reductie? Wat gebeurt er dan, als er gereduceerd wordt? Als je vraagt aan de omgeving of je participeert of akkoord gaat, akkoord wordt natuurlijk niet gevraagd, dan moet je me wel vertellen waar ik nou precies in participeer. Als mijn buurman participeert over het feestje op zaterdag: we gaan het volume bespreken. Dan is het volume heel laag maar het feestje op zondag is super keihard. Dan denk ik, dat is leuk die participatie maar dat is dan ook niet helemaal compleet. Die informatie en die context ontbrak destijds. Die werd mondeling wel gegeven, maar achteraf denk ik: waar lees ik dit nou terug? Waar kan ik nu eigenlijk op terugvallen op een moment op die vraag?

**Interviewer**

Ik zit even te kijken naar de vragen. Ik probeer te ontwerpfase met jullie af te ronden. Ik denk dat we ook al raken aan allerlei vragen die nog terugkomen in zowel de uitvoeringsfase alsook de doorwerkingsfase.

**Respondent 1**

Ik haakte in op scope. De scope is niet verduidelijkt in die zin. Dat zijn drie scopevragen die ik heb. Die ik eigenlijk nog steeds heb. Dat is wel een beetje gek, dat ik die nog steeds heb.

**Interviewer**

Ik heb nog één vraag voor deze fase. Hoe en of de urgentie en de relevantie van het onderwerp voor jullie als deelnemers duidelijk waren? Hoe zijn die duidelijk gemaakt door de organiserende partij van de consultatie?

**Respondent 2**

Als je hem zo stelt dan ben ik benieuwd, de urgentie voor wie? Urgentie voor ons is natuurlijk heel anders dan de urgentie voor LVNL en Schiphol. Welke urgentie zou ik moeten voelen?

**Interviewer**

In principe de urgentie om deel te nemen aan het consultatieproces.

**Respondent 2**

En dan nog steeds. Natuurlijk willen wij graag meedoen en voor Schiphol en LVNL is het heel belangrijk dat wij meedoen. Omdat dat afgevinkt kan zijn. We hebben ze meer gesproken. Dan refereer ik nogmaals aan de sluiting van de oostelijke nachtroute. Die is afgesloten sinds 2015. Afgelopen jaren is steeds gezegd dat deze weer open gaat. Eerst was implementatie van een nieuw systeem nodig, daarna onderzoek. Maar inmiddels zijn wel al jaren verder. Die urgentie is bij ons sky high. De urgentie is er ook bij Schiphol maar dusdanig dat ze afgelopen jaren nog niet met een oplossing of alternatief zijn gekomen. Dat voelt niet goed. Onze urgentie om mee te doen is heel belangrijk. Wij willen die maatregelen ook echt doorvoeren. Voel ik nou de urgentie vanuit LVNL en Schiphol? Zij weten dat ze wat moeten doen. Zij weten dat ze iets moeten gaan doen aan die hinderreductie. Ze weten dat er ook kansen liggen, die grijpen ze aan. Ze zien ook dat het prettig is om dat met elkaar te doen en dat je daar een goede band in opbouwt. Om nu te zeggen, we zetten nu gezamenlijk echt grote stappen die ook inwoners herkennen, nee. Die urgentie herken ik vanuit die kant niet. Voor ons is de urgentie en relevantie van dit plan sky high.

**Respondent 1**

Het is geen optie om het niet te doen. Voel je de urgentie om mee te doen? Het niet te doen is niet een optie. Voel ik nou dat meedoen echt heel erg dingen gaat veranderen of op gaat leveren? Nee.

**Interviewer**

Interviewer 2, ik kijk even naar jou. Denk je dat we deze fase kunnen afronden?

**Interviewer 2**

Ja, het lijkt me goed om naar de volgende door te gaan ook gelet de tijd.

**Interviewer**

Dan gaan we iets meer richting de uitvoeringsfase. De eerste vraag die ik heb is: Was er voorafgaand aan de consultatie de verwachting, hadden jullie de verwachting dat er bij de initiatiefnemers van de consultatie ruimte was om wat met jullie inbreng te doen?

**Respondent 2**

Ja want onze inbreng hebben wij ook wel herkenbaar teruggezien in het plan. De reductie van de nachthinder dus het hoger aanvliegen die ook als sinds mei 2020 wordt uitgevoerd, dus ja.

**Interviewer**

Respondent 1, wil jij dit nog aanvullen?

**Respondent**

Nee.

**Interviewer**

Een vraag die hierop aansluit is: Hadden jullie zelf voldoende informatie om ook op een effectieve manier deel te kunnen nemen aan de consultatie?

**Respondent 2**

Ja. In principe ja. We hebben alle informatie, zitten bij alle overleggen, we weten wat er speelt binnen het Schipholdossier, we weten waar de druk ligt bij onze regio, we weten over ontwikkelingen. Dus die hebben wij wel prima kunnen vertalen naar maatregelen en de voor ons gewenste effecten.

**Respondent 1**

Het korte antwoord voor mij zou ook ja zijn. Het langere antwoord is eigenlijk die drie punten die ik net noemde. Die zorgen wel voor een ongemak in hoe we daaraan meedoen. Waar doe ik nou eigenlijk aan mee? Dat zullen we bij meerdere vragen ook nog wel krijgen. Dat ademt gewoon door in hoe we in zo'n proces betrokken zijn. Als er aan het einde van een proces wordt gezegd 'de regio is helemaal mee, dus nu gaan we de Polderbaan helemaal vol vliegen', dan denk ik 'ja, ho ho'. Ik ben daarom wel alert op wat er straks gedaan wordt met de hinderreductie uit het plan.

**Interviewer**

Zeg je daarmee eigenlijk dat misschien wel de onduidelijkheid over de doorwerking leidde tot een bepaald ongemak en ook de vraag aan jullie kant hoe je meedeed aan de consultatie. Of waaraan je eigenlijk meedeed?

**Respondent 1**

Ja, en ik haak dus aan op: heb ik genoeg informatie? Eigenlijk dus niet omdat die scope onduidelijk is. Wat betekent mijn participatie aan het eind? Dat is niet vooraf duidelijk. Ik heb wel het gevoel dat er geluisterd wordt. Even voor de duidelijkheid: ik heb het gevoel dat iedereen er wel oprecht instaat in de zin van, Schiphol en LVNL doen wel hun stinkende best om het goed te doen, dus daar geen kritiek op. Ik denk dat de consequenties van de vragen die aan mij gesteld worden niet duidelijk genoeg zijn om scherp genoeg een antwoord te geven.

**Respondent 2**

Aanvullend daarop, we hebben voldoende informatie om in het consultatieproces input te leveren voor het hinderreductieplan. Omdat we weten waar de hinder zit. We weten ook waar mogelijkheden zitten en we weten ook waar Schiphol en LVNL kansen zien om de hinder te reduceren. Hoger aanvliegen bijvoorbeeld, of gekromde naderingen, dat zijn onderwerpen waar we elkaar kunnen vinden. Die herkennen we ook terug. Aanvullend op wat Respondent 1 zegt, we hebben

vervolgens nu te weinig informatie over de totale effecten van het plan. We herkennen maatregelen in ons gebied maar we kunnen niet aan onze inwoners beloven dat als dit plan helemaal is afgerond, dat we er onderaan de streep als regio op vooruit zijn gegaan. We weten niet welke effecten positief zullen zijn en welke effecten straks negatief zullen zijn omdat bijvoorbeeld die hinder naar de primaire baan verschuift. Dat is ook waar Respondent 1 naar refereert. Dat maakt het spannend voor ons als regio. We zitten in het hinderreductieplan, we werken eraan mee maar we weten niet zeker op welke manier we straks aan het einde op de kaart staan.

### **Interviewer 2**

Mag ik nog even doorvragen Respondent 2? Je geeft nu aan dat voor het plan dat er uiteindelijk is uitgekomen na de consultatie, de uiteindelijke effecten voor jou niet inzichtelijk zijn. Was dat wel bij het plan waarop jullie ook inbreng hebben geleverd? Had je daar wel die effecten?

### **Respondent 2**

We hebben maatregelen aangedragen maar je weet nog niet precies wat die maatregelen doen. Dat ga je gaandeweg met elkaar ontdekken. Zo is dat nu. Eigenlijk wil je zeggen: Dit zijn de maatregelen, bereken nu eens alle effecten van die maatregelen. Zet die eens een keer af tegen elkaar en wat gebeurt er dan in die hele Schipholregio? Hoe verandert dat dan? Dan kun je uiteindelijk ook daar als regio ook een stelling over aannemen. We hebben afgelopen periode twee maatregelen achter elkaar uitgewerkt. Die moesten in het proces apart van elkaar bekeken worden. Dat betekent dat eerst de ene regio er iets op vooruitging. Die regio blij, de ander minder. Want dat verschuift. Vervolgens gaan we aan de slag met de volgende maatregelen en dan halen we behaalde winst bij de ene regio weer weg, ten gunste van de andere regio. Dan zetten we een streep en concluderen we dat onder aan die streep er een positief effect is. Maar dat is dan erg lastig uit te leggen in de beide regio's. Dat is denk ik niet de manier waarop je zo'n plan tot uitvoering wil brengen. Je moet eerst een totaalbeeld hebben zodat je ook het hele totaalverhaal kan vertellen. Dat je dan ook kan zeggen in dat verhaal: Maar het betekent wel dit en dit en daar gaan we dan ook voor, omdat we onderaan de streep er resultaat uithalen.

### **Respondent 1**

Dit haakt bij mij aan voor de regie vanuit het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, eigenlijk gewoon vanuit het ministerie. Waar stuur je nou naartoe? Ik denk dat het goed is dat je daar participatie op hebt. Je moet het totaalpakket echt wel kunnen schetsen om als deelnemer te weten waar je nu eigenlijk mee bezig bent. Ook naderhand trouwens.

### **Interviewer**

Verdergaand met de volgende vraag: Was er volgens jullie sprake van een gelijk speelveld tijdens de consultatie? Dan mag je onderscheid maken tussen deelnemers onderling maar ook tussen deelnemers en de organiserende partijen. Voor beide zijn we op zoek naar het antwoord op de vraag of er sprake was van een gelijk speelveld tijdens de consultatie?

### **Respondent 2**

Ik durf daar eigenlijk geen antwoord op te geven. Ik wil het bij onszelf houden. Ik heb het gevoel dat wij voldoende input hebben kunnen leveren en dat wij

voldoende zijn meegenomen daarin. Is dat gelijk aan hoe bewonersvertegenwoordigers dat voelen? Ik weet het niet.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 1**

Ik wil er wel iets over zeggen. Volgens mij is het inherent niet zo. Het is een heel technisch onderwerp. Ik doe dit nu een aantal jaar en ik weet er iets vanaf. Meer dan dat kan ik ook niet claimen dat ik ervan weet. Respondent 2 werkt zich een slag in de rondte en die weet er gelukkig veel meer vanaf. Maar die weet ook niet alles. Het is een super detaillistisch, technisch onderwerp. Maar elk detail telt. Welke methodiek er gebruikt wordt, op welke wijze effecten worden berekend, hoe aanvliegroute lopen, of CDA wordt toegepast. Het maakt allemaal uit. Het zijn heel veel details. Dat zorgt er inherent voor dat inwoners hier niet goed bediend kunnen worden. Als overheden zijn we ten eerste ingericht om dat te doen en ten tweede geëquipeerd. Ik voel hier ten aanzien van dit punt heel scherp dat de rol van LVNL niet scherp is. Ik wil dat LVNL niet initiatiefnemer is samen met Schiphol. Ik wil dat LVNL de overheidspartij is waar ik op terug kan vallen om mij goede informatie te verschaffen. Om te zeggen wat is de consequentie van dit, wat is de consequentie van dat. Die rolvervaging moet aandacht krijgen. Ik vind dat we dat echt moeten ontwarren. Dat we daar een scherper onderscheid in moeten maken. Wanneer een bedrijf activiteiten verricht die een impact hebben op de leefomgeving, dan moet je daar als overheid op toezien dat dat goed gaat. Dat de leefomgeving wordt beschermd. Dat dat in dialoog met het bedrijf in kwestie moet is evident. Gezamenlijk optrekken kan ook nog. De uitdagingen zijn te groot, om als bedrijf en overheid recht tegenover elkaar te blijven staan. Heel goed daarom dat LVNL en Schiphol samen optrekken. Wat je niet moet doen is rol verwarren. Schiphol is de initiatiefnemer, LVNL is de overheidspartij die de stakeholders, waaronder de overheden, kan vertellen hoe het ongeveer zit. Dat loopt nu door elkaar heen. Daar zit nog winst.

**Interviewer**

Interviewer 2, heb jij het antwoord op deze vraag scherp?

**Respondent 1**

Dat interpreteer ik als dat ik heel onduidelijk was.

**Interviewer**

Nee zeker niet. We hebben eigenlijk een aantal vragen al doorgenomen die we nog moeten doen. Bijvoorbeeld: Werden jullie in staat gesteld om een bijdrage te leveren? Volgens mij hebben we die vraag al duidelijk aan bod laten komen. Ik was nog even aan het toetsen of we de vragen over het gelijke speelveld ook hebben beantwoord. Volgens mij is dat zo.

**Respondent 1**

Ik zou dus zeggen dat dat inherent moeilijk is op het moment dat je die overheidsrol niet apart hebt.

**Interviewer**

Iets wat hier ook erg aan raakt en wat we misschien zijdelings ook wel besproken hebben: Waren de vragen die tijdens de consultatie aan jullie gesteld werden voor jullie helder? Dan hebben we het dus over de vragen die vanuit de organiserende partij jullie kant op kwamen. Het is natuurlijk een beetje gelieerd aan de vraag of je in staat was je bijdrage te leveren maar dit is een verdiepende vraag. Waren die vragen zelf ook helder?

**Respondent 1**

Niet helemaal. Hij is net even anders. De consequenties van de vraag die me gesteld werd, was niet helder. De vraag zelf wel. En ik kon er een bijdrage op leveren: 'Wat vind je hiervan?' Dan kan ik wel wat zeggen. Dat moet je aan een bestuurder of politicus nooit vragen, wat vind je hiervan? Dan krijg je een hele riedel. Dat lukt wel. Maar wat is de consequentie daarvan? Dat is mij helemaal niet duidelijk. Nog steeds niet.

**Interviewer 2**

Dus de consequentie, Respondent 1, als je antwoord geeft op die vraag?

**Respondent 1**

Ja. Waar zeg ik dan eigenlijk ja, nee of misschien tegen?

Wij hebben altijd gezegd, dat zei Respondent 2 net ook: Reken het hele pakket dan door. Dan weet ik waar ik ja tegen zeg. Dan zeg je misschien 'ja' op een deelonderwerp, maar op een ander deelonderwerp komt er nog weer meer bij. Dan denk ik, in totaal heb ik nu op drie van de tien ja gezegd, en nu word ik in het pak genaaid. 'Geschiphoud' is niet voor niets een werkwoord ondertussen. Die angst, ik denk niet dat dat, nou misschien een beetje, maar het gaat niet om kwade wil of kwade opzet. Helemaal niet. Ik denk wel dat dat de consequentie is van hoe je het opzet. Dat mensen heel wantrouwig zijn om ergens in meegegaan te zijn om de consequenties later gepresenteerd te krijgen en te denken 'hallo, daar heb ik niet voor getekend'. Dat is regelmatig in het verleden gebeurd. Ik denk dat er in het verleden iets meer opzet was dan tegenwoordig maar ik denk dat die angst reëel is. Ook in dit traject.

**Interviewer**

Interviewer 2, kunnen wij door naar de volgende fase?

**Interviewer 2**

Ja het is wat mij betreft helder. Laten we inderdaad doorgaan naar de volgende.

**Interviewer**

We zitten inmiddels bij de terugkoppeling en doorwerking. De eerste vraag, we hebben er ook al naar gevraagd maar: Is voor jullie inzichtelijk hoe jullie inbreng is gewogen of heeft doorgewerkt?

**Respondent**

Op punten ja, zou mijn korte antwoord zijn. Respondent 2?

**Respondent 2**

Ja, zeker weten. De punten zoals wij dat hebben aangegeven zien we terug. Onze lat ligt natuurlijk hoger dan wat er in het plan uiteindelijk terugkomt. We hebben wel het gevoel dat het plan aangrijpingspunten geeft om het gevoel te krijgen dat er wat gedaan wordt aan hinderreductie.

**Interviewer**

Je zegt op punten ja. Op welke soort punten heb je het gevoel dat het niet inzichtelijk is voor jullie? Of hoe moet ik dat antwoord interpreteren?

**Respondent 1**

Op twee manieren 'niet' dan. Qua proces ben ik best tevreden. Ik haak nu een beetje de kritische punten aan. Ik vind het participatieproces niet slecht, best oké. De website is inzichtelijk. De complimenten die Respondent 2 gaf wil ik ook echt onderstrepen. Er is duidelijk hoe het is gewogen. Tegelijkertijd is het geheel dus niet duidelijk. Dat is wat ik net zei over wat is dan het gehele effect? Daarom ze ik 'op punten ja, maar het geheel is niet duidelijk'. En op punten ook gewoon niet; dit komt niet uit de lucht vallen allemaal. Die discussie over de luchthavens is niet van vandaag of gister. Die is gewoon al heel lang. Er zijn bepaalde onderwerpen die al jaren lopen, maar waar niet op wordt doorgepak. Los van de reden ervan. Soms geeft dat het gevoel dat we aan het lijntje worden gehouden. En dat doet weer afbreuk aan het wederzijdse vertrouwen waar wij juist zo graag aan willen werken met elkaar. Er staan nu maatregelen in het hinderreductieplan waarvan ik me afvraag of die uitgevoerd (kunnen) gaan worden, maar ze worden wel gepresenteerd als maatregel en waarvoor over een aantal jaar pas onderzoek gedaan gaat worden. Dat is lastig uit te leggen aan inwoners.

#### **Interviewer**

We hebben nog een andere vraag over de doorwerking en dat is hoe de terugkoppeling naar jullie eruitzagt. Kunnen jullie daar nog meer over vertellen? Hoe is jullie inbreng, hoe is de terugkoppeling naar jullie? Hoe ziet die eruit?

#### **Respondent 1**

De terugkoppeling is vooral via Respondent 2 gegaan.

#### **Respondent 2**

Ja, en via de bestuurlijke overleggen die we hebben, de ambtelijke overleggen. Vanuit de BRS waar Schiphol en LVNL op aansluiten en toelichting geven zoals ik dat ook net zei. Dat is dan meer op grote lijn. We hebben toen ik in dit dossier kwam met Schiphol en LVNL om tafel gezeten, ook over het hinderreductieplan. Om eens te kijken met een benen-op-tafel-gesprek, wat vinden jullie er nu van? Wat zijn nu de punten die belangrijk zijn? We hebben wat we nu zeggen ook nog een keer aangegeven. Ze zijn er ook heel open in. Als het goed is, schuiven we nog een keer aan. Ik krijg wel het gevoel dat ze proberen om dichtbij te blijven. Ik denk dat dat ook belangrijk is, om continue met elkaar het gesprek aan te houden. Je wilt wel naar elkaar toekomen en ook met elkaar resultaten behalen.

#### **Interviewer**

Helder. Ik zie dat we heel hard gaan in de tijd Interviewer 2. Ik stel voor dat we nog een aantal afrondende vragen stellen. Ik denk dat ik deze twee samen neem ook met het oog op de tijd. Misschien goed om vanuit jullie beiden te horen: Op welke punten is de consultatie volgens jullie succesvol en op welke punten is er nog duidelijk verbetering voor wat betreft de consultatie? Wie wil als eerste daar iets op zeggen? Dat is misschien meteen nog een beetje een herhaling van wat we al eerder gezegd hebben hoor. Dat begrijp ik.

#### **Respondent 2**

Zo ervaar ik hem ook. Wat Respondent 1 ook zegt, natuurlijk zijn wij wat kritisch. Dat is ook omdat je nu weer die ruimte krijgt om wat te zeggen. Nogmaals, dat wil ik ook herhalen, dat als je het aan mij vraagt en zeker vanuit mijn achtergrond, ik vind echt dat er ontzettend hard gewerkt is aan mensen erbij houden, mensen betrekken, zorgen dat men ook weet dat er inbreng gegeven kan worden en die ruimte ook geven. Er is geluisterd naar wat de regio wil. Dat is

zowel gedaan online als schriftelijk maar ook via gesprekken. Schiphol en LVNL zijn langs geweest bij overleggen, ambtelijk, bestuurlijk. In dat traject en het traject hoe ze het hebben opgezet met de website, plan, nota van antwoord die heel gedetailleerd ingaat op de keuzes, daarvan zeg ik: perfect, hartstikke goed. Dat is een voorbeeld van hoe je met elkaar moet samenwerken. Tegelijkertijd zet je natuurlijk altijd ook een stap verder. Het moet ook gaan om resultaat. Wat wil je onderaan de streep hebben? Hebben we met elkaar hetzelfde beeld bij het resultaat dat er is? Daar zit dan nog de winst in.

**Respondent 1**

Ik vond het ook op de techniek perfect. De website-presentatie en communicatie vond ik allemaal heel sterk. Wat ik ook sterk vond maar ook wel een uitdaging, was de neiging om iedereen aan te spreken, om het niet via de gremia te doen maar helemaal wide open. Dat vond ik heel goed en ik denk ook dat de opzet daarin geslaagd is. Daar zou ik dus wel die ruimte voor verbetering zien in de rol van LVNL als onafhankelijke toetsers die ik niet heel scherp vond. Er hing een beetje de verdachtmaking van de slager die zijn eigen vlees keurt.

