

Leden van de CRO Teuge,

In uw vergadering van 14 december 2021 stemde u in met de inrichting van een werkgroep met de opdracht een voorstel uit te werken voor een effectieve en transparante klachtenprocedure m.b.t. het vliegverkeer van en naar de Luchthaven Teuge. Een en ander op basis van de notitie "Naar een effectieve klachtenafhandeling voor de Luchthaven Teuge" in oktober 2021 opgesteld door ondergetekende in samenwerking met de directeur van de Luchthaven Teuge en de beleidsmedewerker van de Provincie Gelderland.

De werkgroep bestond uit de volgende deelnemers:

Matthijs de Haan, resp. Marjolijn Post, Luchthaven Teuge
Martin Klompjan, Platform Vlieghinder Teuge
Corné Stroomer, beleidsmedewerker Provincie Gelderland
Victor Pollé, Luchtvaartpolitie
Waldo Ogg, beleidsmedewerker Gemeente Voorst
Marco Koffeman, MAF
Carel Braakman, bewonersvertegenwoordiger CRO Teuge

De werkgroep is sindsdien zeven keer in vergadering bijeen geweest.

Door tijdens de eerste besprekingen vooral aandacht te geven aan verdere verduidelijking van de problematiek, mogelijke scenario's voor verbetering en de gewenste rolverdeling bij de afhandeling van klachten, groeide het commitment om wezenlijke aanpassingen aan te brengen in de procedure.

Resultaat:

- Eén loket (bij de Provincie Gelderland) waar alle meldingen centraal worden geregistreerd en gevolgd
- Transparantie en consistentie m.b.t. de afhandeling
- Concreet inhoudelijk antwoord op alle meldingen die traceerbaar zijn
- Correcte en gelijklopende informatie over wettelijke bepalingen en (gedrags)regels voor het vliegverkeer
- Afspraak dat piloten bij geconstateerde overtredingen daarop altijd worden aangesproken, hetzij door de Luchtvaartpolitie, hetzij door de medewerkers van de Luchthaven Teuge
- Verbeterde en meer uitgebreide halfjaarlijkse rapportage m.b.t. het klachtenpatroon
- Inzet om door bestuderen van klachtenpatronen waar mogelijk nieuwe of verdere klachten te voorkomen.

Bijgaand ontvangt u de uitwerking van de aldus verbeterde klachtenprocedure, zowel in tekst als in stroomschema.

Wij verzoeken u in te stemmen met de voorgestelde werkwijze. Deze zal ingaan per 1 januari 2023 en na een jaar worden geëvalueerd.

Namens de werkgroep,

Carel Braakman, bewonersvertegenwoordiger CRO Teuge
Corné Stroomer, beleidsmedewerker Luchtvaart Provincie Gelderland.