

Klachtenafhandeling regionale luchthavens van Noord-Brabant

Onderzoek en aanbevelingen



Juli 2025

In opdracht van de Provincie Noord-Brabant

Noortje Arts, Wouter Verputten en Jelle van den Hurk



Inhoud

Inleiding	blz. 3
Probleemstelling	blz. 4
Opdracht en aanpak	blz. 5
Het huidige klachtenproces	blz. 8
Betrokkene bij het klachtenproces	blz. 13
Betrokkenen over huidig proces en kansen	blz. 14
Klachtenproces Eindhoven Airport	blz. 21
Klachtenproces Kempen Airport	blz. 23
Juridisch kader klachtenproces	blz. 24
Inzichten uit het klachtenproces	blz. 27
Aanbevelingen	blz. 32
Vervolg	blz. 34

Inleiding



De provincie Noord-Brabant is bevoegd gezag voor de regionale luchthavens in Noord-Brabant. Dit zijn onder andere de twee civiele luchthavens, Kempen Airport en Breda International Airport (BIA). Ruim 10 jaar geleden is voor beide luchthavens de GRO (Commissie Regionaal Overleg) in het leven geroepen: GROBD voor Kempen Airport en GROSE voor BIA. Dit is een onafhankelijke overlegstructuur die zorgt voor verbinding en contact tussen de verschillende belanghebbenden rondom de luchthaven. Deze structuur is in 2024 geëvalueerd in opdracht van de provincie.

Vanuit deze evaluatie is naar voren gekomen dat de klachtenafhandeling verbeterkansen heeft. Dit verslag is gebaseerd op een kwalitatief onderzoek naar het klachtenproces. Eerst volgt de probleemstelling en de onderzoeksopzet. Hierna volgen een aantal resultaten en inzichten

Op basis van het onderzoek fase 1 zien wij geen noodzaak om het klachtenproces helemaal opnieuw in te richten. We betwifelen of een nieuw ingericht klachtenproces bijdraagt aan meer tevredenheid. Dat was wel de bedoeling van fase 2 van de opdracht. Daarom hebben we besloten om de opdracht voor fase 2 terug te geven. We sluiten fase 1 af met aanknopingspunten om het huidige klachtenproces te optimaliseren. Aanbevelingen waarmee de GRO's zelf aan de slag kunnen in samenspraak met de provincie.



Probleemstelling



De verantwoordelijkheid over meldingen is onduidelijk. Meldingen over vliegtuigen op de grond horen bij de Omgevingsdienst Midden- en West-Brabant, in opdracht van de provincie. Zij verzamelen de klachten bij de Milieu Klachten Centrale (MKC). Meldingen over vliegtuigen in de lucht horen bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (IL&T). Bij de betrokken instanties wordt er echter naar elkaar gewezen. Er is een meningsverschil over wie bevoegd gezag is bij vliegtuigen in de lucht in de nabijheid van het vliegveld

De communicatie rondom de meldingen is voor verbetering vatbaar. De provincie ziet dat de exploitant van BIA de meldingen erg serieus neemt. De vraag is alleen of deze inzet zichtbaar wordt bij de melder en andere betrokkenen. Hierdoor ontstaat er op momenten frustratie tussen de partijen.

Er is momenteel **geen mogelijkheid tot beroep of bezwaar** in het klachtenproces. Bij ontevredenheid over de afhandeling van een klacht kan er geen stap gezet worden naar een overkoepelend, onafhankelijk orgaan om tot definitief oordeel en de-escalatie te komen.



Opdracht en aanpak

Opdracht: Ontwikkel een nieuw, verbeterd klachtenproces dat leidt tot meer tevredenheid onder zowel de betrokken luchthavens als de indieners van meldingen. Dit nieuwe proces moet duidelijkheid scheppen over verantwoordelijkheden en de communicatie verbeteren, zodat betrokkenen zich gehoord voelen en meldingen efficiënter worden afgehandeld.

Double Diamond: de eerste fase is gericht op onderzoek, de tweede fase op het ontwerpen van de oplossing. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten is er door de opdrachtnemers besloten om geen ontwerpfase te starten.



Onderzoeksvraag



Wat zijn de knelpunten en verbeterpunten in het huidige klachtenproces bij de luchthavens BIA en Kempen Airport, en hoe kunnen deze worden geanalyseerd om de basis te leggen voor een verbeterd klachtenproces?

1 - Hoe ziet het huidige klachtenproces eruit?



2 - Wie zijn de betrokkenen en stakeholders in het klachtenproces?

3 - Wat vinden de betrokkenen van het huidige klachtenproces en waar zien zij verbeterpunten?