**Interviewer**

Interviewer 2, volgens mij komen we dan bij de conclusie en afronding. Ik check het nog even een keer bij jou? Even een check-vraag: Hebben jullie voldoende kunnen zeggen over het doorlopen consultatietraject of is er nog iets wat jullie kwijtwillen?

**Respondent**

Ik geloof het wel ja. Respondent 2?

**Respondent 2**

Ja, ik heb kunnen zeggen wat ik wil zeggen. Ik hoop dat het bijdraagt voor jullie in de verdere uitwerking ervan. Dat wij voldoende aansluiten bij wat jullie hebben willen ophalen.

**Interviewer**

Nog een andere checkvraag: Zijn er nog andere punten die niet direct met deze participatie te maken hebben of niet aan de orde zijn geweest maar die wel genoemd zouden moeten worden?

**Respondent 1**

Ik heb hem al heel kort genoemd. Ik vind de inhoudelijke regie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat als regievoerder op de luchtvaart in zijn algemeenheid, die heb ik gemist. Wat ik al zei, er zat gewoon heel veel onduidelijkheid in hoe dit consultatietraject paste in die visie vanuit het ministerie. Er was een heel geëmmert ook politiek over, Tweede Kamer, ik snap dat ook. Alle regen komt van boven, dat werkt wel door. Als er onduidelijkheid is in kamer en kabinet over wat we gaan doen met deze luchthaven en hoe we dat aan gaan pakken, dan kunnen jullie als ambtenaren en LVNL en Schiphol nog zo je best doen om dat op te poetsen. Dan is dat erg moeilijk in te halen. Ik vind dat bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat lang de filosofie is geweest dat als LVNL en Schiphol eruit komen we met z'n allen verder kunnen. Ik denk dat die tijd voorbij is en dat het belangrijk is dat IenW echt regie gaat terugpakken van het publieke belang.



**Interviewer**

Ik ga de opname stoppen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

Naschrift: de respondenten zijn gevraagd om schriftelijk nog te reageren op twee vragen Hierop is het volgende aangegeven:

1. Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie?
  - a. Ja, over de uitvoering van het hinderreductieplan wordt gecommuniceerd via de website. Ons is verteld dat deze continu actueel gehouden wordt. Gezien de langere trajecten van maatregelen, zal dat tot minimale updates leiden. Dat zie je ook aan de laatste drie statusupdates. Goed ook dat je je daarom kunt aanmelden voor een e-mailalert.
  - b. Verder verwacht ik dat wij via het ambtelijk en bestuurlijk overleg op de hoogte gehouden worden over de uitvoering en/of verdere ontwikkelingen.
2. Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan het betrekken van de omgeving bij wijzigingen?
  - a. Nee. Gaan Schiphol en LVNL de omgeving in? Gaan Schiphol en LVNL in gesprek met inwoners, raden? Is er een toolkit beschikbaar met communicatiemiddelen waarmee gemeenten samen met de partijen inwoners kunnen informeren? Dat is voor mij nu nog ongrijpbaar.

## Bijlage 17 Interviewverslag 7

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; verslag respondent 7 (maatschappelijke partij)
---------	--

Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
----------------	----------------

Deelnemers	Respondent, Interviewer 1, Interviewer 2
------------	--

---

### **Interviewer**

We gaan het in een aantal blokjes doornemen. We beginnen met een paar algemene vragen om goed te begrijpen vanuit wel oogpunt je mee hebt gedaan. De eerste vraag die ik graag zou willen stellen is: Vanuit welke rol was je betrokken bij de consultatie van het hinderreductieplan?

### **Respondent**

Ik was als bewoner van een omliggende gemeente betrokken. Ik heb via een lokaal dagblad een advertentie gezien. Dat is zo'n gratis dagblad. Omdat ik het zelf best wel een belangrijk onderwerp vind, vliegverkeer, Schiphol en dat soort dingen, heb ik meegedaan aan het onderzoek. In de hoop dat er een beter beeld is over het hele geheel.

### **Interviewer**

Op welke manier heb je vervolgens deelgenomen? Er zijn een aantal dingen waar je aan mee kon doen. Er waren een aantal bijeenkomsten, je kon online een reactie indienen. Hoe heb je deelgenomen aan het proces?

### **Respondent**

Via een online enquête. Er stond toen een website of een link of zoiets en toen heb ik aan een online enquête deelgenomen.

### **Interviewer**

Weet je nog ongeveer wanneer dat was? Vanaf wanneer was je betrokken? Wanneer je die advertentie zag? Het hoeft niet op de dag maar misschien ook wanneer je die reactie hebt ingediend in die enquête.

### **Respondent**

Ik heb nog gekeken. Ik dacht, laat ik me een beetje voorbereiden op het gesprek. Ik kon het niet achterhalen. Natuurlijk zat de coronacrisis er ook tussen. Ik weet niet of het er net voor was, of er normaal vliegverkeer was of dat het tijdens de corona was. Ik kon ook niet echt een bevestigingsmiltje vinden. Of die heb ik weggegooid, dat kan ook. Zo van: bedankt voor uw deelname aan de enquête of het onderzoek. Helaas weet ik dat niet meer zo goed.

### **Interviewer**

Dat is duidelijk. Weet je nog wel ongeveer hoeveel tijd er zat tussen dat je de advertentie zag en de enquête hebt ingevuld? Heb je dat meteen gedaan of heb je daar even mee gewacht?

**Respondent**

Ik heb er wel even de tijd voor genomen om er voor te zitten. Ik denk diezelfde week nog ongeveer.

**Interviewer**

Dus in de week dat je het bericht in de krant gezien hebt, heb je de tijd genomen om die enquête online in doen?

**Respondent**

Ja.

**Interviewer**

Duidelijk. Interviewer 2 gaat inspringen als er een doorvraag is. Wat mij betreft gaan we door naar de ontwerpfase van het onderzoek. Dat is een beetje de eerste fase. Daarin gaan we iets specifieker in op een aantal dingen. Het eerste wat ik daarvoor wil vragen is op welke manier je bent uitgenodigd. Daar hebben we het net al een beetje gehoord, namelijk via die advertentie die je had gezien. Hoe heb je dat ervaren? Was het een open proces bijvoorbeeld? Kon je makkelijk deelnemen, was het goed te vinden?

**Respondent**

Ja. Nu ben ik wel jong en digitaal vaardig. Ik weet niet hoe het voor anderen geldt. Volgens mij had ik het toen uitgeknipt uit de krant en dat is natuurlijk gewoon toegankelijk voor iedereen. Het is zo'n gratis sufferdje zoals ik het altijd noem. Als je een ja/ja-sticker hebt dan krijg je die gewoon. Verder heb ik voor zover ik me herinner geen moeite gehad om bij de website of de enquête te komen.

**Interviewer**

Oké duidelijk. Had je de indruk dat alle belangen en personen vertegenwoordigd waren? Misschien moeilijk in te schatten maar daarmee bedoel ik, was iedereen vertegenwoordigd die ook vertegenwoordigd zou moeten worden volgens jouw beeld in die consultatie?

**Respondent**

Ja, dat is moeilijk te zeggen vind ik. Het is natuurlijk een onderzoek vanuit Schiphol zelf geloof ik. Ik heb meegedaan. Ik denk dat dat altijd gewoon belangrijk is. Je kunt wel zeggen ik doe niet mee, het heeft toch geen zin. Maar ik vind het altijd wel belangrijk dat mensen weten wat een beetje de mening is van bewoners. Ik vind dat heel lastig in te schatten. Ik heb me aangemeld ook voor de nieuwsbrief, dat je af en toe op de hoogte wordt gehouden. Je kunt op de website zien wat er is toegepast omdat mensen toen daar last van hadden of dat beter is. Ik weet niet echt of het in het grote geheel iets gaat brengen. Dat vind ik lastig te zeggen.

**Interviewer**

Heb je via die nieuwsbrief misschien een indruk gekregen van wie er betrokken was bij het proces? Even nog proberen of we die vraag kunnen beantwoorden. Je zegt dat het voor jou niet duidelijk was, maar heb je ergens in het proces

meegekregen wie er nog meer een reactie hebben ingediend? Ik kan me voorstellen dat het lastig is hoor.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent**

Qua partijen moet ik eerlijk zeggen dat ik me er niet heel erg in heb verdiept. Ik heb niet gekeken wie er allemaal bij betrokken waren. Dat kan ik niet honderd procent goed beantwoorden.

**Interviewer**

Misschien kunnen we een bruggetje maken naar de communicatie. Daar zei je net al een aantal dingen over. Hoe is de communicatie rondom het traject vormgegeven?

**Respondent**

Op de website zelf bedoelt u?

**Interviewer**

Het mag in het algemeen. We hebben het net al gehad over die aankondiging in de krant. Je zei net al dat je was geattendeerd op een nieuwsbrief. Er is dus een website. Wat heb je aan communicatie allemaal gezien en hoe is die consultatie kenbaar gemaakt? Ik kan me ook voorstellen dat niet iedereen in de krant kijkt. Ben je op andere plekken die consultatie nog tegengekomen?

**Respondent**

Nee, niet dat ik weet. Ik ben niet erg met social media. Dat ben ik dan ook niet tegengekomen. Voor zover ik weet ben ik het alleen tegengekomen in de krant. Volgens mij heb ik het er ook niet met andere mensen over gehad dat ik aan het onderzoek mee heb gedaan. Omdat ik niet wist of het allemaal interessant was. Ik heb eigenlijk ook in mijn omgeving er niet echt over gehoord. Ondanks dat ik het belangrijk vind om mijn mening te geven omdat ik ook gewoon vliegverkeer merk, is het wel zo dat ik iets verder van Schiphol vandaan woon. Daarom weet ik ook niet hoe het echt speelt hier onder de bewoners. Dat kan ik je moeilijk zeggen. Ik ben er dus via de krant gewoon achter gekomen. Verder word ik denk ik twee keer per jaar ongeveer op de hoogte gehouden door de website minderhinderschiphol.nl via de email, over nieuwtjes.

**Interviewer**

Is dat dan die nieuwsbrief die twee keer per jaar komt?

**Respondent**

Ja ik denk het wel ja, dat dat zo'n nieuwsbrief is.

**Interviewer**

Wat vind je van de nieuwsbrief? Daar ben ik nog wel benieuwd naar. Is die informatief? Zit daarin wat je erin zou verwachten? Moet hij eigenlijk vaker komen volgens jou? Misschien wel minder vaak?

**Respondent**

Ja, op zich mag hij van mij ook iets vaker. Soms staan er interessante dingen in maar ik ga het niet helemaal doorspitten. Ik haal er gewoon uit wat interessant voor mij zou zijn. Ik kreeg toen ook een e-mail of ik wilde deelnemen aan dit onderzoek. Toen dacht ik, dat is misschien wel interessant. Dan ga je weer verder zoeken. Soms is er ook nieuws over, ik zeg even wat, grondgeluid. Maar ik woon

niet naast een landings- of startbaan dus voor mij is dat stukje dan alweer wat minder interessant. Gister las ik bijvoorbeeld dat helikopters van de trauma of politie, die gaan hoger vliegen omdat daar ook weleens last van was. Nu vind ik dat een ander verhaal. Dat is natuurlijk noodzaak. Mijn mening is daar iets anders over. Maar dan denk ik: dat is interessant, dus heb ik dan even gelezen. Ik haal echt de dingen eruit die voor mij interessant zijn.

**Interviewer**

Dan gaan we iets meer naar de inhoud van de consultatie. Ik ben benieuwd of het voor jou duidelijk was waar de consultatie wel en niet over ging.

**Respondent**

Voor zover ik mij kan herinneren, want het is een tijdje terug, waren er allemaal thema's. Per thema stond er een blokje naast met uitleg. Dat was voor mij wel nodig. Soms was het een best uitgebreide vraag. Daar kan je niet zomaar antwoord op geven. Ik moest vaak terug naar de informatie. Daar stond, ik zeg maar wat, met hoogvliegen bedoelen we tussen die en die tijd of die en die hoogte. Dan was het wat specifiek, dan wist ik wat ze bedoelden. Qua vraagopbouw zelf was het denk ik wel aardig duidelijk.

**Interviewer**

Op die informatie komen we straks uitgebreid terug. Het was dus voor jou duidelijk waar de consultatie over ging door de informatie die je kreeg?

**Respondent**

Ja. Ik kreeg wel een goed beeld wat ze wilden weten voor de enquêtes.

**Interviewer**

De informatie die je net noemde, zat die in de enquête zelf? Of was dat op andere plekken op de website? Of beide?

**Respondent**

Ik kan het me niet helemaal herinneren maar volgens mij kon ik scrollen. Ik was met die enquête bezig en volgens mij kon ik tegelijkertijd met kliks scrollen als ze iets vertelden of iets bedoelden. Maar ik weet het niet helemaal zeker. Dan kon ik naar de informatie gaan en weer mijn vraag invullen.

**Interviewer**

Duidelijk. Die afbakening van het onderwerp, sloot dat aan bij de ideeën en wensen die jij had over de enquête? Sloot waar de enquête over ging, het onderwerp, aan bij jouw eigen wensen en behoeften?

**Respondent**

Ik denk het wel. Zoals gezegd vond ik het aardig uitgebreid. Ik ben iemand die dan wel even de tijd ervoor neemt. Ik kwam er wel achter dat het onderwerp groter is dan ik zelf had verwacht. Er zijn zoveel factoren die hinder kunnen veroorzaken. Daar was ik soms wel verbaasd over. Bijvoorbeeld met vliegtuigen, de ene motor maakt meer geluid dan de andere of het ene vliegtuig heeft net weer een betere aerodynamica dan de ander.. Er zijn zoveel factoren, ook met luchtvervuiling en dat soort dingen. Daar stond ik wel van te kijken. Daar heb ik nooit over nagedacht. Dat je zoiets op kunt lossen door bijvoorbeeld hoger te gaan vliegen of anders te remmen of te landen of dat soort dingen. Daar was ik wel verbaasd over. Het werd wel mooi breed uitgelicht allemaal.

**Interviewer**

Daar komen we straks ook nog op terug. Goed dat je het alvast aangeeft. Voelde je de urgentie om mee te doen aan de enquête, de consultatie?

**Respondent**

Ik heb teruggelezen dat ongeveer duizend mensen hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dat vind ik achteraf wel jammer. Ik had liever gewild dat het nog meer mensen waren. Het is natuurlijk al aardig wat. Ik denk dat ik achteraf pas echt de urgentie zag, van het is wel belangrijk om zoiets in te vullen. Maar op dat moment zelf doe ik het gewoon liever zodat ik achteraf niet hoeft te denken: ik heb niet deelgenomen. Dat meer. De urgentie was voor mij persoonlijk wel redelijk hoog. Ik wilde graag deelnemen. Achteraf dacht ik pas: had ik niet anderen ook moeten vragen, dat soort dingen. Anderen erbij betrekken met 'ik heb dit gelezen in de krant'. Snap je?

**Interviewer**

Betekent dat dat die urgentie voor jou achteraf misschien wel hoger voelde? Moet ik dat zo interpreteren?

**Respondent**

Ja, dat denk ik wel.

**Interviewer**

Dus die urgentie was hoog genoeg om voor jezelf mee te doen maar dat is later toen je de resultaten zag eigenlijk nog groter geworden. Omdat je dacht dat je anderen daar misschien nog bij had moeten betrekken.

**Respondent**

Het is natuurlijk ook een voorstelling die je maakt. De gemeente waar mijn woonplaats onder valt heeft aardig wat inwoners. Ik weet het even niet uit mijn hoofd. Honderdduizend of misschien nog wel meer. Het staat in zo'n dagblad, dan verwacht je ook wel dat er dan aardig wat mensen toch wel meedoen. Als je dan kijkt uit die duizend, dat had ik denk ik niet verwacht. Ik had wel verwacht dat er meer mensen zouden meedoen.

**Interviewer**

Waar kwam die urgentie die je aan het begin voelde om mee te doen vandaan?

**Respondent**

Dat is mijn persoonlijke mening. De hinder die ik ondervind. Ik vind het belangrijk als zo'n onderzoek mee kan helpen voor bepaalde maatregelen die voor minder hinder zorgen, dan probeer ik er wel heel veel aan te doen.

**Interviewer**

We hadden het net al over de urgentie die je voelde. Hoe is de urgentie duidelijk gemaakt door de organisatie van de consultatie?

**Respondent**

Ik kan mij herinneren dat de advertentie zelf heel open was. 'Wilt u deelnemen aan het onderzoek?' Dat is natuurlijk ook logisch. Het is heel feitelijk en er staan geen meningen in of geen krantenartikel erboven of ernaast van iemand die hinder ondervindt. Op de website zelf kon je meer vinden. Ook wat andere

mensen ervan vinden of wat het allemaal inhoudt. Alsnog heb ik het gevoel dat het geen forum is of iets, dat iedereen zomaar wat neer kan zetten. Het blijft wel een professionele website.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Bedoel je met dat niet iedereen zomaar iets neer kan zetten dat de enquête goed was afgebakend? Wat bedoel je daar precies mee?

**Respondent**

Dat ook, maar je merkt dat de informatie die erbij staat feitelijk berust is en niet op meningen. Het is natuurlijk altijd lastig te zeggen. Maar er staat niet 'Pietje of Jantje heeft heel erg last van vliegverkeer of laag vliegende vliegtuigen' of dat soort dingen. Het is allemaal wel feitelijk, waar komt het vandaan en wat willen we doen. Dat soort dingen.

**Interviewer**

Dan doel je op de informatie die vanuit de organiserende partij kwam? Dus meer de informatie op de website zelf?

**Respondent**

Ja, de informatie van minderhinderschiphol.nl zelf, op de website. Al zag ik wel, ik heb voor dit onderzoek gister ook op de website gekeken - misschien komt deze vraag ook later aan bod -, met het onderzoek kon je ook open velden invullen, qua mening. Ik zag wel dat je dat kon teruglezen. Aan de ene kant maakt dat het heel open. Het is fijn, je ziet iedereens mening. Maar er staan natuurlijk ook teksten tussen die wat minder professioneel zijn, om het zo te zeggen. Dat is dan wel weer wat minder. Het maakt het wel open dat je iedereens mening ziet.

**Interviewer**

Voegde dat naar jouw mening dan juist wat toe? Of zeg je: dat hadden ze beter niet kunnen doen? Ik merk dat het twee kanten opgaat. Aan de ene kant zeg je: het is open, maar aan de andere kant is het ook minder professioneel?

**Respondent**

Ik vind het dubbel. Het is heel transparant natuurlijk. Ik zag een opmerking voorbij komen met wat minder nette woorden of wat ik niet helemaal netjes vond. Maar het maakt het wel weer transparant. Aan de andere kant geven ze wel aan dat dit reacties zijn van het onderzoek. De informatie die je erop kan vinden is heel professioneel. Bijvoorbeeld als je informatie leest over nachtvliegen is het wel heel professioneel en komen er geen meningen voor.

**Interviewer**

We hadden het net over hoe de urgentie duidelijk is gemaakt. Was het voor jou ook duidelijk wat de wensen en doelen waren van Schiphol en LVNL?

**Respondent**

Het is altijd kijken wat het belang is. Schiphol is natuurlijk een grote organisatie. Dat vind ik altijd lastig. Maar wat ik eerder al zei, je kunt beter deelnemen aan onderzoek dan achteraf denken dat je niets hebt kunnen bijdragen. Qua vraagstelling en wat ze allemaal wilden weten was het wel heel duidelijk. Ik geloof dat het grote doel is bij omwonenden te kijken hoe minder hinder veroorzaakt kan worden. Wat het belang van Schiphol daarbij is, ik weet eigenlijk niet wat dat precies is. Hoe ze uiteindelijk de reactie van de respondenten gaan

verwerken. Het blijft lastig. Ik weet dat Schiphol natuurlijk ook een economisch belang heeft. Het blijft altijd afwegen met dit soort dingen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Je zegt eigenlijk dat het doel van de enquête wel heel duidelijk was maar het achterliggende doel voor jou niet helemaal?

**Respondent**

Nee. Ik snap dat een organisatie als Schiphol wil kijken: hoe kan ik ervoor zorgen dat bewoners die rondom Schiphol wonen tevreden zijn? Maar ik twijfel achteraf qua onderzoek in hoeverre Schiphol ook in staat is om bepaalde maatregelen ook echt in te voeren.

**Interviewer**

Ik kijk even naar Interviewer 2. We zijn een beetje door het eerste blok aan vragen heen. Heb jij misschien nog vervolgvragen?

**Interviewer 2**

Nee, misschien alleen nog aanhakend op het laatste wat je aangaf, je twijfelt in hoeverre Schiphol bepaalde maatregelen kan doorvoeren. Bedoel je daarmee omdat Schiphol in een context zit van luchtvaartbeleid in het algemeen of nog andere zaken?

**Respondent**

Schiphol blijft natuurlijk een commercieel bedrijf. Als ze bijvoorbeeld willen dat vliegtuigen zuiniger worden, kan Schiphol niet zomaar vluchten afwijzen uit een bepaald land die vervuilerende vliegtuigen hebben of maatschappijen laten landen als die niet zuinig zijn.

Dan lopen ze weer geld mis. Het blijft altijd afwegen. Mijn verwachting of hoop van dit onderzoek is dat Schiphol en de organisaties die betrokken zijn een beter beeld krijgen van wat de inwoners vinden van bepaalde maatregelen. Of dat ze juist tips of goede ideeën hebben waarvan Schiphol denkt: die kunnen we toepassen. Maar de toepassing van die maatregelen blijft altijd lastig. Schiphol blijft gewoon een bedrijf en wil ook gewoon geld binnenhalen.

**Interviewer 2**

Helder. Dank je wel. De rest van de vragen hebben we mijns inziens allemaal kunnen beantwoorden Interviewer 1.

**Interviewer**

Dan wil ik graag naar de eerste vraag van het volgende blok. Dat is namelijk: Had je voorafgaand aan de consultatie de verwachting dat er ruimte was iets met je inbreng te doen? Dit gaat een beetje over wat je net al zei. Ik stel de vraag gewoon nog een keer, dan kunnen we er uitgebreider bijilstaan. Had je die verwachting? Dat er ruimte was om iets met jouw inbreng te doen?

**Respondent**

Daar heb ik eerlijk gezegd van tevoren niet over nagedacht of het open of gesloten vragen zouden zijn. Ik denk dat het wel fijn is dat je soms toevoegingen kunt doen. Soms kun je een vraag op meerdere manieren interpreteren. Soms heb je er toch een bepaalde kijk op. Dan is het wel fijn als je neer kan zetten hoe je over iets denkt of wat je van een vraag vindt. Wat ik me ook kan herinneren is



dat je voorstellen kon doen: 'dit zou wel een goed idee zijn', of 'dat zou ik fijn vinden'.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Als ik de vraag anders formuleer: Had je ook het idee dat er met die antwoorden die je gaf ook iets gedaan kon worden? Dus los van of dat uiteindelijk gebeurd is of niet. Had je het idee dat er wel ruimte was om serieus met jouw antwoorden aan de slag te gaan?

**Respondent**

Ja dat denk ik wel. Buiten het feit of het uiteindelijk echt gerealiseerd wordt. Maar ik denk wel dat er serieus naar is gekeken. Dat gevoel heb ik wel.

**Interviewer**

Duidelijk. Net zei je al dat er een aantal tekstblokjes waren bij vraag met toelichting. Die waren ook soms wel nodig. Daar gaat de volgende vraag over. Had jij voldoende informatie om effectief deel te kunnen nemen aan de consultatie?

**Respondent**

Ja. Het is natuurlijk altijd de vraag hoe je iets interpreteert. Dat kan altijd een beetje fout gaan. Ik denk dat ik zeker vijftien procent van alles goed heb kunnen beantwoorden zonder twijfels te hebben.

**Interviewer**

Helder. Hoe ben je voorzien van de informatie om deel te nemen? Zijn er nog andere manieren? Behalve die blokjes bij de vraag of dingen waar je door heen kon scrollen met informatie, om deel te nemen aan de enquête?

**Respondent**

Bedoelt u voor de enquête of tijdens?

**Interviewer**

Dat mag beiden. Ik vroeg eerder of je voldoende informatie had om deel te nemen. Nu zeg ik, hoe kreeg je die informatie dan? Misschien heb je dat voor een deel al beantwoord met die tekstblokken. Waren er misschien ook andere manieren waarop je die informatie hebt gekregen voor of tijdens de enquête?

**Respondent**

Vooraf ben ik naar die link gegaan, die heb ik aangeklikt. Toen kwam ik zoals ik me herinner al snel bij die enquête terecht. Ik weet het niet zeker maar misschien als jullie het van meerdere mensen horen. Ik kan me herinneren dat er voor het onderzoek gezegd werd wat de onderwerpen waren. Je kon je alvast voor het onderzoek inlezen. Dat weet ik niet zeker. Als jullie dat misschien meer horen? Volgens mij stond er dat de enquête binnenkort ging starten en wat de vijf of zes onderwerpen waren. Volgens mij kon ik voordat ik op start drukte van de enquête me al inlezen in welke onderwerpen het waren.

**Interviewer**

Duidelijk. Was er volgens jou sprake van een gelijk speelveld? Ik weet niet of dat duidelijk is. We bedoelen ermee tussen de deelnemers onderling maar ook tussen de deelnemers en de organisatie. Zaten jullie op hetzelfde niveau bij de consultatie?

**Respondent**

Dat denk ik wel. Ik weet niet of dit helemaal met de vraag te maken heeft, maar ik weet niet of het voor iedereen even toegankelijk was. Er zijn twee dingen. Als ik kijk naar andere mensen, sommige vragen waren soms wat moeilijk of ingewikkeld. Je moest wel echt de tijd nemen en er serieus voor gaan zitten. Ik denk niet dat ik dit aan iedere buurvrouw of buurman zou kunnen geven van 'wilt u deelnemen aan het onderzoek'. Ik weet niet of dat tijdens het onderzoek was, maar verder viel mij op, daar ben ik zelf van hoor, qua toegankelijkheid ook voor mensen die bijvoorbeeld visueel gehandicapt zijn. Ik kan me niet herinneren dat die site dat had. Dat je bijvoorbeeld grotere lettertypen had of dat je iets kon laten voorlezen. Die doelgroep is natuurlijk ook kleiner maar dat maakt het niet toegankelijk voor helemaal iedereen. Daar denk ik altijd aan. Dat is meer persoonlijk dat ik daar altijd even op let.

**Interviewer 2**

Mag ik wat doorvragen Interviewer 1?

**Interviewer**

Zeker.

**Interviewer 2**

Jij geeft aan, respondent, dat sommige vragen moeilijk waren, complex. Waar zat die moeilijkheid in?

**Respondent**

Dat is lastig. Ik weet niet of dat per se de zinslengte is. Je hebt natuurlijk verschillende factoren. Ik kan het me niet helemaal herinneren. Misschien dat er soms meerdere vragen in één werden gesteld. De zinslengte; het was niet helemaal even kort. Heel soms het woordgebruik maar niet altijd. Het was natuurlijk wel gewoon formeel woordgebruik. Soms kan ik me eraan irriteren hoor. Ik ben een jong iemand maar soms word je heel vaak met 'je' en dat soort dingen aangesproken. Volgens mij was het wel heel formeel, wat ik me kan herinneren. Zelf moest ik echt goed de aandacht erbij houden: wat willen ze hiermee bereiken? Ik denk persoonlijk niet dat dat voor iedereen even makkelijk is geweest.

**Interviewer 2**

Helder. Dank je wel.

**Interviewer**

Het komt heel dicht in de buurt van andere vragen die we nog wilden stellen dus misschien is het een beetje dubbel. Het is natuurlijk een verschil of de vragen duidelijk waren maar ingewikkeld, of dat ze onduidelijk waren. Misschien kun je daar nog wat over zeggen. Waren de vragen wel helder voor je?

**Respondent**

Voor mij wel, ja. Soms moest ik even wat informatie vinden. Bijvoorbeeld wat bedoelen ze precies met hoogvliegen? Om de vragen beter te beantwoorden. Voor mij waren de vragen in principe wel duidelijk. Zoals ik eerder zei, het kan zijn dat ik er misschien ééntje verkeerd heb geïnterpreteerd uit al die vragen. Dat maakt het wel fijn, dat je soms ook iets eronder kunt zetten. Als je een vraag dan toch net iets verkeerd begrepen hebt en eronder staat: dit denkt ze ervan, of zo

denkt ze erover of zo heeft ze het begrepen is dat ook wel fijn. Dan heb je toch een iets breder beeld.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Dan gaan we nog even verder op die gestelde vragen. Sloten die goed aan op het onderwerp van de consultatie? Dus op de consultatie zelf?

**Respondent**

Ja. Het overkoepelende is de hinder die je ondervindt. Dat is het overkoepelende onderwerp. Er waren geloof ik bepaalde thema's. Ieder thema had echt vragen die daarbij hoorden. Die hoorden volgens mij bij vervuiling qua thema, maar ook geluid. Dat was wel aardig geordend had ik het idee.

**Interviewer**

Dan gaan we naar de opzet. Dit bestaat uit meerdere delen. Volgens mij ben je niet bij een bijeenkomst geweest? Je hebt gewoon een online enquête ingevuld. Hoe zag de opzet van de enquête eruit? Weet je nog ongeveer hoeveel vragen dat waren? Hoeveel tijd je daarvoor genomen hebt?

**Respondent**

Nee, want het is alweer een tijdje terug. Het was zoals ik zei wel een goed uitgebreide enquête. Volgens mij waren er iets van vijf of zes thema's of iets. Ik denk dat ik er iets van een half uurtje over heb gedaan. Maar dat durf ik niet te zeggen.

**Interviewer**

Weet je toevallig nog één van die thema's? Misschien waren er een aantal die je wel interessanter vond dan anderen?

**Respondent**

Volgens mij was er een thema over vliegtuigsoorten. Een thema over vernieuwing en één over dat de motoren minder geluid maken. Volgens mij ook over 's nachts vliegen omdat dat weer anders is. Omdat alles stil is en je slaapt ondervind je weer andere hinder. Volgens mij ging er ook een stukje over milieu en fijnstof en dat soort dingen.

**Interviewer**

Werden die vragen die aan jou gesteld dan per thema gebundeld?

**Respondent**

Ja.

**Interviewer**

Had je vooraf een verwachting van die consultatie die je ging invullen? Had je daar vooraf een idee bij?

**Respondent**

Ik zag wel dat een professionele, serieuze enquête was. Volgens mij was het de opmaak van het krantenartikel, hoe leg je het uit? Het is iets anders dan dat je op Facebook ziet van wil je je mening geven ergens over. Het zag er wel allemaal goed uit. Ik had denk ik van tevoren niet verwacht dat het zo uitgebreid was.

**Interviewer**

De verwachting die je voor het invullen had was dat de enquête minder uitgebreid was dan die uiteindelijk was.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent**

Ja die had ik wel. Verder denk ik dat de verwachtingen ongeveer wel overeenkwamen.

**Interviewer**

Deze vraag hebben we ook al aan geraakt. Was volgens jou iedereen in staat om deel te nemen aan de consultatie? Dat mag je ook breed interpreteren zoals je net al zei dat mensen met een visuele beperking meer moeite hadden op de site. Misschien heb je nog een aantal van dat soort voorbeelden. Wat waren jouw gedachten daarbij?

**Respondent**

Ik denk eerlijk gezegd dat de enquête minder geschikt was voor laaggeletterden. Ik denk dat de deelname ook afhangt van hoe goed je de Nederlandse taal beheerst.

Dat het daarom voor sommigen niet helemaal toegankelijk was. Verder weet ik niet of er een soort papieren enquête is geweest? Of was het alleen digitaal? Dat weet ik niet. Iemand die wat ouder is of minder goed is in internet, of dat ook per post of papier kon. Ik weet niet of dat überhaupt zo was. Als dat er niet was had dat misschien een optie kunnen zijn. Dat een beetje qua toegankelijkheid denk ik.

**Interviewer**

Iets om nog op door te vragen, je zei net iets over geletterdheid. Bedoel je daar dan mee dat de vragen bijvoorbeeld hele moeilijke woorden bevatten? Dat het moeilijk woordgebruik was? Of was het meer de inhoud van de enquête, hoe vliegtuigen werken, was dat meer lastig? Of beiden misschien wel? Waardoor was het misschien wel voor een deel van de bevolking moeilijk te begrijpen?

**Respondent**

Wat ik me kan herinneren een beetje de zinsopbouw. De vragen werden een beetje moeilijk gesteld. Je kunt het kort houden, bijvoorbeeld 'vindt u het goed dat vliegtuigen wat lager vliegen?'. Dat is een vrij korte vraag. Dan werd het toch wat ingewikkelder. Ik geef een voorbeeld, ik weet niet of die vraag precies zo werd gesteld: 'Hoe denkt u over het laagvliegen van vliegtuigen tijdens'. Het werd al snel wat ingewikkelder. Ik denk ook vanwege de beknoptheid en bepaald woordgebruik. Wat ook een nadeel is, ik vind het heel fijn om deel te nemen aan dit onderzoek maar ik heb niet echt een terugkoppeling van wat ik heb ingevuld. Soms kan ik ook moeilijk naar voren halen welke vragen er precies werden gesteld. Dat maakt het soms wel een beetje lastig. Snapt u? Volgens mij heb je met sommige enquêtes een terugkoppeling, van 'dit heeft u ingevuld', maar ook niet altijd. Dan zie je dat je daar zo over dacht en de vragen die er werden gesteld. Nu is het meer uit mijn herinnering.

**Interviewer**

Ja. Die terugkoppeling heb je niet, in ieder geval nu niet meer. Maar die heb je ook niet gehad?

**Respondent**

Nee, ik denk niet dat ik ergens een pdf of bijlage heb ontvangen van wat ik heb ingevuld. Niet dat ik me kan herinneren. Of ik heb het e-mailtje weggegooid, dat kan ook.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Ik vroeg net al of je van tevoren dacht dat er ruimte was om iets met de antwoorden te doen en met de inbreng. Nadat je de enquête had ingevuld, had je toen nog hetzelfde beeld daarover? Je zei net dat je wel het idee had dat er serieus naar gekeken is. Was dat beeld ook nog steeds zo toen je de enquête had ingevuld? Had je toen nog steeds dat beeld? Of is dat veranderd?

**Respondent**

Ja, ik denk het wel. Er waren tekstveldjes zoals ik zei. Je kon als je twijfelt of er juist zo over denkt, dat invullen. Ik denk niet dat dat beeld erg veranderd is.

**Interviewer**

Mij is het duidelijk. Dan kijk ik nog een keer naar Interviewer 2.

**Interviewer 2**

We hebben ook voor dit onderdeel alle antwoorden Interviewer 1.

**Interviewer**

Kijk. Dan gaan we nu door met de terugkoppeling en doorwerking. Dat is wat verderop in het proces. Ik ben benieuwd of het voor jou duidelijk is hoe jouw inbreng is gewogen of hoe die heeft doorgewerkt.

**Respondent**

Je bedoelt na het invullen van de enquête?

**Interviewer**

Ja, wat er bijvoorbeeld met jouw antwoorden is gebeurd. Of je daar een terugkoppeling van hebt gehad of dat het voor jou duidelijk is wat er is gebeurd met de reactie die je hebt gegeven?

**Respondent**

Voor dit onderzoek heb ik even gekeken op de website. Daar zag ik wel dat er rapporten zijn opgesteld van alle deelnemers. Ik denk dat het een proces is. Als ik het goed begrepen heb, heb ik het idee dat ze een enquête hebben gedaan en alle antwoorden verwerken. Daar hebben ze een rapport van gemaakt. Die staat volgens mij ook online, op de onderwerpen wat iemand belangrijk vindt. Met grafiekjes en dingen wat ik even snel zag. Ik denk dat dit gesprek onderdeel is van de evaluatie van het onderzoek. Dat denk ik. Ik denk dat daar ook weer een rapport van komt en dat het dan een soort afgesloten wordt. Ik denk dat dat het proces is. Dat is ongeveer wat ik in mijn hoofd heb als ik het goed begrijp.

**Interviewer**

En uit interesse, heb je gekeken naar dat rapport waarin staat wat er is opgehaald? Wat op die website staat. Heb je daarin gekeken?

**Respondent**

Even snel globaal maar niet echt uitgebreid.

**Interviewer**

Daarin zag je wel de individuele reacties terug?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent**

Ja.

**Interviewer**

Mag ik daarmee dan aannemen dat als je het heel graag zou willen weten dat je dus wel zou kunnen uitzoeken wat er is gebeurd met je reactie? Dat is een beetje waar ik naar op zoek ben.

**Respondent**

Daar zat ik dus ook naar te kijken gister. Ik dacht, herken ik iets van een reactie? Maar het zijn natuurlijk duizend reacties. Dan wordt het wel lastig natuurlijk. Het is niet zo dat ik kan zien wat ze dachten in in mijn woonplaats. Dat is natuurlijk ook qua privacy. Misschien zijn er meer mensen uit mijn woonplaats of gemeente. Dat kan ook uit privacyoverweging of dat soort dingen zijn. Ik kon niet helemaal achterhalen waar mijn deel in de hele grafiek zat.

**Interviewer**

Dan is het goed om nog even te vragen: Hoe zag de terugkoppeling naar jou persoonlijk eruit? Heb jij zelf iets persoonlijk gehoord over jouw inbreng?

**Respondent**

Zoals ik zeg, ik weet niet precies welke mails verwijderd zijn of niet. Soms is er ook weer een ander e-mailadres dat gebruikt wordt. Ik ben meer op de hoogte gehouden van het onderzoek zelf, maar niet qua persoonlijke inbreng. Meer algemeen: het onderzoek is gesloten, of dit is eruit gekomen, of voor deze maatregelen willen we gaan. Maar niet persoonlijk.

**Interviewer 2**

Mag ik nog even een checkvraag doen? Dus het was duidelijk dat de antwoorden allemaal verwerkt waren en dat er nog bepaalde wijzigingen in het hinderreductieplan waren aangebracht naar aanleiding van de consultatie? Dat werd wel met je gecommuniceerd?

**Respondent**

Je krijgt dan een e-mailtje, een update. Daar heb ik me toen voor aangemeld. Of een nieuwsbrief, hoe je het precies noemt. Daar komt wel naar voren hoe ze bepaalde maatregelen willen implementeren of hoe ze het willen uitvoeren. Zo weet ik wel een beetje van wat nu verder met het onderzoek, maar persoonlijk dus niet echt. Niet van mensen uit mijn gemeente of iets, of deze inbreng, het is echt heel algemeen natuurlijk. Dat snap ik ook wel. Als je iedereen persoonlijk moet reageren is dat ook wel heel lastig.

**Interviewer 2**

Helder. Dank je wel.

**Interviewer**

Ik ben benieuwd op welke punten jij de consultatie succesvol vond. Wat was volgens jou succesvol, wat ging er goed?

**Respondent**

Ik denk het succesvol is dat het zo uitgebreid was. Van te voren had ik dat niet verwacht. Ik denk dat daardoor wel een breed beeld is gekomen. Dat vind ik succesvol, dat ze van meerdere punten weten hoe mensen erover denken. Ik vind het rapport van het onderzoek erg mooi en professioneel. Ik heb het niet helemaal doorgelezen en doorgespit, maar wat ik globaal zag. Dat vind ik succesvol. Zoals ik zeg, het moet uiteindelijk blijken. Meestal gaat er tijd overheen. Dat is jammer maar dat heb je altijd. Je hebt met partijen en dingen te maken. Ik hoop dat ik over een paar jaar denk, dit hebben ze gedaan en dit gaat echt helpen of dit heeft een goed effect.

**Interviewer**

Dan zie je de vraag misschien al aankomen: Op welke punten was er ruimte voor verbetering? Wat ging er niet zo goed in die consultatie?

**Respondent**

Dan denk ik echt de toegankelijkheid, zoals ik al zei. Ik ben bang dat het niet voor een heel breed publiek was, maar dat is altijd moeilijk te zeggen. Ik denk dat ze dat in de toekomst kunnen verbeteren. Ik zat ook te denken aan de coronacrisis. Uit allerlei andere onderzoeken is ook gebleken dat er minder hinder is in de corona periode. Ik denk dat zoiets wat er nu is, een jaarlijks terugkerend iets, ook iets positiefs kan zijn. Ik kan het me niet helemaal herinneren maar volgens mij heb ik dit net voor corona ingevuld, misschien ook tijdens. Als zo'n onderzoek als dit ieder jaar terugkomt krijg je een beter beeld. Toen had je misschien een beetje een coronabeeld. Ik weet niet precies welke datum ik het ingevuld heb en hoezeer ik de vragen op corona of niet heb beantwoord of dat het toen nog niet was, dat weet ik niet. Als uit onderzoek blijkt dat veel mensen tijdens corona de enquête van schipholhinder hebben ingevuld denk ik dat het wel een tip zou zijn dit ieder jaar te laten terugkeren. Dat je ieder jaar bepaalt hoe bewoners erover denken of dit of dat is verbeterd.

**Interviewer**

Duidelijk.

**Interviewer 2**

Mag ik een checkvraag stellen? Nog even over de toegankelijkheid, teruggaand op wat je eerder hebt genoemd. Dat zit hem dus in taal, de opbouw van zinnen, de toegankelijkheid van de website en überhaupt het gebruik van de website. Klopt dat, die vier punten?

**Respondent**

Eigenlijk wel ja. Als je het zo kunt samenvatten. Niet iedereen heeft internet of een computer of dat soort dingen, die toegankelijkheid. Meer nog bijvoorbeeld voor mensen die slecht kunnen zien, dat soort dingen, die toegankelijkheid. En de moeilijkheid qua taalgebruik en dat soort dingen.

**Interviewer 2**

Dank je wel.

**Interviewer**

We gaan langzaam richting een afronding. Ik heb nog een aantal vragen over de toekomst en de toekomstige betrokkenheid. Het hinderreductieplan heeft een levend karakter dus dat betekent dat Schiphol en LVNL zullen communiceren over

de uitvoering en dat de omgeving daarbij betrokken wordt. Is het voor jou duidelijk hoe die communicatie wordt vormgegeven?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent**

Niet helemaal. Zoals ik zei had ik een idee van de stappen die hierna worden gedaan. Ik weet niet of dit onderzoek doorgaat en dit over vier jaar nog steeds bestaat of dat het onderzoek wordt afgesloten. Dat is voor mij nog niet helemaal duidelijk.