4 - Hoe ziet het klachtenproces bij andere luchthavens eruit?



5 - Wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de klachtenprocessen van BIA en Kempen Airport?

6 - Hoe ziet het juridische kader (wet- en regelgeving) voor het klachtenproces eruit?

Onderzoeksmethode



Deskresearch:

Documentenanalyse van procedures en beleidsdocumenten.
Analyse van meldingen en evaluaties GRO's afgelopen jaren.
Analyse van processen andere luchthavens.
Analyse van relevante wet- en regelgeving.



Interviews en bezoeken:

Interview met 3 omwonenden BIA.
Interview met diverse leden van GROBD en GROSE.
Bezoek en interview Breda International Airport.
Interview met MKC.
Interview met Inspectie voor Leefomgeving en Transport.
Interview met provincie Noord-Brabant.
Interview met Samen op de Hoogte / Eindhoven Airport.

Kwalitatief onderzoek:

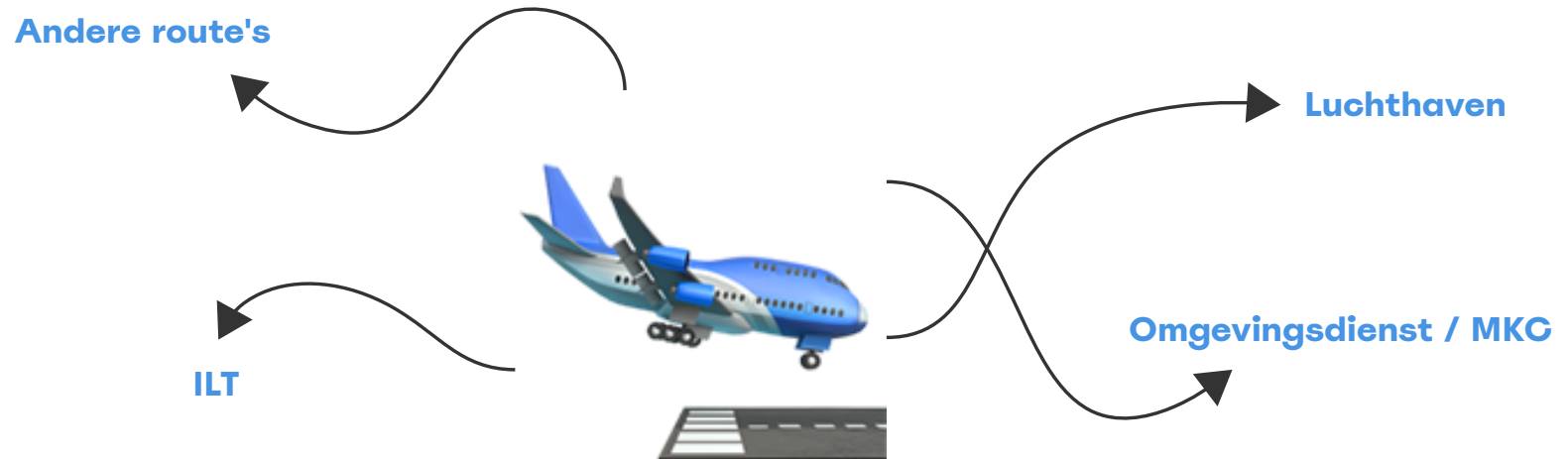
Dit onderzoek is op een kwalitatieve manier ingestoken. Hierbij is het doel om zoveel mogelijk perspectieven op te halen die als input kunnen dienen voor de tweede fase: het ontwerpen.

Onderzoeksvraag 1:

Het huidige klachtenproces

In het klachtenproces spreken we van (geluids-)meldingen in plaats van klachten, omdat het verschil tussen een melding en een klacht moeilijk te bepalen is.

Momenteel zijn er vier verschillende manieren waarop een melding binnen kan komen. Afhankelijk van waar de melding binnenkomt, wordt de melding ook anders behandeld. In feite kunnen we dus niet spreken van één klachtenproces, maar meerdere klachtenprocessen die naast elkaar bestaan.



Route 1: een melding komt binnen bij Breda International Airport

Via contactformulier website vliegveld of telefonisch

Melding onderzocht door de luchthaven, vlucht opgezocht in het systeem



Als er een afwijking is wordt de piloot aangesproken. Bij herhaaldelijke overtredingen wordt de luchtvaartpolitie ingeschakeld of toegang tot de luchthaven ontzegd.



Geen afwijking. Wordt gekeken of er eventueel een procedure aangepast kan worden om hinder te voorkomen.

De melder wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding. De melder krijgt informatie om begrip te creëren. Bij vragen of toelichting kan de melder bellen of op de luchthaven langskomen.

Periodiek overzicht naar de GRO. De GRO mag trends signaleren en kan advies uitbrengen aan het vliegveld en de provincie.

Route 2: een melding komt binnen bij de MKG (onderdeel van de Omgevingsdienst)

Via contactformulier website MKG of telefonisch

Melding wordt bekeken door de MKG en waar nodig verder onderzocht

Terugkoppeling naar melder. Klacht wordt meegenomen in rapportage naar de provincie. Bij overduidelijke overtreding melden ze het bij de luchtvaartpolitie. Bij luchtzijdig gebruik verwijzing naar de ILT.

Periodiek overzicht naar provincie en de luchthaven.



Luchthaven kijkt naar trends om waar nodig procedures aan te passen.



Provincie neemt melding ter kennisgeving en beoordeeld of meldingen onder haar bevoegd gezag vallen.

Route 3: een melding komt binnen bij de ILT

Via contactformulier website ILT of telefonisch.

ILT bekijkt of ze de melding in behandeling nemen.



Melding van vliegtuigen op of rondom vliegveld verwijst ILT de melder door naar de provincie en het vliegveld.



Meldingen van vliegtuig tussen vliegvelden worden in behandeling genomen.

Bij overtreding wordt de luchtvaartpolitie ingeschakeld.

ILT geeft een terugkoppeling aan de melder.



Zie 'juridisch kader' over het gebied volgens ILT.

Route 4: meldingen komen ergens anders binnen

Er zijn meer plekken waar ook meldingen binnen komen:
website CRO, de provincie Noord-Brabant, omliggende
gemeente of Defensie.

Met deze meldingen kunnen 3 dingen gebeuren:



Terugkoppeling naar melder dat melding ergens anders ingediend moet worden.



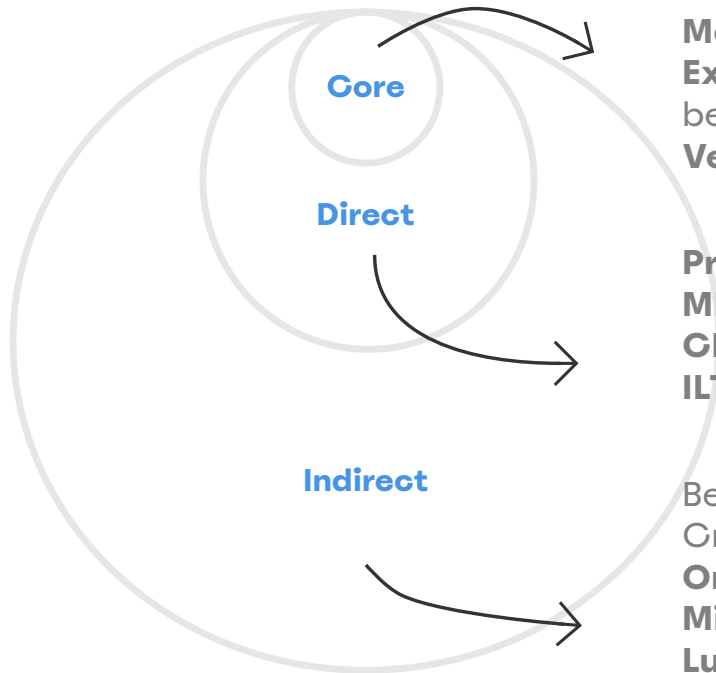
De melder wordt doorverwezen naar de juiste instantie



Er gebeurt niets.

Onderzoeksvraag 2:

Betrokkenen bij het klachtenproces



Melders: personen die hinder ervaren.

Exploitanten van de luchthavens: verantwoordelijke dagelijks beheer luchthaven.

Veroorzakers van klachten: piloten en luchtverkeersdiensten.

Provincie Noord-Brabant: bevoegd gezag en te gast bij de GRO's.

MKG: ontvangt en registreert milieu klachten.

GRO : overlegstructuur rondom de luchthaven.

ILT: nationaal verantwoordelijk voor het luchtruim.

Betrokken **gemeenten:** Halderberge, Weert, Rucphen, Cranendonck, Roosendaal en Etten-Leur.

Omwonenden: kans op hinder van luchthavenactiviteiten.

Milieuorganisaties: vertegenwoordigen milieubelangen.

Luchtverkeersleiding Nederland: beheer van luchtverkeer.

Onderzoeksvraag 3:

Betrokkenen over huidig proces en kansen

De meningen over het huidige klachtenproces zijn divers en variëren per belanghebbende.