**Interviewer**

Is wel duidelijk hoe er invulling wordt gegeven aan het betrekken van de omgeving bij die plannen? Of is dat ook niet helder?

**Respondent**

Ik kan wel zien op de site dat er bepaalde maatregelen zijn genomen. In mijn woonplaats is een vliegroute vlak over mij heen. Er zijn twee banen of twee delen die ze afscheiden zoals ik het zag. De Polderbaan geloof ik en nog een andere baan. Als ik klik op dat kaartje zag ik gister op de website staan dat er een hinderbeperkende maatregel gerealiseerd is. Gister las ik iets over dat ze 's nachts afremmen. Dat is voor mij niet van belang want ik woon niet echt dicht bij een landingsbaan of opstijgbaan. Maar ik las dat dat voltooid was, dat ze dat hebben geïntroduceerd. Het is wel jammer dat ik niet kan kijken in het onderzoek wat voor tips ik had gegeven of hoe ik dacht. Dat weet ik ook niet meer. Wat daarmee wordt gedaan dat is lastig. Via de website kan ik wel in de gaten houden welke maatregelen ze invoeren. Het is wel jammer dat ik maar twee keer paar jaar die nieuwsbrief krijg. Persoonlijk zou ik dat wat vaker willen. Ik kan me ook voorstellen dat andere mensen dan vinden dat ze te veel nieuwsbrieven krijgen, dus dat is denk ik persoonlijk.

**Interviewer**

Je hebt wel het idee dat die nieuwsbrief nog door gaat lopen? Ik probeer even na te denken over de communicatie. Heb je het idee dat die nieuwsbrieven wel gewoon doorgaan nu nog?

**Respondent**

Dat weet ik niet, dat is afwachten. Ik heb ongeveer twee of drie mailtjes in één jaar gekregen. Ik had even teruggekeken. Mijn verwachting is dat ik wel nog mailtjes krijg, ook naar aanleiding van dit onderzoek. Er zijn meer deelnemers dan mij die dit Zoomgesprek doen. Dat daar nog iets uitkomt. Verder weet ik het niet. Ik denk ook gewoon een halfjaarlijkse update van maatregelen die gedaan en genomen zijn. Dat verwacht ik een beetje eigenlijk.

**Interviewer**

Duidelijk. Ook voor Interviewer 2?

**Interviewer 2**

Misschien nog even ter check. De vraag was dus of het duidelijk is hoe er invulling wordt gegeven aan het betrekken van de omgeving bij wijzigingen. Je hebt aangegeven dat je op de website kunt zien in welke fase de maatregelen zitten. Of eraan wordt gewerkt en of ze zijn gerealiseerd. Als het gaat om welke partijen er worden betrokken bij het realiseren van die maatregelen, is dat voor jou duidelijk?



**Respondent**

Nee, dat denk ik niet zozeer. Of ik heb daar niet opgelet, dat kan ook. Ik zie wel bij die landingsbaan de woonomgeving die daarbij hoort.. Wie uiteindelijk degene is geweest die heeft besloten om dat te doen, ik weet niet of dat helemaal duidelijk was. Of ik moet weer even terugkijken. Maar nee, dat eigenlijk niet. Het is meer wat hebben ze gerealiseerd of wat is er gedaan.

**Interviewer 2**

Dus als er in de toekomst wijzigingen plaatsvinden, klopt het dan dat het voor jou niet duidelijk is hoe de omgeving daarbij betrokken wordt? Klopt dat?

**Respondent**

Ja. En ook welke partijen. Ik zeg maar wat, ik woon natuurlijk in een bepaalde gemeente. Als ze iets gaan doen met aanvliegroutes dan zou ik niet weten wie van die gemeente daarbij betrokken is en wie van Schiphol. Of dat er nog iemand van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat betrokken is. Volgens mij is dat niet helemaal duidelijk, of ik heb er niet op gelet.

**Interviewer 2**

Oké helder. Dan zal ik meteen die vraag voor zijn Interviewer 1, dan hebben we deze vragen ook beantwoord.

**Interviewer**

Dan gaan we naar de afronding toe. Is er voldoende gezegd over dit hele traject? Of zijn er nog dingen die je graag kwijt wilt?

**Respondent**

Ik ga even kijken. Ik had ook wat geschreven dus als u een klein minuutje heeft?

**Interviewer**

Ja, natuurlijk.

**Respondent**

Of ik nog dingen kwijt moet. Nee. Ik wil kijken of één ding duidelijk is over die informatie die gegeven wordt. Ik weet het niet zeker maar ik kan me herinneren dat voordat de enquête startte, je je kon inlezen in thema's. Volgens heb ik tijdens de enquête vaak teruggelezen en geswitcht van wat bedoelen ze daarmee. Je hoefde de enquête volgens mij ook niet af te sluiten. Zowel voor als tijdens de enquête heb ik extra informatie moeten lezen om de vragen helemaal correct te kunnen beantwoorden.

**Interviewer**

Een laatste vraag: Zijn er nog andere dingen die helemaal niet aan orde zijn geweest maar die we nog moeten doornemen of die je hier nog wilt benoemen?

**Respondent**

Ik denk het niet.

**Interviewer**

Vind je het goed dat ik de opname afsluit?

**Respondent**

Ja, prima.

## Bijlage 18 Interviewverslag 8

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; verslag 8 (bestuurlijke partij)
Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
Deelnemers	Respondent 1 en 2 , Interviewer 1, Interviewer 2

---

### **Interviewer**

We gaan dit gesprek in een aantal blokjes doornemen. Ik heb allereerst een paar algemene vragen. Mijn college Interviewer 2 zal me gewoon links en rechts aanvullen als deze denkt dat we ergens te snel voorbijgaan of als we een verdiepende vraag hebben. Mag ik u allereerst vragen: Vanuit welke rol was u betrokken bij de consultatie van het hinderreductieplan?

### **Respondent 1**

Vanuit mijn rol binnen de BRS, de gesprekken in de ORS en mijn rol binnen ons regionale cluster.

### **Interviewer**

Helder. We zijn natuurlijk met meerdere mensen dus ik zal de vraag ook aan u stellen Respondent 2. Maar als u aangeeft dat de antwoorden van uw collega genoeg zijn is dat natuurlijk ook prima. Ik zal een aantal keer naar links en naar rechts kijken of er aanvullingen zijn.

### **Respondent 2**

Ik ben ambtelijk ook betrokken bij alles wat over Schiphol gaat. Dus ook bij de presentaties die geweest zijn vanuit het hinderreductieprogramma. Die zijn gedaan voor de BRS en voor de ORS. Daarbij ben ik aanwezig geweest. Dat is een algemene rol. Niet heel specifiek als deelnemer van iets. Meer als toehoorder.

### **Interviewer**

Dit ging meer over de rol. Nu ben ik benieuwd hoe jullie betrokken waren bij de consultatie. Ik hoorde net iets over de bijeenkomsten vanuit de ORS en BRS. Zijn jullie ook bij andere onderdelen betrokken geweest? Zoals bij informatiebijeenkomsten? Of hebben jullie online een reactie ingediend?

### **Respondent 1**

Ik weet wel wat een bijeenkomst is maar als ik dat mag vergelijken met in een normaal participatieproces, een bijeenkomst georganiseerd door onze gemeente over een bestemmingsplan met belanghebbende inwoners als genodigden. Ik heb niet meegemaakt dat er binnen gemeentes in ons cluster een actieve actie is opgezet vanuit Schiphol, ministerie of waar dan ook vandaan om inwoners erbij te betrekken. Ik heb ervaren dat dat meer op het niveau ligt van de bewonersvertegenwoordigers binnen de ORS. Als je daar als bewonersvertegenwoordiger niet in zit, dan word je eigenlijk niet vertegenwoordigd. Dan moet je dat als bestuurder zelf doen. Ik heb geen actieve

participatieprocessen meegemaakt. Laat ik ook zeggen dat ik me niet kan herinneren dat die überhaupt door de provincie zijn georganiseerd. Ik heb dat niet waargenomen.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Heeft u online een reactie ingediend op de consultatie van Schiphol of hebben jullie daaraan meegedaan?

**Respondent 1**

Wat bedoelt u met een consultatie?

**Interviewer**

Consultatie is meer de overkoepelende term. Onderdeel daarvan was een soort enquête die online is uitgezet op de website van minderhinderschiphol. Daar werd gevraagd om mee te denken. Als we het over de consultatie hebben, hebben we het eigenlijk over het hele traject.

**Respondent 1**

Ik heb daar niet aan meegewerkt. Bij mijn weten ben ik daar ook niet op geattendeerd dus heb ik er ook niet naar kunnen zoeken. Wij hebben wel een presentatie gekregen door Dick Benschop en zijn mensen. Dat was meer een presentatie aan bestuurders in onze provincie. Ik ben niet op de hoogte gesteld dat er een soort denk-mee-achtig digitaal platform ter beschikking stond voor iedereen om daaraan mee te doen. Tenzij Respondent 2 daar nog wat aan kan toevoegen of er anders over denkt?

**Respondent 2**

We zijn op een gegeven moment wel gevraagd of we reacties hadden op de plannen voor de hinderbeperking. Er waren toen achtentwintig maatregelen. Daar hebben we op gereageerd. Wat we daarvan vonden met een aantal voor- en nadelen. Dat is verwerkt volgens mij in het definitieve plan. Er zijn zestien maatregelen bijgekomen. Maar hoe dat proces is gegaan van die selectie van zestien erbij en wat zijn dan die criteria, dat was ons niet helemaal duidelijk. Maar we hebben wel een reactie gegeven ergens vorig jaar. Dat is ruim één jaar geleden denk ik. Misschien is het ook wel goed om te zeggen dat die bijeenkomsten allemaal digitaal waren. Door corona waren er ook geen bewonersavonden of iets dergelijks mogelijk. Ik vind zelf als je een digitale bijeenkomst hebt met een presentatie of een discussie, dan is dat toch een slap aftreksel van wat er gebeurt in een zaaltje met honderd mensen. Dat heeft het proces wel nadelig beïnvloed denk ik.

**Interviewer 2**

Interviewer, mag ik nog even een checkvraag stellen aan Respondent 2? Respondent 2, je gaf aan dat jullie zijn gevraagd om een reactie te geven op de plannen. Dat was via de ORS? Klopt dat?

**Respondent 2**

Ja of via de BRS. Eén van beide. Ik denk de ORS. Maar het is niet specifiek aan deze gemeente gericht maar in het algemeen. Iedereen kon reageren op dat plan. Daar hebben we toen een aantal dingen over opgeschreven. Wat wij ervan vonden vanuit onze gemeente/ cluster.

**Interviewer 2**

Ja dat was mijn tweede vraag, dus die heb ik dan nu beantwoord. Als je het hebt over 'we hebben een reactie gegeven' bedoel je het cluster van gemeentes?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 2**

Ja.

**Interviewer 2**

Helder. Dank je wel.

**Respondent 1**

Dat was dan meer in het kader van reageren. Als we het hier hebben over een participatiebeleid, dan heb ik het over participatie aan de voorkant.

**Respondent 2**

Ja, precies.

**Respondent 1**

En niet op het moment dat er al het één en ander is voorgewerkt, uitgewerkt, wel of niet besloten. Zo van hier heb je het, en kijk maar even wat je ervan vindt.

**Interviewer**

Voor mij is het duidelijk dat het vanuit jullie kant ging om een reactie op de conceptmaatregelen al. Dus dat plan was al in een gevorderd stadium. Misschien is het goed dan nog even een verdiepende vraag daarover te stellen. Vanaf welk moment was u betrokken bij dit hele traject? Dat is misschien goed voor ons eigen beeld.

**Respondent 1**

Van al die achtentwintig hinderbeperkende maatregelen, zijn er een aantal waar het cluster veel belang bij heeft. Die liepen al jaren. Nu zijn ze wel of niet in uitvoering gebracht, geformaliseerd. Het is eigenlijk zoals ik het heb ervaren een soort clustering geweest of bundeling van een aantal wensen van een aantal gemeentes waar men al jaren mee bezig was. Eén bepaalde gemeente had een bepaalde wens. Daar keken ze al naar vanaf het begin dat ik bestuurder werd. Maar ook een naastgelegen gemeente en ook onze eigen gemeente. Dat heeft ertoe geleid dat je een voorstel kreeg van achtentwintig hinderbeperkende maatregelen.

**Interviewer**

Geeft u daarmee aan dat een aantal van de maatregelen al speelde voordat dit specifieke traject was begonnen?

**Respondent 1**

Ja.

**Interviewer**

Een vraag aan u beide: Vanaf wanneer waren jullie als partij betrokken bij dit specifieke traject? Kunnen jullie daar nog iets over zeggen of is dat niet helemaal helder?

**Respondent 1**

Wat Respondent 2 zei, dat was ergens vorig jaar. Dat achtentwintig hinderbeperkende maatregelen naar buiten gebracht werden door Schiphol.

Daarvoor had ik er al kennis van gekregen. Maar dat was min of meer 'bekijk ze even maar praat er nog niet over'. Toen heeft men vanuit Schiphol alle mogelijke moeite gedaan om dat goed voor het voetlicht te brengen. Die credits moet ik wel aan Dick Benschop en zijn mensen geven. Zo is het ook neergelegd in de BRS en zo is het naar mijn mening ook besproken in de ORS. Maar ik zit niet in alle vergaderingen. Maar zo is het proces verlopen.

**Interviewer**

Helder.

**Respondent 2**

Wat je ziet is dat we eigenlijk helemaal niet betrokken zijn bij de criteria waaraan maatregelen moeten voldoen, bij het selectieproces of bij het denkproces. We zijn pas betrokken op het moment dat die maatregelen werden gepubliceerd. Dat was vorig jaar maart, vlak voordat corona losbarstte. Toen hebben we daarop gereageerd. Vervolgens zijn ze dat gaan bewerken tot een definitieve versie. Daar zijn we verder ook helemaal niet bij betrokken. Ook niet bij de selectie van die zestien extra maatregelen en waarom je die er dan bij doet, ja of nee. In die zin is het eigenlijk steeds een black box voor ons. Het is niet duidelijk welke criteria gehanteerd worden en hoe ze dan een selectie maken. Dat is in ieder geval niet met de omgeving gebeurd.

**Interviewer**

Dit waren een aantal algemene vragen die wij voor u hadden. We lopen nu de verschillende fasen door van dit traject. We beginnen bij de ontwerpfase. Niet alle vragen zijn mogelijk relevant. Soms zal ik iets vragen ter bevestiging of om te kijken of mijn beeld klopt dat dit voor u als partij niet relevant was. De eerste vraag die we hiervoor hebben: Op welke manier bent u uitgenodigd voor de consultatie voor dit hele traject? Uit uw eerdere antwoorden begrijp ik al dat u pas bent aangehaakt toen er conceptmaatregelen met u gedeeld zijn? Eigenlijk kwam die uitnodiging in de vorm van die maatregelen, en dus ook later pas in het traject. Klopt mijn beeld?

**Respondent 2**

Ja.

**Respondent 1**

Ja dat klopt.

**Interviewer**

Hebben jullie een beeld van welke andere belangen en personen vertegenwoordigd waren in het proces?

**Respondent 1**

Het beeld wat ik ervan heb is dat binnen de ORS waar de vertegenwoordigers zitten van bepaalde clusters. Die zijn wel of niet intensief aan de gang geweest en die hadden wellicht ook voldoende informatie om te komen tot een voorstel. Bij gemeentes die niet binnen de ORS vertegenwoordigd zijn, was het zoiets als 'er is iets gaande, misschien wil je er ook nog wat van zeggen'. Ik zeg het even gechargeerd maar daar kwam het wel op neer. Dat heb ik wel ervaren als de dominantie van een aantal volksvertegenwoordigers binnen de ORS die vanuit hun cluster bezig waren voor hinderbeperkende maatregelen. Als je het hebt over gemeentes in het Utrechtse of Lelystad of ons cluster, eigenlijk niet. Daar moest

je het toch meer zelf uitvinden en was ik dus heel afhankelijk van waar Respondent 2 mee kwam.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Als ik de vraag dan nog even wat scherper mag stellen: Waren alle belangen in het proces vertegenwoordigd die in het proces vertegenwoordigd hadden moeten zijn?

**Respondent 1**

Als u bedoelt met 'het proces' alle gemeentes die in meer of mindere mate te maken hebben met Schiphol geluiddeposities, is het antwoord nee.

**Interviewer**

Duidelijk.

**Respondent 2**

Het hangt er ook een beetje vanaf hoe je de vraag stelt. Iedereen kon reageren op dat plan. Dat is op zich heel transparant geweest. Maar hoe het plan is gemaakt en hoe vervolgens alle aanvullingen zijn verwerkt is weer een black box. Volgens mij hebben daar geen bestuurders, bewoners en andere belangen bijgezet en is het puur een verhaal van de sector. Dus luchtverkeersleiding, Schiphol en slot coördinator. Dat hele cluster heeft het plan gemaakt. Daar heeft volgens mij niemand bij mogen zitten of mee mogen praten.

**Interviewer**

Mag ik het dan samenvatten als: Iedereen kon meedoen want iedereen mocht erop reageren? Maar meedoen aan de ontwikkeling van het plan zelf was wel een stuk lastiger?

**Respondent 2**

Daar hebben wij nooit een uitnodiging voor gehad. Ik denk ook niet dat ze dat wilden.

**Interviewer**

Dat beantwoordt meteen mijn volgende vraag al. Dan kunnen we die overslaan. Was voor u als partij die over de maatregelen mocht meelesen dan duidelijk waar de consultatie over ging of waar die maatregelen betrekking op hadden? Was de afbakening duidelijk?

**Respondent 1**

Nee, ik heb dat niet ervaren als dat is allemaal duidelijk. Ik heb het meer ervaren als: ik moest zelf heel veel moeite doen om te achterhalen wat er allemaal voorlag. Welke spelers zitten erin? Welke belangen? In die zoektocht moest ik mijn weg dan zien te vinden om te kijken of de belangen van in dit geval ons cluster daar ook goed in verwerkt zitten. Of krijgen wij extra hinder van voorgestelde maatregelen door andere gemeentes?

**Respondent 2**

Het is lastig als we niet over de inhoud praten. Daar komen we nu toch wel bij terecht inmiddels. Er zijn zesentwintig maatregelen, maar de samenhang daarvan was niet heel erg duidelijk. De volgtijdelijkheid van wat gaat er eerst en hoelang duurt het en wat is de interactie tussen die maatregelen? Voor ons is dat nog het lastigste, om daar grip op te krijgen. Ook in de reactie die ze vragen in het

participatieproces. Wat vindt u ervan? Dat is heel moeilijk te beoordelen als je niet weet wat de samenhang is en hoe de ene maatregel effect heeft op de ander en wat de haalbaarheid is. Daar staat ook niets over in. Dat maakt de participatie heel erg lastig omdat je heel erg op achterstand staat van wat voor effect het kan hebben, al die maatregelen.

### **Respondent 1**

Ik wil er nog aan toevoegen. Ik geef mezelf bestuurlijk bloot met hetgeen ik ga zeggen. Het speelde allemaal voor corona. Wat ook voor corona speelde waren de groeiplannen van Schiphol. Wat ook speelde, is dat in meerderheid in de BRS besloten werd: niet 540.000 vluchten maar 500.000 vluchten. Minister Van Nieuwenhuizen haalde daar een streep doorheen. Zij zei 'nee, we gaan naar 540.000'. En de turbulentie in de ORS. Kortom, de wens van de bestuurders om de groei te beperken tot 500.000 ging niet door. De minister zei 540. Toen moest er iets bedacht worden. Hoe kunnen we de bestuurders toch nog iets geven dat ze misschien toch nog een positieve gedachte gaan krijgen bij het groeiscenario? Dat viel mij wel op. Toen kwam in een keer dat integrale plan van hinderbeperkende maatregelen. Dat initiatief lag er in één keer. Als ik kijk naar die hinderbeperkende maatregelen voor ons, wat ik in het begin zei, er zitten er een aantal bij die liepen al jaren. Dan denk ik, waarom heeft dat jaren moeten lopen en komt het nu in een keer in een besluitvorming? Ondanks het feit dat ik het best positief vind. Ik kreeg eerder het idee van: die 500.000 zijn het niet geworden, jullie als bestuurders wilden dat allemaal op een paar uitzonderingen daargelaten. De minister zegt 540. Geef ze dan iets, die bestuurders. Dat ze toch iets te melden hebben thuis dat ze ook iets hebben bereikt. Een integraal plan van hinderbeperkende maatregelen. Als ik kijk wat daarin zit zijn het vrij veel sigaren uit eigen doos. Maar dat is dan een kwalitatief oordeel over de kwaliteit van het proces en de uitkomst van het proces. Zoveel hinderbeperkende maatregelen. Ik denk dat inwoners geen notie hebben van wat het integrale effect is van die hinderbeperkende maatregelen. Ik heb hier ervaren dat het eigenlijk allemaal over de inwoners heen is gegaan. Niet de echte betrokkenheid en participatie maar bestuurlijk een beetje afhechten. Dan heb ik een ongcensureerde verwoording gegeven.

### **Interviewer**

Op een aantal opmerkingen gaan we zo ook nog verder inhoudelijk in. Bijvoorbeeld de informatievoorziening. Ik hoorde net Respondent 2 aangeven dat de inhoudelijke samenhang misschien een negatief effect had op het participatieproces zelf. Of de onduidelijkheid van die samenhang. Ik heb nog een paar vragen die nog wat hogerop zitten in de fases. Daarna zullen we daar opnieuw aan raken. Ik ben benieuwd of de wensen en de doelen voor zowel Schiphol als LVNL voor u duidelijk waren. Dan bedoel ik ermee de wensen en doelen voor dit hele proces.

### **Respondent 1**

Zeker. Er is maar één doel. Dat is het groeiscenario. Dat is de grote discussie. Groei, en hoe kan dat met zo min mogelijk geluidshinder. Die hinderbeperkende maatregelen. Maar dat is het doel. Groei. Daar hoeven we allemaal niet moeilijk over te doen.

### **Interviewer**

Respondent 2 heb je daar nog aanvullingen op?

## **Respondent 2**

Het is inderdaad denk ik voor Schiphol toch wel een vlucht naar voren. Ze zien dat het heel moeilijk is om met de omgeving nog verder te kunnen groeien met name. Ik denk ook wel dat ze serieus bezig zijn om hinder te beperken. Dat is echt voor hun wel een heel belangrijk onderwerp. Ze weten ook wel dat ze daar maar heel beperkte mogelijkheden voor hebben. Eigenlijk weet iedereen dat. Het is een soort wensdenken om heel veel te kunnen groeien zonder geluidshindertoename. Dan kan zo'n plan bij veel mensen overkomen als een doekje voor het bloeden.

## **Interviewer**

Hoe is de urgentie en de relevantie duidelijk gemaakt door de organiserende partijen van de consultatie? Is dat ook duidelijk gemaakt? Wat die urgentie en relevantie was?

## **Respondent 1**

De urgentie en relevantie heb ik als bestuurder ervaren. Zoals ik al zei, bestuurders hebben een andere wens in meerderheid. Voorlopig geen groei, tot 2023 500.000. Daar ging een streep doorheen, 540. Dus de relevantie en de urgentie vanuit de sector en het ministerie die begrijp ik wel. We halen er een streep door maar dan moet je ze ook iets geven. Ze zijn al zo lang bezig met een aantal hinderbeperkende maatregelen, al jaren. Laten we er nu eens een besluit over nemen. Daar kun je lang en breed over praten maar zo heb ik dat ervaren. We gaan nu het traject in vanuit presentaties van het ministerie. Dan hebben we het over participatie over de luchtruimherindeling. Dat heeft hier in ons cluster met vele honderduizenden inwoners, mogelijk een significant negatief effect. Op het moment dat ik met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat digitale vergaderingen heb over luchtruimherindeling en routewijzigingen, dan begin ik over participatie. Hoe betrekken jullie de samenleving daarbij? Er zijn dankzij corona allerlei hoogwaardige tools zoals Denk Mee. Allemaal digitaal, allemaal heel goed, om zo'n participatie in te richten en partijen te betrekken aan de voorkant. Dan krijg ik als antwoord dat er werkateliers komen. Als ik moet denken aan het woord atelier denk ik niet aan participatie maar aan een kledingreparatiezaak waar ik mijn broek of mijn jas naartoe breng. Dan zie je eigenlijk in dit hele dossier van Schiphol, men is vanuit de sector en ministerie wat angstig om echt daadwerkelijk participatie te gaan plegen. Omdat men bang is dat de uitkomsten al bekend zijn. Ik heb één participatiedag meegemaakt, georganiseerd door het ministerie. Het ging over het Luchthavenindelingbesluit. Er kwamen veel mensen naartoe en er waren ook heel veel mensen aanwezig die meededen aan de participatie van: we vinden Schiphol geweldig. Natuurlijk moet het groeien voor de werkgelegenheid blablabla. Maar op de één of andere manier is er toch nog zoiets van, het is wel lastig die participatie. Als we dezelfde wijze van participatie voor dit onderwerp mogen ervaren over het Luchtruimherindelingsbesluit in 2023, dat is al aanstaande, dan ben ik wel een hele teleurgestelde bestuurder, net zoals de inwoners. Als we dit alleen via werkateliers gaan doen. Daar heb je beperkt plek voor deelname. Ik zou graag eens met het ministerie een afspraak willen maken. Dat doen we nu digitaal. Maar wij gaan zo dadelijk de participatie in. Wij noemen dat werkateliers. Welke status heeft een werkatelier? Is daar een vorm van medezeggenschap in? Hoe stelt het ministerie zich dat voor? Die participatie die we nu moeten gaan doen voor ons cluster? Nu zit ik zo'n beetje aan het einde. Maar eigenlijk is dat het begin van participatie. Vragen aan de betreffende partijen wat zij zich voorstellen ten aanzien van het proces over participatie. Welke status heeft het? Is het een



adviserende? Of is het vanuit medezeggenschap? Dan heb je toch ook meer een verplichtende? Dat mis ik in dit hele dossier Schiphol. Er zijn een aantal mensen zoals jullie die zich heel druk maken over die participatie. Als je bottom-line gaat kijken, was dit nu echte participatie? Was dit echt gecommuniceerd? Was dit nu echt duidelijk? Kon iedereen dit weten? Ik denk dat er dan een teleurstellende uitkomst is. Ik maak het zelf mee hier in onze regio waarvan de sector denkt dat er allemaal negatieve reacties komen. Ik heb in het recente verleden een heel groot digitaal participatieplatform laten ontwerpen, gezamenlijk met mijn collega: de bestuurder van een naastgelegen gemeente. Omdat wij niet in de participatie zaten van Schiphol en niet in de ORS, dacht ik: wij gaan het zelf doen. Dat was een vorm van een digitale participatie waar je echt een representatieve uitkomst had. Er zaten wel meer mensen die voor Schiphol waren en de groei en geluidshinder accepteren, dan tegen. Alleen, waar zitten de mensen die tegen zijn? Waarom zijn ze tegen? Dat mis ik in dit hele dossier. Dat er aan de voorkant gesproken wordt. Wij willen participeren maar gaan met het ministerie aan de voorkant praten.

#### **Interviewer**

Voor mij is het duidelijk. Volgens mij probeert u met het voorbeeld te ondersteunen wat er in dit proces volgens u niet goed is gegaan, namelijk de betrokkenheid aan de voorkant. En de vraag van u hoe de participatie ingericht moet worden. Dat is in uw voorbeeld duidelijk wel gebeurd. Maar in dit traject ontbrak duidelijk die afstemming, kan ik dat zo zeggen?

#### **Respondent 2**

Wat ook meespeelt is dat het hele onderwerp erg ingewikkeld is voor de gemiddelde inwoner. Het is een heel technisch dossier met heel veel variabelen. Wat mensen alleen willen weten is hoeveel herrie ze boven hun dak krijgen. Om dat te kunnen begrijpen moet je ontzettend veel begrijpen van de techniek en van hoe de landingsbanen en startprocedures zijn en weet ik wat allemaal. Dat maakt het een heel moeilijk onderwerp om over te communiceren.

#### **Interviewer**

Ik denk dat we daar ongeveer, bij dat punt in dit gesprek zijn aanbeland. Bijvoorbeeld bij hoe de informatievoorziening was. Ik kijk eerst nog even naar Interviewer 2 of we het tweede blok kunnen afronden?

#### **Interviewer 2**

Ja, dank je wel Interviewer 1. Ik zou nog één ding even willen checken. We hebben het gehad over de reikwijdte van de consultatie. We hadden ook gevraagd of die reikwijdte aansloot bij uw ideeën, wensen en behoeften. Zoals Interviewer 1 en jullie net al aangaven hadden jullie wat jullie betreft meer aan de voorkant betrokken willen zijn. Is er nog iets anders wat op deze vraag aangevuld zou kunnen worden? Is er nog iets anders daarover te zeggen? Sloot de reikwijdte aan bij de ideeën, wensen en behoeften? Als het gewoon vooral die betrokkenheid is dan heb ik het antwoord.

#### **Respondent 1**

Ter afsluiting, ik heb meegemaakt dat ik spreek met Dick Benschop en met de sector. Dan is er een mooi pakket gemaakt. Dat is een verzameling van maatregelen van de afgelopen jaren. Daar gaat een strik omheen. Gefeliciteerd, jullie hebben wat bereikt. Wat mij ten ene male onduidelijk is in dat soort processen is de rol van het ministerie. Het Ministerie van Financiën is eigenaar

van Schiphol. Bij Infrastructuur en Waterstaat zit een minister die uitvoert. Ik hoop dat in de hele participatie veel meer en tijdiger een rol van het ministerie duidelijk wordt gemaakt aan de bestuurders en de omgeving. Ik hoop dat dit met de nieuwe governance gaat gebeuren, als de ORS is opgeheven. Daar is het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat toe verplicht naar mijn mening. Omdat we een andere wereld hebben als de ORS er niet meer is. Dan krijgt het ministerie één groot adviesorgaan dat praat met de minister en niet meer met de sector enzovoorts.

**Interviewer 2**

Dus dan kan ik aan deze vraag toevoegen dat wat jullie betreft het duidelijk maken van ieders rol in dit proces ontbrak.

**Respondent 1**

Ja. Zeker wat betreft die van het ministerie. De rol van de sector was mij wel duidelijk. De rol van de ORS is naar mijn mening altijd een beetje diffuus.

**Interviewer 2**

Helder. Dan voeg ik dat nog toe. Dan is het volgens mij goed om door te gaan naar het volgende onderdeel Interviewer 1.

**Interviewer**

Dan gaan we naar het volgende onderdeel. Dat raakt inderdaad aan de opmerking van Respondent 2 net. Ik wil even beginnen met de vraag of u voldoende informatie had om effectief deel te nemen aan de consultatie. Laten we dat hier dan afbakenen tot het reageren op de conceptmaatregelen die jullie hebben gezien. Het is een technisch onderwerp hoorde ik net al. Had u voldoende informatie om toch effectief op dat pakket te kunnen reageren?

**Respondent 1**

Ik had voldoende informatie omdat ik al tijdig inzage kreeg over het hele pakket. Ik kon ernaar kijken en met mijn collega-bestuurder vaneen naastgelegen gemeente bespreken. De hinderbeperkende maatregelen die relevant zijn voor ons cluster, klopt dat en zit dat goed in elkaar? Die tijd heb ik wel gekregen ja.

**Interviewer 2**

Interviewer 1 mag ik nog heel even? Respondent 2, heb je daar nog iets op toe te voegen vanuit de bijeenkomsten die jij in de ORS hebt gehad?

**Respondent 2**

Op zich vind ik dat de website die ze hebben gemaakt met alle maatregelen en waar die uitpakken wel overzichtelijk. Maar de effecten daarvan zijn heel moeilijk inzichtelijk. Ook als je er wat meer verstand van hebt kun je moeilijk inschatten hoe groot het effect is en of dat überhaupt haalbaar is, de maatregelen die ze bedacht hebben. Je kunt heel moeilijk inschatten wat het oplevert voor onze regio. Daarom is het moeilijk om op te reageren. Het is op zich allemaal heel overzichtelijk en met mooie plaatjes. Maar wat precies het effect zal zijn is volkomen koffiedikkijken. Dan is dat denk ik nog lastiger voor mensen die er als leek naar gaan zitten kijken. Die snappen helemaal niet hoe groot een effect is en waar dat dan gaat plaatsvinden.

**Interviewer**

Dat is mijn volgende vraag. Maar dan toch nog heel even eerst om dit goed af te kunnen ronden: Bent u naast die conceptmaatregelen en die website nog op een andere manier voorzien van informatie door één van de organiserende partijen? Of was dit het?

**Respondent 2**

Ze hebben die presentaties gehouden in de BRS en in de ORS. Volgens mij hebben ze ook een keer digitaal dingen georganiseerd voor de omgeving. Daar moest je je dan voor aanmelden. Ik heb een aantal van dat soort sessies meegemaakt. Die waren op zich wel goed. Maar ook daar kreeg ik niet een vinger erachter wanneer ze dan iets zouden kunnen gaan doen en of het haalbaar was en wat het effect zou zijn.

**Interviewer**

Dan is dit de vervolgvraag: Was er sprake van een gelijk speelveld tijdens de consultaties de deelnemende partijen onderling, maar ook tussen de deelnemende partijen en de organisaties?

**Respondent 1**

Nee, niet als je het hebt over begrijpbaarheid. Als ik mee mag doen maar de helft van wat er gezegd wordt niet begrijp, en ik moet zelf uit gaan zitten vinden wat men ermee bedoelt. Maar de andere partij begrijpt het heel goed want die heeft het namelijk ontworpen en die hebben ook gekozen voor de woordkeuze enzovoorts. Dan heb je geen gelijk speelveld.

**Interviewer**

Volgens mij beantwoordt dat de vraag. Ik hoor u zeggen: als je doelt op de begrijpbaarheid niet. Zijn er andere gebieden waarop er wel een gelijk speelveld was? Moet ik het zo interpreteren?

**Respondent 1**

Ik heb ervaren dat als je als bestuurder een goed netwerk hebt, ik als bestuurder wel de mogelijkheid kreeg heel tijdig mijn mening erover te geven. Daar ligt het allemaal niet aan. Maar we hebben het hier over de participatie van de samenleving en niet de participatie van de bestuurder. Ik ben als bestuurder geen vertegenwoordiger van de samenleving. Dat is de gemeenteraad.

**Interviewer**

Even om het onderscheid nog wat scherper te maken. Volgens mij hadden we het net bij die begrijpbaarheid over het speelveld tussen deelnemers en organisatie. De organisatie heeft iets ontwikkeld. U gaf net aan dat als je er niets van begrijpt als deelnemer er geen gelijk speelveld is. De opmerking die u daarna maakte. Doelt u daarmee op het speelveld tussen deelnemers onderling? Met een goed netwerk kom je sneller aan tafel dan zonder?

**Respondent 1**

Nee ik heb niet gezegd dat je dan sneller aan tafel komt. Met een goed netwerk, als je bijvoorbeeld de mensen kent binnen Schiphol of het ministerie of LVNL, dan kreeg ik wel de mogelijkheid om nog een bepaald idee zelf ook naar voren te brengen. Of te zeggen dit moet je niet doen, of doe dat er ook even bij. Ik bedoel dat niet negatief, want zo gaat het nu eenmaal in het leven. Maar ik ken ook legio bestuurders die dat niet hebben.

**Interviewer**

Duidelijk. Respondent2, heeft u misschien nog aanvullingen vanuit de ORS en BRS-bijeenkomsten. De informatievoorziening daar en de betrekking op het speelveld.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 2**

Nee, ik heb het idee dat ambtelijk gezien iedereen ongeveer wel op dezelfde manier is geïnformeerd. Misschien dat provincies wat nauwer betrokken zijn geweest dan gemeenten. Dat kan ik me wel voorstellen. Hoe het bij bewoners zit weet ik niet. Die zijn natuurlijk ook wel betrokken, maar daar heb ik weinig inzicht in. De luchtvaartsector heeft natuurlijk als opsteller van het plan een enorme voorsprong, ook ten opzichte van het ministerie. Mij is altijd in het hele Schiphol gebeuren een beetje onduidelijk wat het ministerie voor regie voert en wat zij als doel en strategie hebben. Dat blijft altijd een beetje onduidelijk. Ze doen alsof de sector alles voor het zeggen heeft in Nederland maar dat lijkt me toch een beetje overdreven.

**Interviewer**

Interviewer 2 heb jij nog aanvullingen? Er komen nu in ieder geval een aantal vragen die niet van toepassing zijn.

**Interviewer 2**

Ja, alleen even of ik deze vraag bevestigend kan beantwoorden. Werden jullie in staat gesteld een bijdrage te leveren tijdens de consultatie? Daar kan ik ja op beantwoorden? U heeft een schriftelijke reactie gegeven, met de kanttekening die u eerder heeft geplaatst dat u liever eerder was betrokken. Klopt dat?

**Respondent 1**

Klopt. Ik zat nu erg veel in de reactiemodus.

**Interviewer**

Ik ben nog wel benieuwd of u tijdens de consultatie de verwachting had dat er ruimte was om iets met de inbreng te doen. Dan bedoel ik of de organiserende partij, de initiatiefnemers, ruimte hadden om iets met de inbreng te doen?

**Respondent 1**

Ik heb wel de indruk, laat ik het zo stellen, dat ik dat had kunnen doen. Maar ik zit hier met jullie te praten over participatie. Over het gelijke speelveld, de belangengroeperingen. Noem maar op. Bijvoorbeeld de Vereniging van Natuurmonumenten, de Landbouw of een inwonershoek. Die staat daar mijlenver vandaan.

**Respondent 2**

Het woord participatie is eigenlijk ook niet helemaal op zijn plek hier. Het is eigenlijk veel meer een consultatieproces geweest. Dat is toch iets anders.

**Respondent 1**

Ja.

**Interviewer**

Helder. Interviewer 2, kunnen we wat jou betreft ook door naar de vragen over de terugkoppeling?

[Hierna werd er een korte pauze gehouden]

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 1**

In de pauze zat ik nog eens na te denken. Ik nodig jullie beiden van harte uit, als jullie de gelegenheid krijgen op het ministerie, om hier met de betreffende ambtenaren eens te praten over wat in onze gemeente is ingericht aan participatieprocessen. Waarom hebben jullie dat gedaan? Wat doen jullie dan? En hoe en met wie? En Wanneer? Over dat participatieproces waar men zo enthousiast over is. Bij deze. Jullie zijn van harte uitgenodigd om daar eens kennis van te nemen. Daar hoeft je dan vervolgens niets mee te doen, maar dat verrijkt wel de kennis op het terrein van participatie. Participatie is ook heel iets anders dan medezeggenschap. Het woord participatie wordt vaak gebruikt maar is eigenlijk niet meer dan een soort containerbegrip. Wat de samenleving mist anno 2021, is medezeggenschap. Bij deze de uitnodiging. Dat mag je in het verslag opnemen.

**Interviewer**

Ik denk dat het goed is om in dit gesprek ons even te beperken tot het consultatietraject waar we nu het gesprek over voeren. Maar het zit in het verslag, want het is woordelijk. In ieder geval dank voor de uitnodiging. Interviewer 2, kunnen we door naar de terugkoppeling en doorwerking?

**Interviewer 2**

Bijna Interviewer 1. Ik wil één ding even dubbelchecken. We hebben ook gevraagd of in uw optiek iedereen in staat was deel te nemen aan de consultatie. Daar heb ik als antwoord genoteerd: Ja, maar er was wel een aandachtspunt van de begrijpelijkheid van de informatie. Eerder heeft Respondent 1 ook aangegeven dat hij niet zeker wist of iedereen er ook vanaf wist, dat er iets liep. Klopt dat? Kan ik dat als antwoord noteren?

**Respondent 1**

Dat klopt. Er wordt vaak gezegd als we maar iets op een website plaatsen dan had iedereen het kunnen weten. Ik kan bij deze zeggen dat er heel weinig inwoners wisten dat er iets op een website stond waar ze aan deel konden nemen. Dan kan er natuurlijk gezegd worden: daar had u als bestuurder zelf de hand en de regie in kunnen voeren door inwoners daarop te attenderen. Maar ik geloof dat dat geen correct proces is.

**Interviewer 2**

U heeft zelf geen communicatie hierover gezien in lokale dagbladen, nieuwsbrieven of dergelijke?

**Respondent 1**

Niet dat ik me kan herinneren. Heb jij dat gezien, gelezen of waargenomen Respondent 2?

**Participant 2**

Het heeft wel in de nieuwsbrief van Schiphol gestaan volgens mij. Ik zit natuurlijk in allerlei e-mailadressenbestanden. Ik krijg het zo vaak langs dat ik niet goed kan beoordelen hoe een buitenstaander geïnformeerd zou zijn de afgelopen jaren.

**Interviewer 2**

Oké goed. Dank. Dan lijkt het me goed om door te gaan naar het volgende stukje want we hebben nog twintig minuten en nog een paar dingen waar we toch wel iets over willen weten.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Respondent 2**

Misschien nog even ter aanvulling, het is heel duidelijk dat het bestaande netwerk van mensen die iets met Schiphol doen heel goed geïnformeerd is. De schil daarbuiten, alle andere inwoners en belanghebbenden, dat is mij niet zo duidelijk.

### **Interviewer**

Helder. Dan gaan we door naar het volgende setje vragen. Dat gaat over de terugkoppeling en doorwerking. Ik ben benieuwd of voor u inzichtelijk is gemaakt ook misschien hoe uw inbreng is gewogen en heeft doorgewerkt.

### **Respondent 1**

Toen ik op de hoogte werd gesteld dat er een pakket van achtentwintig maatregelen zou komen, moest ik wachten tot die gepubliceerd werden. Mijn reactie was dat men een poging heeft gedaan die paar dingen die vanuit onze regio de afgelopen jaren de revue hebben gepasseerd, een goede plek te geven in het eindproduct.

### **Interviewer**

Als ik daarop door mag vragen: Hoe zag de terugkoppeling naar u eruit? Heeft u uiteindelijk te horen gekregen hoe uw reactie op de maatregelen is meegenomen? Heeft u daar iets van teruggekregen?

### **Respondent 1**

Nou, hoe die is meegenomen? Het werd gepresenteerd. Het zat erin. Dus daar heb ik kennis van kunnen nemen.