Gemeenschappelijk is de behoefte aan meer **transparantie**, duidelijke **communicatie**, effectieve **handhaving**, en een constructieve **dialogoog** tussen alle betrokken partijen.

Het is essentieel dat het klachtenproces goed georganiseerd is en dat er **vertrouwen** is in de afhandeling van meldingen om de tevredenheid van alle belanghebbenden te waarborgen.



Direct omwonenden

Provincie Noord-Brabant

Inspectie voor Leefomgeving & Transport

Commissie Regionaal Overleg Seppe / Kempen

Milieu Klachten Centrale

Vliegveldbeheer en piloten



Omwonenden over het huidige proces

Gebrek aan transparantie. Onduidelijk waar melding in te dienen zijn en wat er mee gedaan wordt.

Onvoldoende terugkoppeling na melding. Geen contact met vertegenwoordigers van omwonenden. Gevoel niet serieus genomen te worden.

Ontbrekende escalatiemogelijkheid bij ontevredenheid afhandeling klacht.

Onvoldoende handhaving op het naleven van procedures piloten en luchthavens. Gevoel van frustratie en machteloosheid.

Verbeterpunten volgens omwonenden

Meer **transparantie** over afhandeling melding en waar melding gedaan kan worden.

Betere **terugkoppeling** over status en afhandeling melding.

Inrichten van een **escalatiemogelijkheid** (opschalen om tot de-escalatie te komen).

Handhaving op procedures van piloten en luchthavens.



GROSE over het huidige proces

Proces moet goed bewaakt worden. GROSE bewaakt het klachtenproces en is waakzaam op trends.

Vertegenwoordigers proberen zich **neutraal** op te stellen en willen dat het klachtenproces eerlijk en onpartijdig verloopt.

Omwonenden moeten **goed geïnformeerd** worden over de rol van GROSE en de mogelijkheden om bij gemeenten aan te kloppen.

Verbeterpunten volgens GROSE

Meer **laagdrempelige communicatie**, zoals overleggen in de buurt van de luchthaven.

Er moet **actief contact** opgenomen worden met een melder.

Er moet **in gesprek gegaan worden met melders** om wederzijds begrip te creëren en te kijken naar oplossingen. Eventueel samen met een onpartijdige instantie (opschalen).



MKG over het huidige proces

Meldingen kunnen anoniem worden ingediend, maar dit maakt terugkoppeling lastig.

Meldingen worden vaak met **standaard antwoorden** afgehandeld, wat niet altijd bevredigend is voor de melders.

MKG vergelijkt meldingen met het aantal vluchten om te controleren of alles binnen de normen valt.

Verbeterpunten volgens MKG

Een betere balans vinden tussen privacy en effectieve communicatie met melders.

Het verstrekken van een **gedetailleerde terugkoppeling** aan melders.



ILT over het huidige proces

ILT is **verantwoordelijk voor het luchtzijdig gebruik** en verwijst melders vaak door naar de provincie of luchtvaartpolitie.

Verbeterpunten volgens ILT

Het **opnieuw helder krijgen van gemaakte afspraken** over de handhaving van procedures en het luchtruim.

Het helder krijgen van wie waarvoor aan de lat staat, waar de **verantwoordelijkheden** liggen.



Luchthavenbeheer BIA en piloten over het huidige proces

Ze willen dat meldingen **snel en efficiënt worden afgehandeld**, met duidelijke communicatie naar de melders.

Piloten moeten zich aan de **procedures houden**. Er moet een dialoog zijn om eventuele problemen op te lossen.

Verbeterpunten volgens luchthavenbeheer BIA en piloten

Meer positieve aandacht om het **imago van het vliegveld te verbeteren** en de voordelen van het vliegveld voor de omgeving te benadrukken.

Het **belang van dialoog** tussen piloten en omwonenden om aanpassingen te doen en begrip te creëren.



De provincie over het huidige proces

De Provincie moet zorgen voor **duidelijke informatie** over het klachtenproces en de rol van verschillende instanties.

Verbeterpunten volgens de provincie

De Provincie kan **duidelijker communiceren** naar omwonende over de plek waar meldingen ingediend kunnen worden.

Onderzoeksvraag 4:

Klachtenproces Eindhoven Airport



Het Regionaal Informatie Centrum - Luchthaven Eindhoven (RIC) is het **centrale meldpunt** voor meldingen uit de regio over vliegverkeer rond Eindhoven Airport en de vliegbasis Eindhoven.

Werkt samen met het Luchthaven Eindhoven Overleg (overlegorgaan vergelijkbaar met het GRO) en Platform Samen op de Hoogte.