### **Respondent 2**

Ze hebben natuurlijk een uitgebreid document gemaakt met alle reacties samengebond in één reactie van: wat gaan we doen. Daar zitten dan die extra zestien maatregelen bij. Dat is een algemeen document waaruit je niet heel duidelijk af kunt leiden hoe dat is gewogen. Die vraag stelde je net. Hoe hebben ze die afweging gemaakt? Welke criteria zijn daarvoor gebruikt? Dat is mij niet duidelijk. Ik weet ook niet hoe het verdere proces is. Dat vind ik ook een beetje jammer dat dat ook niet wordt aangegeven, van: de komende jaren gaan we dit of dat doen en u wordt op die en die manier daarbij betrokken ja of nee. Ik denk eerlijk gezegd dat het vooral nee is. Dat ze het weer zelf gaan uitwerken allemaal. Dus dat noem ik dan ook weer geen participatie. Dat noem ik dan meer consultatie en vervolgens zelf besluiten nemen en zelf weer die volgende stap gaan zetten. Dan zullen we over twee jaar wel weer horen wat daar het resultaat van is. Daar mogen we dan misschien ook weer op reageren. Dat is toch echt veel meer consultatie dan participatie.

### **Interviewer**

Helder. Ook voor Interviewer 2? Ik kijk even met een schuin oog.

### **Interviewer 2**

Nog even de check: Respondent 2 klopt het dat de terugkoppeling via de ORS is gekomen en via de e-mail? Over dat die nota van reactie er was?

**Respondent 2**

Via de BRS denk ik hoor.

**Respondent 1**

De BRS heeft het gepresenteerd voor de sector.

**Interviewer**

Dan komen we bij de afrondende vragen. Het is een beetje een dubbele vraag. Laten we het maar in twee knippen doen. Ik ben benieuwd op welke punten u de consultatie succesvol vond en op welke punten u nog ruimte ziet voor verbetering. Dan stel ik voor dat we het gewoon even echt in tweeën knippen. Dan beginnen we met of u beiden kunt samenvatten wat er succesvol was aan dit consultatietraject.

**Respondent 1**

Wat er succesvol aan is geweest, is dat men uiteindelijk een bundeling heeft gemaakt van een aantal wensen die al een geruime tijd speelden. Die zijn samengevoegd tot een eindproduct: achtentwintig hinderbeperkende maatregelen. Maar hoe dat dan verder geïmplementeerd gaat worden en wanneer enzovoorts, dat is volstrekt onduidelijk.

**Interviewer**

Op de toekomst komen we straks ook nog kort terug. Het is goed dat u die kanttekening alvast maakt. Nog even de check bij Respondent 2 of hij misschien nog aanvullingen heeft op de succesvolle punten van de consultatie.

**Respondent 2**

Het succesvolle is denk ik dat Schiphol heel serieus bezig is geweest met hinderbeperking. Dat ze daar een overzichtelijk pakket hebben neergelegd. Maar waar het aan ontbreekt is kwantitatieve informatie en helderheid over de criteria waar ze op toetsen ja of nee en de haalbaarheid. Tenslotte, wat natuurlijk het belangrijkste is voor inwoners, wat zijn nu de effecten op de grond? Dat is heel moeilijk inzichtelijk te krijgen.

**Interviewer**

Zijn dat ook meteen de punten waarbij u zegt daar is ruimte voor verbetering?

**Respondent 2**

Ja, dat denk ik wel. Veel meer kwantitatieve informatie. Mijn inschatting is dat ze dat wel kunnen maar dat ze het ook liever niet doen omdat de effecten van die maatregelen waarschijnlijk heel beperkt zijn. Als je het hele pakket bij elkaar ziet zal dat links of rechts een heel klein beetje verbetering geven, maar het is natuurlijk niet waar de omgeving op zit te wachten. Die willen gewoon veel minder lawaai. Dit is maar een heel klein beetje minder. Maar dat is een persoonlijke inschatting.

**Interviewer**

Dan doe ik nog even de check bij Respondent 1. Heeft u nog andere aanvullingen voor de verbeteringen die er mogelijk zijn in dit traject?

**Respondent 1**

Zoals ik al eerder heb gezegd, er moet aan de voorkant duidelijker gemaakt worden wat voor participatieproces er wordt opgezet. Vaak is het halverwege of naar het einde toe 'we hebben een participatieproces gehad'. Dan denk ik: wat voor participatieproces dan? Als ik dat ga ontrafelen dan zeg ik het was een participatieproces van een aantal clustervertegenwoordigers in de ORS. Hoe representatief was dat dan? Hoeveel mensen vertegenwoordigen die? Als je een participatieproces inricht en je nodigt echt key-personen uit, dan moet je van tevoren even bepalen of dat beantwoordt aan de representatieve democratie. Hoeveel mensen vertegenwoordigt u eigenlijk? Dat is cruciaal in een participatieproces. Je hebt een hoop leaders en veel followers. De leaders zijn mensen die zich laten horen. Wat is het representatieve democratische gehalte van u of van mij als bestuurder? Zit ik mijn eigen mening te verkondigen? Of kan ik zeggen dat ik dit met 5000 inwoners heb gecommuniceerd en ik dit een goed participatieproces vind, en zo moet je het doen? Dat heb ik niet gezien. Ik moet overigens wel zeggen dat ik de inzet van Dick Benschop en een aantal mensen op Schiphol die zich met dit dossier bezighouden in dit proces; ik heb gemerkt dat ze er op een positieve manier inzaten. Om te kijken van hoe kunnen we een zo goed mogelijk pakket neerleggen? Dat wil ik wel even zeggen. Maar dat is dus individuele participatie.

**Interviewer**

U raakte net al aan de toekomst en de communicatie. Dat zijn onze laatste inhoudelijke vragen. Het hinderreductieplan heeft een levend karakter. Dat betekent dat er over de uitkomst van de maatregelen gecommuniceerd gaat worden met de omgeving. Is het voor u duidelijk hoe er invulling wordt gegeven aan die communicatie?

**Respondent 1**

Nee.

**Interviewer**

Helder. Dan misschien een iets algemenere vraag. Is het voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan het betrekken van de omgeving bij wijzigingen aan het plan?

**Respondent 1**

Nee.

**Interviewer**

Dat is duidelijk. Dat is de inhoudelijke afronding. Dat waren onze laatste inhoudelijke vragen. Dan moet ik even checken bij u, heeft u voldoende gezegd over dit hele traject? Of zijn er nog dingen die we met elkaar moeten delen?

**Respondent 1**

Ik heb voldoende gezegd. Maar nogmaals, en dit ter afsluiting, definieer wat een echt en een goed participatieproces is en waar dat toe moet leiden. Wanneer je dit kenbaar gaat maken, hoe je dit kenbaar gaat maken en waarom je het zo doet. Daar moeten landelijke overheden veel meer proactief in zijn, open in zijn en niet terughoudend. Niet van, ja maar vanuit de historie willen we het graag vanuit een ministerie allemaal voorbereiden en voorkoken en hier heb je een product. Daar mag je naar kijken en dat noemen we participatie. Daar kom ik in de gemeente niet meer mee weg, als ik het zo met het bestemmingsplan doe. Aan de andere kant ter afsluiting, bij de invoering van de Omgevingswet gaat het



allemaal anders worden. Ook voor ministeries. Dan gaan we naar omgevingsplan. Daar wens ik ook de ministeries veel succes mee. De inwoners staan voorop. Omgevingswet, omgevingsplan, om dat niet te negeren.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer 2**

Ik kijk even naar de klok. Respondent 1 moet er zo uit. Ik denk dat we wel nog Respondent 2 willen vragen of er voldoende gezegd is. Ik denk dat we u alvast heel hartelijk bedanken voor de tijd die u voor ons vrij heeft kunnen maken.

**Respondent 1**

Oké. En je bent van harte bij ons uitgenodigd om kennis te nemen over onze digitale tools en het nieuwe participatiebeleid.

**Interviewer 2**

Die staat genoteerd. Dank u wel.

**Respondent 1**

Graag gedaan. Nog een prettige week en wellicht tot ziens.

**Interviewer**

Insgelijks. Tot ziens.

**Respondent 2**

Ik heb als enige aanvulling dat ik het belangrijk vind dat in het vervolgproces wordt aangegeven hoe ze die stappen doorlopen. Het toetsen van de maatregelen en het onderzoek dat er gaat gebeuren. Hoe wordt daar de omgeving bij betrokken? Als je het hebt over participatie zou ik dat dus logisch vinden. Om bij het uitwerken van die maatregelen ook andere partijen te betrekken dan alleen de luchtvaartsector. Eigenlijk gebeurde dat in het verleden ook altijd. De omgevingsraad Schiphol had altijd werkgroepen. Zodra er ergens een routewijziging of iets dergelijks zou gaan plaatsvinden werd er een werkgroep ingesteld met bewoners, ambtenaren, de luchtvaartsector, milieubeweging. Op die manier had je echt wel iets van participatie. Dat zie ik nu dus helemaal niet gebeuren. Het is net alsof de sector het allemaal zelf gaat doen. Straks komt er een konijn uit de hoge hoed, dit gaat het worden. Wat is dan de participatie? Die is er dan eigenlijk niet.

**Interviewer 2**

Ik was nog benieuwd omdat we net ook een vraag stelden of helder was hoe de communicatie zou lopen over toekomstige wijzigingen. U geeft aan dat het belangrijk is aan te geven hoe die stappen doorlopen worden in het proces. Op welke manier zou daarover gecommuniceerd kunnen worden?

**Respondent 2**

In ieder geval vroegtijdig. Ik zou het erg jammer vinden als er per maatregel of per set van maatregelen opeens een besluit wordt genomen door het ministerie of door de sector. We gaan voortaan anders vliegen, op die en die manier. Punt. Dan zijn we wel betrokken geweest in de consultatieronde, maar niet als deelnemer in het zoeken naar een oplossing. Dan word je gewoon weer geconfronteerd met een besluit. Ik vind dat als ergens een onderzoek is gebeurd, bijvoorbeeld door To70 die doen dat meestal, dat dan de onderzoeksresultaten worden gedeeld met een groep betrokken mensen uit de regio of deskundigen.

Dat dat dan beoordeeld en besproken kan worden, zo'n rapport, voordat er een besluitvorming plaatsvindt. Hoe dat proces gaat lopen is mij helemaal niet duidelijk uit dit stuk.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer 2**

Helder. Dank voor de toevoeging.

**Interviewer**

Misschien nog even een check bij u. Heeft u alles kunnen zeggen wat u wilde zeggen in dit gesprek?

**Respondent 2**

Ja ik geloof het wel. Ik merk wel dat het een moeizaam onderwerp is omdat er veel onduidelijkheid inzit. Wat is nu precies participatie en hoe is dat vorm te geven? Het traject loopt ook al bijna anderhalf jaar. Het is voor mij heel moeilijk om terug te kijken wanneer ik geïnformeerd ben via welke routes. Dat weet ik gewoon niet meer. Dat kan ik niet goed meer terughalen.

**Interviewer**

Nee dat is duidelijk voor ons. Ik ga de opname stoppen.

## Bijlage 19 Interviewverslag 9

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

---

Betreft	Gesprek in het kader van toetsing participatieproces hinderreductieplan Schiphol; verslag respondent 9 (bestuurlijke partij)
Vergaderplaats	Virtueel, Zoom
Deelnemers	Respondent 1, Respondent 2, Interviewer 1, Interviewer 2

---

### **Interviewer**

Ik hoorde een computerstemmetje dus de opname staat nu aan. Dan ga ik naar mijn eerste vraag toe. Vanuit welke rol was u betrokken bij de consultatie van het hinderreductieplan?

### **Respondent 1**

Vanuit de rol van deelnemer vanuit het cluster waar de gemeente onder valt.

### **Interviewer**

Is dat in de BRS?

### **Respondent 1**

Nee. Het is een ORS-cluster. Ik weet even niet uit mijn hoofd hoeveel bestuurlijke clusters er in de ORS zitten? Respondent 2? Iets van acht dacht ik.

### **Respondent 2**

Negen.

### **Respondent 1**

Het cluster is ook onderdeel van de BRS.

### **Interviewer**

Helder. En Respondent 2?

### **Respondent 2**

Ik ben als ambtenaar betrokken bij het dossier. Er zijn ook ambtelijke vooroverleggen geweest. Ik zit als ondersteuner bij de bestuurlijke overleggen. Ik heb van verschillende kanten de informatie gekregen en de gesprekken gevoerd.

### **Interviewer**

Op welke manier was u betrokken bij de consultatie? Er zijn namelijk meerdere dingen georganiseerd. Er is in de BRS en de ORS over gesproken, er zijn informatiebijeenkomsten voor bewoners geweest, er is een onlineconsultatie op minderhinderschiphol.nl geweest. Op welke manier zijn jullie daarbij betrokken?

### **Respondent 1**

Ik ben betrokken bij het cluster waar de gemeente onder valt en bij de BRS met name.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

En Respondent 2?

**Respondent 2**

Ik heb zowel bij de BRS-vergaderingen gezeten als bij het Regioforum. Daar is ook een keer een presentatie geweest van Schiphol en de luchtverkeersleiding. Daar hebben we ook mondeling en schriftelijk op gereageerd.

**Interviewer**

Dus in die gremia zijn jullie gevraagd om een reactie te geven indien gewenst?

**Respondent 1**

Het cluster heeft een eigen reactie gegeven op het hinderreductieplan.

**Interviewer**

Is in het cluster zelf ook een gesprek gevoerd? Of was dat naar aanleiding van wat er in de BRS werd besproken?

**Respondent 1**

Meestal vergaderen we als cluster voorafgaand aan de BRS. We bereiden ook voor wat er in de BRS komt. Het cluster heeft dan ook haar reacties. Ook al gaat de BRS reageren, vaak reageert het cluster ook. Soms zelfs enkele gemeentes.

**Interviewer**

Dank u wel. Weet u nog vanaf welk moment u betrokken werd bij de consultatie?

**Respondent 1**

Ik heb die datum niet scherp.

**Interviewer**

Respondent 2 weet jij het nog?

**Respondent 2**

Volgens mij was het vlak voor de corona lockdown. Dus ik denk in maart vorig jaar.

**Interviewer**

Maart 2020. Dat waren even wat algemene vragen. Dan gaan we naar de ontwerpfase, hoe het proces is opgezet. Weet u nog op welke manier u bent uitgenodigd voor de consultatie? Het klinkt alsof het in de overleggremia waar u inzit aan bod kwam. Klopt dat? De tweede vraag is: Bent u nog op andere manieren uitgenodigd?

**Respondent 1**

Ik ben niet op andere manieren uitgenodigd.

**Interviewer**

Respondent 2, heeft u nog aanvullingen daarop?

**Respondent 2**

Ik vind het moeilijk te achterhalen in mijn geheugen. Ik zit bij zoveel gremia aan tafel. Ook bij bewoners overleggen hebben we dit onderwerp weleens aan de orde gehad. Het komt vanuit alle kanten op me af.

**Interviewer**

Heeft u het als een open proces ervaren? Kon iedereen deelnemen?

**Respondent 1**

Ik heb gezien dat er mogelijkheden zijn voor inwoners om reactie te geven.

**Interviewer**

Aansluitend daarop: Waren alle belangen en personen vertegenwoordigd in het proces die volgens u ook vertegenwoordigd zouden moeten worden? Voor zover u daar inzicht in heeft.

**Respondent 1**

Dat is natuurlijk altijd moeilijk. Als ik kijk naar de gemeente, hebben we een raad. Een aantal raadsleden zijn daar actief om te kijken of er een inbreng geleverd kan worden. Zij hebben mogelijk individueel een inbreng geleverd. Of inwoners worden bereikt in groten getale om te kunnen reageren? Daar ben ik niet zeker van, of dat ook lukt.

**Interviewer**

Heeft u daar een aanvulling op Respondent 2? Wat is uw beeld daarbij?

**Respondent 2**

Het is allemaal vrij lang geleden. Dat maakt het wat moeilijker. Anderhalf jaar terug waren er denk ik wat media-uitingen. Ik weet niet of dat advertenties zijn geweest of huis-aan-huisbladen of dat soort dingen. Het zou best kunnen maar ik weet dat gewoon niet meer. Als je in het circuit zat en een beetje met Schiphol bezig was, kwam je de informatie wel tegen. Ik denk dat de gemiddelde bewoner het niet heel makkelijk tegenkwam.

**Interviewer**

Mijn volgende vraag gaat over de communicatie rond het traject. Respondent 1 gaf aan dat deze een aantal advertenties had gezien. Respondent 2, jij weet niet zeker wat er aan communicatie is gedaan. Is daarmee die vraag voldoende beantwoord? Of hebben jullie nog dat je zegt van: ik heb die communicatievorm gezien of ikzelf heb deze communicatie gekregen?

**Respondent 1**

Ik heb geen aanvullingen daarop. Ik heb wel een aanbeveling voor de toekomst. Zorg dat dat goed wordt geborgd in de media.

**Interviewer**

We hebben straks ook nog een vraag over de toekomst. Dan zullen we deze wel alvast noteren. Met zorgen dat het goed wordt geborgd bedoelt u dat toekomstige wijzigingen aan het plan breed gecommuniceerd zouden moeten worden?

**Respondent 1**

Ja. Ik denk dat op het moment dat je participatie oppakt, je goed moet realiseren wie je wil bereiken en hoe je die gaat bereiken. Voor een aantal oudere inwoners

zou dat de lokale krant zijn of het lokale dagblad. Voor andere inwoners mogelijk een combinatie van hun lokale krant en digitale media.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Die noteren we alvast voor de toekomstige vraag. Dan gaan we nu nog even terug naar het proces zoals het is geweest. We hebben ook een vraag of u tijdig bent uitgenodigd, dus tijdig bent betrokken. Kunt u daar iets over vertellen?

**Respondent 1**

Betrokken bij het traject?

**Interviewer**

Ja, bij het consultatietraject.

**Respondent 1**

Ja.

**Interviewer**

Respondent 2 heeft u een aanvulling daarbij?

**Respondent 2**

Ik vond het vooral prettig dat er heel ruim tijd was om reacties te sturen. Daar hadden we bijna een half jaar voor meen ik. Ook door omstandigheden hoor. Schiphol was natuurlijk druk met corona. Dat is op zich heel prettig. Sommige officiële zienswijzeterminen zijn maar vier of zes weken. Dan is het heel moeilijk om dat op te lijnen met gemeentes en gemeenteraden. Het was prettig dat er veel tijd voor was.

**Interviewer**

Helder. Was het voor u duidelijk waar de consultatie wel of juist ook niet over ging?

**Respondent 1**

Ja. We hebben die stukken bestudeerd en met elkaar besproken en in hoofdlijnen gepresenteerd gekregen. Op dat moment ga je meteen nadenken wat het cluster waarin wij vallen wil en hoe dat past in de BRS.

**Interviewer**

Was het voor u duidelijk als u keek naar wat het cluster wilde, of dat wel of niet bij de vraag of reikwijdte van de consultatie paste?

**Respondent 1**

Dat is natuurlijk altijd lastig. Wij willen vaak meer. Dat geef je soms ook aan, dat er nog een aantal andere aspecten zijn naast wat er in het hinderreductieplan staat.

**Interviewer**

Dus dat was wel duidelijk voor u?

**Respondent 1**

Ja.

**Interviewer**

Respondent 2?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 2**

Ik vond het allemaal behoorlijk duidelijk. Ik vond wel dat de informatie heel algemeen was. Je wil toch eigenlijk een goed beeld krijgen van wat de maatregelen betekenen voor een bepaalde regio. Dat was alleen maar in het algemeen beschreven. Het was niet heel duidelijk wat precies de effecten zouden zijn. Voor een leek, ik spreek even alsof je inwoner bent van een gemeente en je kijkt naar het pakket, dan denk je dat er misschien heel veel gaat veranderen maar misschien ook wel niet. Daar kon je weinig grip op krijgen. Ook als deskundige niet.

**Interviewer**

We zoomen straks nog wat meer in op de informatievoorziening. Dan kunnen we dat punt nog verder uitpakken. Als het gaat over: hier gaat de consultatie wel over en hier gaat het helemaal niet over, was dat helder voor jou?

**Respondent 1**

Ja. Dat gaf het onderwerp wel aan en ook de stukken die je daarbij vindt.

**Interviewer**

Mijn volgende vraag is: Op welke manier is dit duidelijk gemaakt? Ik hoor u zeggen dat stond in de stukken. Ook in de presentaties die u kreeg?

**Respondent 1**

We hebben ook een presentatie gehad onder andere bij BRS.

**Interviewer**

Was dat hetzelfde voor u Respondent 2? Was het duidelijk in de stukken en presentaties of niet?

**Respondent 2**

Ik vond dat Schiphol de uitleg daarvan heel goed heeft gedaan. Zij gaven daarbij ook regelmatig aan dat ze ook niet precies wisten wat maatregelen gaan opleveren. Daarom konden ze er weinig over vertellen.

**Interviewer**

Als u kijkt naar de reikwijdte, die was duidelijk voor u. Sloot die ook aan bij de wensen, ideeën en behoeften die u zelf daarbij had?

**Respondent 1**

Wij hebben natuurlijk vanuit het hinderreductieplan een zienswijze verstuurd. Als je dat moet verdedigen in de raad zijn er altijd zaken die onze gemeenteraad meldt. Dat er nog veel meer is en dat ze meer aandacht willen voor de nachtvluchten: minder of op slot. Waarom is dit nog lang niet gebeurd? Waarom kan dat niet? Dat zijn andere dingen. Ook zware vrachtliegtuigen met te veel hinder in de nacht. Dat zijn punten die steeds terugkomen en die ook in dit plan staan. Wat Respondent 2 net al zegt, je wil dan ook weten wat ermee gaat gebeuren. Hoe wordt het nu verder opgepakt? Onze inwoners denken dat ze steeds weer met een kluitje in het riet worden gestuurd. Corona was heel fijn in dat opzicht. Dan was het wat rustiger in de lucht en in de nacht.

**Interviewer**

U geeft aan dat u in de raad terugkreeg 'eigenlijk willen we dat er meer gebeurt'. Kan ik dat interpreteren als dat de reikwijdte in ieder geval niet op de wensen van de raad aansloot?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 1**

Ja, dat klopt. Verschillende gemeenteraden in de omgeving, maar ik praat nu voor mijn gemeente, zien dat er niet is opgenomen dat de raad wil dat nachtvluchten worden gestaakt. Tussen twaalf en zes zal ik maar even zeggen. Dat is hun belangrijkste punt. Daar blijven ze op hameren.

**Interviewer**

Respondent 2, heeft u een aanvulling of de reikwijdte aansloot bij de ideeën, wensen en behoeften?

**Respondent 2**

Het is eigenlijk zoals respondent 1 zegt: een beetje tegengesteld. De maatregelen die in het plan staan gaan voor een heel groot deel over het intensiever gebruik van een specifieke start- en landingsbaan. Juist in deze gemeente zou dat nadelig zijn. Het is een plan met hinderbeperkende maatregelen wat juist slecht uitpakt voor de gemeente. Dat is de globale inschatting. Schiphol zegt dat ze daar compensaties voor doen. Het is onduidelijk of dat voldoende gaat helpen. Het is een beetje moeilijk voor de gemeente, maar ook het hele omliggende gebied. Het plan heeft de naam hinderbeperking maar voor deze regio is het juist minder gunstig dan bijvoorbeeld in een andere regio.

**Interviewer**

Je geeft aan dat dit een maatregel is die voor deze regio juist nadelig uitpakt. Ervaarde je ruimte dat je daar iets over kon zeggen in de consultatie?

**Respondent 1**

Ja, daar is ook het een en ander over gezegd. Het is natuurlijk altijd zo dat er meerdere partijen in dezelfde ruimte of regio zitten met meerdere belangen.

**Interviewer**

Dan ga ik naar de volgende vraag. Dat gaat over de urgentie van de consultatie. Hebben jullie ervaren dat de organiserende partij die urgentie om mee te doen aan de consultatie heeft overgebracht? Hoe is die overgebracht aan jullie?

**Respondent 1**

Het hinderreductieplan zegt het al. Je wil echt gaan reageren. Je ziet daar als gemeente en als bestuurder en als gemeenteraad echt het belang ervan in. Hoe onze inwoners dat hebben ervaren heb ik al gezegd, dat kan ik lastig duiden. Maar de term zegt het al, hinderreductie. Hoe gaan we dit beleven? What's in it for us?

**Interviewer**

Dus überhaupt het gebruik van die term was al de urgentie die genoemd werd?

**Respondent 1**

Ja.

**Interviewer**

Respondent 2, heeft u nog een aanvulling of zal ik naar de volgende vraag gaan?



**Respondent 2**

Ik heb geen aanvulling.

**Interviewer**

Waren de wensen en doelen van Schiphol en LVNL voor u duidelijk met de consultatiefase?

**Respondent 1**

Ja, in grote lijnen wel.

**Interviewer**

Wat zag u als de wensen en de doelen van hen?

**Respondent 1**

We zitten natuurlijk op meerdere borden te schaken. Zij schaken op wat voor Schiphol het meest belangrijke is. Wij schaken op zorgen dat onze bewoners de minste hinder ervaren. Dat zijn wel tegenstellingen. Als er onvoldoende aan de kant van inwoners tegemoet wordt gekomen dan hebben we niet veel bereikt.

**Interviewer**

Dank u wel. Respondent 2, hebt u nog iets toe te voegen daarop? Of de wensen en doelen inzichtelijk waren?

**Respondent 2**

De doelen waren wel inzichtelijk. Ik heb altijd wel het idee gehad dat het maar heel weinig kan helpen, dat pakket met maatregelen. De grote hinderbeperking moet eigenlijk uit Den Haag komen door bepaalde maatregelen vanuit het ministerie te stellen. Bijvoorbeeld ten aanzien van nachtvluchten of dat soort dingen. In de zin van een stevige beperking van vliegverkeer op bepaalde momenten of op bepaalde routes, en dat Schiphol zelf daar niet zo heel veel aan kan en wil doen.

**Interviewer**

Dit is een mooi bruggetje naar onze vraag hierna. Ik heb nu één blokje afgerond. Ik check eerst even bij Interviewer 2 of er voldoende antwoorden zijn?

**Interviewer 2**

Er zijn heel veel antwoorden gegeven. Ik heb nog twee toets-vragen. Dat gaat over de vraag of de reikwijdte aansloot bij de ideeën. Het antwoord is in principe nee, maar de raad en betrokkenen konden wel voldoende hun ideeën en punten van zorg kwijt. Klopt dat?

**Respondent 1**

Dat klopt wat mij betreft.

**Interviewer 2**

Bij de vraag over hoe de urgentie is overgebracht vertelde u, Respondent 1, dat door de titel hinderreductie iedereen om wie het ging rechtop in zijn stoel ging zitten. Heeft u ook de indruk dat anderen, voor wie het wat minder leefde, voldoende actief zijn overtuigd van de urgentie om te reageren door de organisatie?

**Respondent 1**

Voor onze organisatie wel, de gemeente en de gemeenteraad. Hoe dat met inwoners zit kan ik niets over zeggen.

**Interviewer 2**

Dat was het Interviewer.

**Interviewer 1**

Nog even ter check, Respondent 2 heb jij nog iets wat je daar wil toevoegen of zullen we naar de volgende vraag? [Respondent geeft aan van niet.] Dan gaan we naar de uitvoering. Dit ging over hoe u betrokken bent geweest. Mijn eerste vraag is: Had u voorafgaand aan de consultatie de verwachting dat er ruimte was bij de initiatiefnemers om iets met de inbreng te doen? Dat sluit een beetje aan op waar Respondent 2 het net over had.

**Respondent 1**

Ik vind het een lastige vraag om te beantwoorden.

**Interviewer**

Dat is ook een antwoord natuurlijk. En Respondent 2?

**Respondent 2**

Ik heb het net een beetje aangegeven. Ik moet wel zeggen dat Schiphol wel heel serieus bezig is geweest met de communicatie en ook met het verwerken van de zienswijzen. Ze gaan echt heel serieus kijken naar alle inbreng. Daar zijn ook in het definitieve plan na de zienswijze nog zestien maatregelen bijgekomen. Dat geeft wel aan dat ze ook wat doen met de opmerkingen. In die zin lijkt het me wel een zorgvuldig proces. Of het in werkelijkheid veel oplevert is meer de vraag die ons bezighoudt.

**Interviewer**

Wat betreft de ruimte om iets met de inbreng te doen, je gaf bij de vorige vraag aan dat er voor bepaalde maatregelen besluiten op een ander niveau nodig zijn bij het ministerie.

**Respondent 2**

Ja eigenlijk wel. Er zijn heel veel maatregelen gericht op het intensiever gebruik van een specifieke start- en landingsbaan, omdat dat het beleid is van het ministerie. Daar zou het ministerie ook een andere keuze in kunnen maken. Dat zijn hele andere pakketten met maatregelen.

**Interviewer**

Helder. Volgens mij hebben we dan antwoord op deze vraag. Dan komen we bij de informatievoorziening. Daar had Respondent 2 ook al iets over gezegd. Had u voldoende informatie om op een effectieve manier deel te nemen aan de consultatie?

**Respondent 1**

Ja, zeker. Wij als bestuurders en de gemeenteraad hebben daar zeker voldoende informatie over gehad.

**Interviewer**

Hoe bent u daarvan voorzien, van die informatie?

**Respondent 1**

Door de stukken die zijn toegestuurd. Zie ook mijn opmerkingen over de participatiemogelijkheden van inwoners.

**Interviewer**

Respondent 2, jij gaf net al wat aan over de informatievoorziening. Ook even bij u de check: Had u voldoende informatie en hoe bent u daarvan voorzien?

**Respondent 2**

Wij hebben dat plan gehad en een aantal presentaties. Er is een website van het hele programma. Die website is op zich heel duidelijk en goed ingericht. Er zit alleen heel weinig, laten we zeggen, detailinformatie in. Het is allemaal behoorlijk oppervlakkig waardoor er niets komt als je door wilt klikken om te kijken wat iets nou echt gaat opleveren. Dan is het leeg. Dan zegt Schiphol: dat moeten we nog onderzoeken. Dat snap ik ook wel, maar daardoor is het wel moeilijk te beoordelen wat het totale effect zal zijn van het pakket maatregelen.

**Interviewer**

Dus als het gaat over of er voldoende informatie was om op een effectieve manier deel te nemen: Er was wel veel informatie maar de meer gedetailleerde informatie over de effecten ontbrak?

**Respondent 2**

Ja.

**Respondent 1**

Respondent 2 heeft het net al gezegd over die zestien maatregelen. Daarvan heb je kennisgenomen. Het is onduidelijk hoe die prioritering zal zijn van die zestien maatregelen. Wat dat betekent. Gaan de eerste drie prioriteiten door? Of gaan ze allemaal, alle zestien door? En wat betekent het voor onze inwoners? Dat ben ik met je eens Respondent 2. Daar zien we nog onvoldoende informatie. We weten niet wat ermee gebeurt, gaat gebeuren.

**Interviewer**

Dus dat is voor de toekomstige ontwikkelingen. Daar hebben we ook een blokje voor maar deze noteren we wel alvast daarvoor. Daar kunnen we straks ook nog verder op ingaan. Dan heb ik de vraag of u, voor zover u daar inzicht in heeft, iets kunt zeggen over het gelijke speelveld tijdens de consultatie. Was er in uw ogen een gelijk speelveld tussen de deelnemers onderling? Je hebt verschillende groepen die konden deelnemen aan de consultatie. En tussen de deelnemers en de organiserende partij? Wie zou daar wat over willen vertellen?

**Respondent 1**

Dat vind ik ook een lastige vraag, want je weet niet wie er gereageerd hebben. Wij weten als cluster en ook vanuit onze gemeenteraad dat er een aantal raadsleden mogelijk gereageerd kunnen hebben. Verder vind ik het lastig. We hebben ook als BRS een zienswijze gegeven. Maar dat zijn allemaal de formaliteiten op bestuurlijk niveau. Je wilt juist dat inwoners en ondernemers gaan participeren. Dus daar heb ik geen inzicht in.

**Interviewer**

Respondent 2, heeft u allicht daar iets over te zeggen?

**Respondent 2**

In aansluiting hierop: Ik denk dat de meeste mensen dezelfde basisinformatie ter beschikking hadden. Het kan natuurlijk zijn dat bepaalde partijen nauwer betrokken zijn geweest. Ik weet niet of de airlines ook gereageerd hebben op het plan? Dat zou zomaar kunnen. Die zitten natuurlijk veel dichterbij de bron en bij de luchtverkeersleiding en wat daar allemaal gebeurt. Die hebben misschien wel meer kennis om op een andere manier te kunnen reageren dan de buitenstaanders om het zo maar te zeggen.

**Interviewer**

Dus u zegt dat er allicht bepaalde partijen zijn die al zodanig kennis hebben dat ze op een andere manier zouden reageren?

**Respondent 2**

Ja dat zou kunnen. Dat weet ik niet hoor. Maar als we het nu hebben over een level playing field dan zijn er toch wel partijen met een flinke voorsprong denk ik.

**Interviewer**

Dus dat is in het geval dat die partijen er zijn, dan zou er geen sprake zijn van een gelijk speelveld. Maar zoals u aangeeft, u weet niet of dat het geval is geweest. Deze volgende vraag hebben we volgens mij al beantwoord: Werd u in staat gesteld om uw bijdrage te leveren tijdens de consultatie? Van wat u eerder hebt gezegd heb ik het idee dat dat ja is maar ik check het bij u. Ik zie u allebei knikken dus dan kunnen we daar ja noteren. U werd in staat gesteld. U heeft dus een schriftelijke reactie ingediend?

**Respondent 1**

Ja vanuit het cluster en ook vanuit de BRS, medegetekend.

**Interviewer**

Ja. De vraag of vragen die bij u voorlagen over het hinderreductieplan. Was dat helder voor u, wat zijn de vragen die mij worden gesteld? Waren die vragen helder?

**Respondent 1**

Die vragen die jij bedoelt zijn de vragen die in het participatietraject zijn gesteld? Ik heb daar niet expliciet naar gekeken dus ik heb daar eigenlijk geen mening over.

**Interviewer**

Respondent 2?

**Respondent 2**

Van dat hele plan was mij wel duidelijk wat de bedoeling was om daarop te reageren. Bedoel je nu iets anders?

**Respondent 1**

De vragenlijsten aan inwoners.

**Interviewer**

Er zijn op verschillende manieren dingen gevraagd. Bij de onlineconsultatie was er een hele vragenlijst. Aan jullie is wellicht op een andere manier de vraag weer

gesteld. Dus ik vraag gewoon even een check of er bepaalde vragen werden gesteld en of die helder waren.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 2**

Die vragenlijst kan ik me niet herinneren. Ze hebben ons gewoon gevraagd te reageren. Dat hebben we gedaan vanuit de inhoud.

**Interviewer**

Dus dan was de vraag 'Wilt u reageren op het plan?'. Die vraag was helder?

**Respondent 1**

Ja.

**Interviewer**

Dan kan ik de volgende volgens mij ook overslaan. Maar dat check ik ook weer. Sloot die vraag volgens u aan op het onderwerp van de consultatie?

**Respondent 1**

Ja.

**Interviewer**

Dan noteren we daar ja. Hier heb ik ook nog een vraag die deels beantwoord is. Ik check bij u of ik daar het goede antwoord noteer. Was in uw optiek iedereen in staat deel te nemen aan de consultatie? Eerder in het gesprek heeft u al gerefereerd aan dat u niet zeker weet of iedereen ervan af wist en dat er mogelijk een kennisverschil bestaat tussen deelnemers. Kan ik die twee dingen noteren en zijn er nog aanvullingen? De eerste vraag is: Klopt het dat die twee punten hierbij passen?

**Respondent 1**

Ja, wat mij betreft wel.

**Interviewer**

En heeft u nog aanvullingen hierop? Of iedereen in staat was deel te nemen?

**Respondent 1**

Nee, daar heb ik ook al iets over gezegd. Daar hoeft ik geen aanvulling op te geven.

**Interviewer**

Voor Respondent 2, ook geen aanvulling?

**Respondent 2**

Nee, volgens mij kon iedereen reageren op allerlei manieren. Dat lijkt me prima.

**Interviewer**

Dank u wel. Dan komen we bij de terugkoppeling en doorwerking. De eerste vraag is: Is voor u inzichtelijk hoe uw inbreng? Nee, wacht. Ik ga te snel. Voordat ik doorga check ik eerst bij Interviewer 2 of ik dit blokje goed heb afgerond?

**Interviewer 2**

Dank je wel Interviewer. Ik heb nog één vraag aan respondent 1. Bij de vraag of u voorafgaand aan het consultatieproces het idee had dat er iets met de inbreng

gedaan zou worden, gaf u aan dat dat lastig te antwoorden was of dat u dat een lastige vraag vindt. Kunt u toelichten wat u daar lastig aan vond?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 1**

Omdat het niet zo duidelijk is om welke partij het nu gaat. Ben ik dat? Zijn de inwoners dat? Of is het cluster waar wij onder vallen dat?

**Interviewer 2**

Interviewer, volgens mij het cluster?

**Interviewer**

Het gaat over u in uw rol als bestuurder en als onderdeel van het betreffende cluster. Het gaat echt over u.

**Respondent 1**

Ik heb inderdaad gezegd ik vind hem lastig te beantwoorden maar volgens mij heb ik in eerdere antwoorden al min of meer hieraan gerefereerd. Dus ja, het blijft lastig.

**Interviewer 2**

Dat was het Interviewer.

**Interviewer**

Dank je wel Interviewer 2. Ik was even te snel. Dan ga ik nu wel door naar de terugkoppeling en de doorwerking. U heeft dus uw inbreng geleverd en vervolgens is Schiphol daarmee aan de slag gegaan. Is voor u inzichtelijk hoe uw inbreng is gewogen of heeft doorgewerkt in het plan dat er nu ligt?

**Respondent 1**

Daar heb ik net al wat over gezegd. Over die zestien extra maatregelen en hoe die worden geprioriteerd en op welke criteria die prioritering dan wordt gebaseerd. Ook hoe het zit met de planning, samenhang en de verwachte effecten die die zestien maatregelen zouden kunnen hebben.

**Interviewer**

Heeft u uw inbreng teruggezien in die zestien maatregelen? Of heeft u ook terug gehoord 'dit nemen we niet mee'?

**Respondent 1**

Nee, dat heb ik nog niet gehoord. We willen graag weten, waarom iets wel of niet wordt meegenomen, want dat zien we ook niet helder terug. Welke maatregelen blijven of worden echt opgepakt van de eerdergenoemde maatregelen en die zestien? Wat gebeurt er dan mee en welk effect heeft dat dan op de verschillende gebieden? Onder andere op ons cluster.

**Interviewer**

U heeft dus wel gehoord dat er zestien maatregelen zijn toegevoegd aan het plan?

**Respondent 1**

Ja ik zag het wel in het stuk.

**Interviewer**

U heeft dat niet in de BRS gehoord of in uw cluster of op een andere manier?

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Respondent 1**

Ik heb het van de BRS nog niet gehoord nee.

**Interviewer**

En Respondent 2? Hoe is het inzichtelijk hoe de inbreng is gewogen?

**Respondent 2**

We hebben de nota van antwoord. Bij Schiphol noemen ze het anders hoor. Ze hebben een reactie op de zienswijzen en dan de toevoeging van die zestien maatregelen. Dat hebben ze op enig moment gecommuniceerd en naar ons toegestuurd. Wat ik al zei, het getuigt er wel van dat ze serieus omgaan met alle opmerkingen. Dat er toch zestien nieuwe dingen bijkomen. Maar hoe ze dat geselecteerd hebben, hoe ze überhaupt gaan prioriteren en keuzes maken uit dat hele pakket van meer dan veertig, dat is niet zo duidelijk. Je levert inbreng maar je krijgt niet een persoonlijke reactie terug. Het gaat in een soort smeltkroes en dan komen er zestien nieuwe dingen uit. Hoe dat gewogen is, dat hele proces, daar zijn we niet bij betrokken geweest. Dat wordt ook niet echt inzichtelijk.

**Respondent 1**

Nee.

**Interviewer**

Klopt het dat het moeilijk was om jullie eigen inbreng terug te vinden in die smeltkroes waar je het net over had?

**Respondent 2**

Ja.

**Respondent 1**

Ja.

**Respondent 2**

Het kan er ook mee te maken hebben dat onze opmerkingen voor een groot deel gaan over minder gebruik van een specifieke start- en landingsbaan, terwijl dat tegen het beleid indruist. Daar kunnen ze dan waarschijnlijk niet zoveel mee, om dat te gaan honoreren. Dat is gewoon een lastige.

**Interviewer**

U heeft niet teruggevonden in de reactienota 'deze inbreng is geweest over deze specifieke baan en die kunnen we niet honoreren om deze en deze reden'?

**Respondent 1**

Dat heb ik niet gezien Respondent 2.

**Respondent 2**

Ik ook niet. Misschien staat het wel ergens hoor? Ik heb het niet op de letter gelezen. Het is toch heel veel informatie.

**Interviewer**

Dan check ik weer even bij Interviewer 2. Interviewer 2, hebben we dit blokje voldoende beantwoord?

**Interviewer 2**

Ja. Ik heb geen aanvullende vragen.

**Interviewer**

We gaan het consultatieproces afronden. Een soort samenvattende vraag. Ik ga eerst vragen op welke punten u de consultatie succesvol vond. Daarna op welke punten er ruimte voor verbetering is. Ik begin met de vraag: Op welke punten vond u de consultatie succesvol?

**Respondent 1**

Prima dat we worden verzocht een zienswijze in te dienen. Dat hebben we dan als cluster gedaan en ook namens de BRS. Dat is wel heel erg inzichtelijk. Ik heb het al gezegd dat een mogelijk verbeterpunt is om nog harder te trekken aan het participeren van inwoners, ondernemers en betrokken partijen.

**Interviewer**

U had eerder ook aangegeven dat communicatie daar een belangrijk onderdeel van is.

**Respondent 1**

Ja. Als ik dan terugkijk voor het hele traject, als er binnen een gemeente zienswijzen opgehaald worden van inwoners, dan worden al die zienswijzen expliciet één voor één beantwoord. Als ik kijk wat er nu ligt als beantwoording, precies wat Respondent 2 net ook al zei, dan moet je zoeken naar de beantwoording op de vragen die jij gesteld hebt als cluster. Dat is wel jammer. Dat je dat niet één op één terugkrijgt.

**Interviewer**

Dank u wel. En Respondent 2? Op welke punten vond u de consultatie succesvol of voor verbetering vatbaar?

**Respondent 2**

Ik vind dat Schiphol behoorlijk goed heeft gecommuniceerd op de meeste momenten. Ik vind wel dat het veel meer het karakter heeft van een consultatieproces dan van een participatieproces. We hebben eigenlijk helemaal niet aan tafel gezeten bij discussies of selectiecriteria of noem maar op. Er is iets bedacht, dat is naar ons toegestuurd voor reactie. Dan gaan ze daar weer drie maanden intern aan werken en dan komt het definitieve verhaal. Dat is het dan. Dus het is meer een consultatieproces dan dat we echt geparticipeerd hebben. Misschien was dat de bedoeling, maar het is toch wel iets anders.

**Interviewer**

Je had in dit proces liever voordat het plan aan jullie werd voorgelegd al willen nadenken over wat de maatregelen die in dat eerste plan komen te liggen zijn. Klopt dat?

**Respondent 2**

Ja, of in ieder geval mee kunnen denken over de toetsingscriteria. Uiteindelijk gaat het daarom. Wat is wel of niet haalbaar? Economisch, maatschappelijk, noem maar op. Er zijn allerlei afwegingen die je kunt maken. Daar zijn wij helemaal niet bij betrokken terwijl er in het verleden altijd een werkgroep was als er hinderbeperkende maatregelen werden besproken in de omgevingsraad



Schiphol. Daar zaten zowel bewoners als ambtenaren als ministerie en luchtvaartsector aan tafel om gezamenlijk alle ins en outs te bespreken. Dit is natuurlijk een heel breed proces met meer dan veertig maatregelen. Maar je zou in ieder geval over de selectiecriteria wel gezamenlijk iets kunnen organiseren. Een sessie om daarover van gedachten te wisselen.

**Interviewer**

Dus de vroegtijdige betrokkenheid zou voor jou meer op het samen bepalen of bespreken van de selectiecriteria zitten en niet zozeer op al die maatregelen uitwerken en bedenken voordat het wordt neergelegd?

**Respondent 2**

Ja.

**Interviewer**

Dus dat zijn de succesvolle punten en verbeterpunten die jullie zien. Interviewer 2, was er voor jou nog iets onduidelijk in dit blokje?

**Interviewer 2**

Nee.

**Interviewer**

Dan gaan we nu door naar toekomstige betrokkenheid. Het hinderreductieplan heeft een levend karakter. Dat kan nog gewijzigd worden. U heeft daar ook al wat over aangegeven. Namelijk wat u net zei, dat voor u niet helder is of er geprioriteerd wordt in de zestien maatregelen die er zijn en wat de planning is. Dat heeft u daar al over aangegeven. Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan de communicatie rondom het levende karakter van dat plan? Dus als er een wijziging plaatsvindt?

**Respondent 1**

Daar ben ik ook zeker benieuwd naar, omdat met name degenen die inbreng hebben geleverd wel graag terug willen zien wat er nu gebeurt en welke beslissingen er zijn genomen of worden genomen? Welk proces is daarvoor gevolgd? En hoe krijg ik nu als betrokkene, als degenen die geparticipeerd hebben een reactie terug? Kan ik daar dan zelf nog weer wat mee?

**Interviewer**

Het is voor u op dit moment niet duidelijk hoe er naar u gecommuniceerd wordt als er iets wijzigt in het plan?

**Respondent 1**

Nee. We hebben wel de resultaten gelezen. Maar hoe gaat het project nu verder? Wat zijn de volgende stappen? Wie wordt hoe geïnformeerd? Als die informatie dan op tafel ligt, wat kunnen wij er dan nog bestuurlijk mee? Wat kunnen de inwoners er nog mee? Of is dit een fait accompli?

**Interviewer**

Helder. Respondent 2, is dat hetzelfde voor u?

**Respondent 2**

Dat geldt voor mij ook. Met name de besluitvorming. Eigenlijk doet Schiphol dit op het verzoek van het ministerie. Dan is de vraag of Schiphol zelfstandig

beslissingen kan nemen over die maatregelen of moet dat in overleg met het ministerie? Wordt de omgeving dan ook nog weer betrokken? Dat zijn allemaal dingen die we graag helder willen hebben.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

**Interviewer**

Een andere vraag die ik nog had over de toekomst is: Is voor u duidelijk hoe invulling wordt gegeven aan het betrekken van de omgeving bij wijzigingen?

**Respondent 1**

Ja precies, dat is onduidelijk voor mij.

**Interviewer**

Dat is onduidelijk. En Respondent 2?

**Respondent 2**

Volgens mij hebben ze die zestien nieuwe maatregelen wel op de website gezet. Maar daar moet nog allemaal onderzoek naar gebeuren. Eigenlijk is er nu nog niets besloten. Er worden allemaal dingen onderzocht, veertig in totaal of misschien iets meer geloof ik. Wat gaat daar dan mee gebeuren? Wat is de haalbaarheid? Wie beslist daarover? Hoe wordt dat afgewogen?

**Interviewer**

Je hebt dus nog niks gezien over hoe de omgeving betrokken wordt, op welke manier?

**Respondent 2**

Niet dat ik weet. Maar er is zoveel informatie dat je ook weleens wat mist hoor, moet ik zeggen. Je kan niet zeggen dat het er niet is. Maar ik heb het in ieder geval niet op mijn netvlies.

**Interviewer**

Ik check even bij Interviewer 2, was het helder?

**Interviewer 2**

Ja, alle vragen zijn beantwoord.

**Interviewer**

Dank je wel. Dan gaan we richting de conclusie en de afronding. Een heel open vraag: Is er nu voldoende gezegd over het doorlopen consultatietraject of wilt u nog iets benoemen wat we nog niet in de vragen aan de orde hebben gehad?

**Respondent 1**

Nee, dank je.

**Interviewer**

Respondent 2 zie ik ook nee schudden. Zijn er dan nog andere punten die we niet aan de orde hebben gehad maar die wel benoemd moeten worden?

**Respondent 1**

Nee.

**Interviewer**

Ik kijk naar Respondent 2.

**Respondent 2**

Nee ik denk het niet. De meeste dingen waar wij ons steeds mee bezig houden gaan over inhoud. Dat is niet onderdeel van dit gesprek.

**Interviewer**

Helder. Dan ga ik nu de band stoppen.

## Bijlage 20 Uitvraag toetsing

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

(memo)

Geachte heer Van Rooy, geachte mevrouw Van Popering-Verkerk,

Zoals eerder besproken vragen wij u om vanuit uw expertise een oordeel te geven over het onderzoek naar en de rapportage over het participatieproces rond het hinderreductieplan Schiphol.

Deze toets heeft het karakter van een collegiale toetsing / peer-review.

Specifiek vragen wij u te kijken naar:

- Logica en navolgbaarheid aanpak
- Begrijpelijkheid voor de lezer
- Kwaliteit rapportage, specifiek; onderzoeksresultaten, oordeel en aanbevelingen.

Vanwege de herleidbaarheid en transparantie van de doorwerking van uw toets vragen wij u om uw bevindingen vast te leggen in een document (indicatie 2 A4).

## Bijlage 21 Uitkomsten experttoets 1

### Expert-check op toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol

25 oktober 2021 – Dr. Jitske van Popering-Verkerk – GovernEUR/Erasmus Universiteit Rotterdam

De directie participatie heeft mij gevraagd een expert-check uit te voeren op de *Toetsing participatie hinderreductieplan Schiphol* (conceptversie 0.6 van 12 oktober 2021). Specifiek is gevraagd om een reactie op de aanpak, begrijpelijkheid en kwaliteit. De aanpak van de toetsing is navolgbaar en geeft een begrijpelijk beeld van de participatie rond het hinderreductieplan. Daarbij zie ik een drietal punten die de kwaliteit van de toetsing mede bepalen: de keuze voor consultatie, de kwaliteiten en aandachtspunten in het consultatieproces, en de afbakening.

#### Participatie betekent invloed – de verschuiving van participeren naar consulteren naar informeren

Onder de term participeren vallen verschillende vormen van participatie, vaak geordend in Arnsteins participatieladder. In de participatie rond het hinderreductieplan Schiphol zie ik een verschuiving op deze participatieladder.

De minister heeft Schiphol gevraagd om *“samen met andere partijen”* (p. 7) te werken aan het hinderreductieplan. Schiphol en LVNL wilden daarbij komen tot *“brede betrokkenheid”* (p. 29). Dit suggereert en wekt de verwachting van een vorm van participatie waarin plannen gezamenlijk worden opgesteld en alle partijen daadwerkelijk invloed hebben. Vervolgens is een *“consultatieproces”* gestart met *“online consultatie”* en *“informatiebijeenkomsten”* (p. 7). Hiermee ontstaat een dynamiek van consulteren, waarbij partijen een voorstel op tafel leggen en aan de participanten een reactie vragen. De participerende partijen hebben het idee dat hun invloed op het plan beperkt was en gemaakte afwegingen niet navolgbaar waren: *“voor veel van de maatschappelijke en bestuurlijke partijen is er niet genoeg gedaan met de inbreng in het uiteindelijke maatregelenpakket”* (p.18). Hiermee verschuift het consulteren naar informeren.

Nu is een keuze van een participatievorm niet per definitie goed of slecht. Maar hier wordt participeren aangekondigd en verwacht, terwijl vooral informeren plaatsvindt. Het is goed hier in de toetsing aandacht aan te besteden. Een keuze voor participatie betekent ook ruimte bieden aan participanten om invloed uit te kunnen oefenen. Maak deze keuze in het vervolg bewust en biedt vervolgens ook daadwerkelijk ruimte voor invloed.

#### Consultatieproces – kwaliteiten en aandachtspunten

Als ik inzoom op het consultatieproces zie ik brede betrokkenheid vanuit een algemeen ervaren urgentie, open en transparante informatievoorziening, en uitgebreide verslaggeving. Dit zijn kwaliteiten die het proces ten goede zijn gekomen. De belangrijkste aandachtspunten richten zich op de positie van participatie in het gehele proces en de technische complexiteit van de informatie. Bij deze punten zie ik een onderliggende spanning die relevant is in de toetsing.

Het proces was voor participanten niet duidelijk, zo wordt gesproken over dat *“de consequenties van het participeren niet inzichtelijk waren”* (p. 19), *“een duidelijk afwegingskader ontbrak”* (p. 19) en het *“niet duidelijk [is] hoe er in de toekomst wordt gecommuniceerd en hoe zij betrokken worden”* (p. 21). Dit schetst een beeld van de participant als ‘voorbijganger’ in het proces; een tijdelijke rol, zonder duidelijke positionering in het langjarige proces van het hinderreductieplan. Het blijvende karakter van participatie rond Schiphol vraagt echter niet om ‘voorbijgangers’ maar om ‘partners’; participanten als partners in een proces van continue participatie (of in de woorden van Van Geel *“herhalende participatie”*, p.38). Daarin moet duidelijk zijn welke stappen worden gezet, welke partijen betrokken zijn vanuit welke rol en wat gedaan zal worden met de uitkomsten.

Uitgaande van partnerschap in continue participatie kan in het verdere proces een gezamenlijke kennisbasis ontwikkeld worden. In dit verband spreken Cohen en Van Geel ook over respectievelijk een onafhankelijke en betrouwbare kennisbasis, en het opzetten van een

Omgevingshuis Schiphol waarin dialoog (joint fact-finding) ontstaat. Dit maakt de informatie niet minder complex, maar kan wel leiden tot een beter gedeeld begrip.

**Bestuurskern**  
Directie Participatie

### **Onlosmakelijk verbonden – participatie is niet los te knippen van inhoud en governance**

Het consultatieproces wordt gezien als een 'eilandje', ook in de toetsing. Participatie is echter onlosmakelijk onderdeel van alles wat gebeurt rondom Schiphol, en dus ook van discussies over inhoud en governance.

Voor de toetsing betekent dit mijns inziens dat expliciete aandacht voor inhoud en de context wel degelijk nodig is. Niet om alles rondom Schiphol te toetsen, maar wel om de daadwerkelijk ervaren kwaliteit van het consultatieproces te kunnen beoordelen. Dat de inhoudelijke resultaten daarbij relevant zijn, blijkt ook uit het belang dat de geïnterviewden hechten aan wat er met hun inbreng is gebeurd.

Maar niet alleen in de toetsing was participatie een eilandje, dit gold ook voor het consultatieproces zelf. De reikwijdte van het consultatieproces was "*duidelijk*" maar ook "*te nauw*" (p. 17). De duidelijkheid leidt in de toetsing tot de conclusie dat voldaan is aan dit criterium. Ik wil hierbij een kanttekening plaatsen. Het consultatieproces is wel degelijk verbonden met de context; een context die "*verzuurd en inmiddels niet meer productief is*" (Van Geel, p. 9) en met een Omgevingsraad Schiphol die "*tegen een houdbaarheidsdatum aan [blijkt] te lopen*" (Cohen, p. 21). Het is dan ook logisch dat omwonenden de afbakening van het consultatieproces ervaren als iets dat "*niet aansluit op de beleving en behoeften van bewoners*" (p. 17). Een belangrijke les die voor de verdere participatie rond Schiphol getrokken kan worden is dat participatie over een specifiek onderwerp – zoals het hinderreductieplan – alleen kwaliteit kan hebben als participatie op andere cruciale onderwerpen ook goed geregeld is.

## **Expert-toetsing rapportage participatie hinderreductieplan Schiphol**

**Verantwoording werkwijze: (1) aandachtig lezen van rapportage en maken van aantekeningen van wat opvalt, (2) opstellen van concept toetsing, (3) herlezen van rapportage en beoordelen van concept toetsing, (4) waar nodig aanpassen en aanleveren van hierna volgende tekst.**

### **Logica en navolgbaarheid aanpak**

De aanpak is correct. Bronverwijzingen zijn uitstekend. De ambitie om het hele proces openbaar en transparant te maken, zeker voor zo'n gevoelig dossier als luchtvaart, verdient waardering. De aanpak is navolgbaar tot en met de gevoerde gesprekken met particulieren.

Dit laat onverlet dat het participatieproces technocratisch van aard is. Procedureel klopt het maar gevoelsmatig is het defensief. De inhoudelijke uitgangssituatie -luchtvaartbeleid- en de reikwijdte zijn bepaald, terwijl de uitvoering vooralsnog niet is bepaald. De meeste particulieren hechten juist aan het tegenovergestelde. Een proces is wel te onderscheiden van inhoud en procedure maar er niet van te scheiden. Participatie is geen informatieve dienst aan de samenleving maar een appèl aan de samenleving om actief kennis en inzichten in te brengen. Indien het inhoudelijke korset te strak is roept een participatieproces het beeld op van een draagvlakmachine alsof slechts behoefte bestaat aan commitment van omwonenden. Het risico bestaat zelfs dat het participatieproces de schietschijf wordt voor inhoudelijk en procedureel onbehagen. Ervaring leert dat het goed is aan inhoud en procedure voorwaarden te verbinden alvorens in te stemmen met een participatieproces.

### **Begrijpelijkheid voor de lezer**

De aanpak zoals beschreven in de rapportage is weliswaar navolgbaar maar beslist niet eenvoudig. Een stroomschema van de gehanteerde redeneerlijn kan enorm helpen bij het lezen. Thans is sprake van nogal wat herhalingen, telkens in een ietwat andere context. Een suggestie is menging van het procedurele begin en de citaten aan het einde of uit de bijlage. Daar waar een 'cursiefje' past geeft het onmiddellijk lucht. Dit kan de leesbaarheid vergroten en het beeld van een defensief begin verzachten. Het doet meer recht aan een dialoog. Taalgebruik is die van systeemwereld: Schiphol NV

technisch, Ministerie procedureel. Taalgebruik van leefwereld spreekt uit citaten en interviewverslagen.

### **Kwaliteit rapportage**

De onderzoeksresultaten zijn helder. Wat afleidt zijn de vele afkortingen en de neiging de werkwijze te verantwoorden. De nauwe reikwijdte klinkt enkele malen expliciet door als een voldongen feit. Argumenten hiervoor zijn zwak en motieven ontbreken volledig. Dit inhoudelijke gemis hangt als een sluier over het eerste deel van de rapportage. Het tweede deel van de rapportage is hiervan bevrijd en ademt meer openheid, iets dat de leesbaarheid ten goede komt.

### **Oordeel**

In relatie tot de uitgangspunten van het proces zijn de conclusies navolgbaar en fair. Deels expliciet en deels impliciet komen urgenties (het moeten), ambities (het willen) en condities (het kunnen) aan de orde. Analyse van Moeten-Willen-Kunnen leert dat betrokken partijen tot elkaar zijn veroordeeld. Dit rechtvaardigt een open participatieproces zoals is gerealiseerd.

### **Aanbevelingen**

De rapportage bevat een openhartige opsomming aanbevelingen die getuigt van lerend vermogen en ook de bereidheid het een volgende keer nog beter te doen. Hierna enkele aanvullende suggesties.

1. Terugkoppelingen komen nogal instrumenteel over, terwijl persoonlijke uitleg en toelichting wonderen kan doen. Persoonlijke benadering, hoe tijdrovend ook, is voordeliger voor mentaal eigenaarschap van gezamenlijk bereikte resultaten. Iets is persoonlijk of het is niet. Goede voorbeelden die dit staven zijn beschikbaar. Online mogelijkheden vooral benutten maar daar niet op leunen. Persoonlijk is kennelijk ook gebeurd maar in welke mate is niet af te leiden.
2. Website is belangrijk voor informatievoorziening. Nieuwsbrief kan betekenisvol zijn indien meer dan veilig terugblikken. Communicatie via social media gaat veel sneller. Bij een kloof tussen een correcte nieuwsbrief achteraf en speculatieve berichten vooraf laat zich raden wat de toon zet.
3. Openbare chat met vragen en antwoorden kan goed werken. Maakt het proces in de trechter transparant en navolgbaar. Niet te bang zijn voor verkeerd gebruik. Juist openheid vermindert de neiging tot



achterdocht en genereert zelfcorrigerend gedrag. Proces is mensenwerk en ieder van ons kan in beginsel in aanmerking komen voor ministerschap, waarna ook die persoon staat voor complexe afwegingen en te nemen beslissingen.

4. Maak van de trechter een dagboek en deel dat inclusief dilemma's. Openheid tot waar het juridisch kan.

### **Algemene reflectie**

Het is een uitermate complexe materie die gebaat is bij onderling vertrouwen. Of de aanpak door Schiphol NV leidt tot meer vertrouwen valt te bezien. De op zich lovenswaardige open uitvraag is zodanig geformuleerd dat het op zijn minst de schijn heeft van een draagvlakmachine. Alsof er behoefte bestaat aan commitment van omwonenden, zonder de toezegging van handelend luisteren. Het delegeren van het participatieproces (door lenW) aan een partij die het minste belang heeft bij (koers)wijzigingen (Schiphol NV) nodigt hiertoe uit. Logisch dat er door deelnemers kanttekeningen bij zijn geplaatst (zie interviewverslagen). Hoe lastig ook, in een democratische rechtsorde is het aan gekozen politici om ook fundamentele keuzen voor de korte en de lange termijn te maken. Die negeren of weg organiseren kan leiden tot achterdocht en uiteindelijk tot uitholling van de rechtsstaat. Hierna een globale redeneerlijn als suggestie voor een volgend luchtvaartproces.

1. Schets van dilemma. We hebben grote behoefte om onszelf en goederen op mondiale schaal snel van A naar B te verplaatsen. Vooral jongeren raken zelfs depressief als het even niet kan. Aan technieken voor geluidsarm vliegen wordt gewerkt maar deze staan nog in de kinderschoenen. Inherent hieraan is geluidhinder voor omwonenden van (internationale) luchthavens. Zodra ook omwonenden reiziger zijn, is geluidhinder voor hen op dat moment geen issue. De ongemakkelijke waarheid is dus dat belangentegenstellingen in onszelf zitten.
2. Dit kan geen ministerie of onderneming -vooralsnog in afwachting van nieuwe technieken- verhelpen. In mitigerende zin is er al veel gebeurd. Schets van maatregelen tot nu toe.
3. Tijd is niet in te polderen. Permanente veranderingen in behoeften en percepties nopen tot herijking. In dit geval is het resultaat per definitie een compromis in de eigenlijke zin van het woord. Niet als een laf instrument van ruggengraatloze bestuurders maar als uiting van pluralisme als fundament van onze democratie.

4. Voor de uitvoerbaarheid van een politiek compromis is maatschappelijke acceptatie nodig en om dat te bereiken is brede kennis noodzakelijk. Participatie is welhaast een maatschappelijke plicht om bij te dragen aan de best denkbare kwaliteit van het te bereiken politieke compromis met per definitie een houdbaarheidsdatum.
5. Participatie is dus geen informatieve dienst aan de samenleving maar een appèl aan de samenleving om actief kennis en inzichten in te brengen. Deelnemers krijgen de garantie dat hun inbreng wordt gehoord en een waardige plek krijgt in afwegingen die uiteindelijk tot een besluit leiden. Het proces is een trechter die aan twee kanten open is en waarbinnen de stroming transparant verloopt. De bovenkant is wel een stuk wijder dan de onderkant. Wat waarom deels of niet wordt gehonoreerd wordt inzichtelijk gemaakt.

Peter van Rooy (Accanto & NederLandBovenWater), 20 oktober 2021