Samen op de Hoogte is een **informatieplatform** dat proactief informatie geeft over vliegbewegingen, ontwikkelingen rondom de luchthaven en een agenda van komende activiteiten.

Samen op de Hoogte is **toezichthouder** op het klachtenproces.

Uitgangspunten afhandelen meldingen van het RIC zijn de **kernwaarden**: proactief, transparant en gastvrij.



Positieve eigenschappen klachtenproces Eindhoven Airport

Iedere melding wordt als nieuwe melding behandeld, zelfs wanneer een melder dezelfde melding herhaalt. In richtlijnen is opgenomen dat na drie dezelfde meldingen er gestopt mag worden met reageren. Ze streven ernaar om bij een kleine verandering altijd opnieuw te komen met een passend antwoord.

RIC heeft **softwaresysteem** om meldingen te registreren. De software biedt ook een **dashboard** voor melders om status melding in te zien. Daarnaast geeft het systeem inzicht in het aantal unieke melders. Helpt om trends, herkomst en volume klagers te **analyseren**.

Het RIC kan **extra informatie** zoals vluchtinformatie opvragen bij andere luchthavens. Dit maakt het mogelijk om meldingen nauwkeuriger en vollediger te beoordelen. Dit biedt een kans.



Kans: RIC staat open om meldingen van BIA en Kempen Airport ook te behandelen.

Onderzoeksvraag 5:

Klachtenproces Kempen Airport

Luchthaven Kempen Airport neemt op moment van schrijven niet deel aan de GROBD. Rapportages over meldingen ontbreken en worden niet gedeeld met het GRO. Het is dus **onbekend** hoe het proces loopt.

Een melding doen bij de Kempen Airport kan **alleen telefonisch**.

Volgens leden GROBD ging afhandeling van meldingen in het **verleden goed**. Meldingen die telefonisch binnenkomen worden direct afgehandeld en waar nodig worden aanpassingen gedaan of wordt de luchtvaartpolitie ingeschakeld. Kempen Airport deelt het meldingenoverzicht niet met GROBD. Hierdoor is het proces **moeilijk te controleren**.



Onderzoeksvraag 6:

Juridisch kader klachtenproces

Sinds 2009 is de **provincie bevoegd gezag** voor de kleine luchthavens BIA en Kempen Airport.

De wet: de provincie moet **toezien** en **handhaven** op afspraken conform de wet en het luchthavenbesluit van de provincie. Dit bevoegd gezag gaat over **landzijdig** gebruik, dus alles wat gebeurt zolang het vliegtuig op de grond is. De rijksoverheid (het **ILT**) is verantwoordelijk voor **luchtzijdig** gebruik. Dat betekent dat alle vliegtuigen die in de lucht zijn onder de verantwoordelijkheid van het ILT vallen.

De ILT heeft echter een andere visie op de situatie. Daarover meer op de volgende bladzijde.





Vershil tussen wet en de werkelijkheid volgens ILT

Tussen de ILT en de provincie is **verschil van mening over het bevoegd gezag**. De ILT is namelijk van mening dat alle vliegbewegingen in de directe omgeving van de luchthaven ook onder het de verantwoordelijkheid van de provincie vallen.

Volgens de ILT betreft de directe omgeving de **circuit area**. Verder zijn ze van mening dat vluchten die starten en landen op dezelfde luchthaven (van-A-naar-A-vluchten) ook bij de provincie thuis horen.

De provincie deelt het standpunt van de ILT niet. De interpretatie van de ILT is een visie en heeft geen juridische basis. Dit zorgt voor problemen bij het afhandelen van klachten.

Circuit area, binnen het blauwe kader





De verordening GRO van de provincie over de klachtenafhandeling

Analyseren van meldingen: de GRO heeft de taak om meldingen over het gebruik van de luchthaven te analyseren. Ze onderzoeken de aard en frequentie van de meldingen om inzicht te krijgen in de problemen die omwonenden ervaren.

Adviseren over meldingen: het GRO geeft advies aan betrokken partijen over hoe met meldingen om te gaan en te voorkomen. Advies is bedoeld om de communicatie en het begrip tussen de luchthaven en de omwonenden te verbeteren.

Geen formele bevoegdheden: het CRO heeft geen formele bevoegdheden om meldingen zelf af te handelen. De daadwerkelijke afhandeling van meldingen wordt uitgevoerd door de luchthavenexploitant, met medewerking van de MKC.

Informatie-uitwisseling: een van de taken van de GRO is het uitwisselen van informatie tussen de leden over het gebruik van de luchthaven en over de meldingen. Dit zorgt voor beter beeld van de situatie waardoor er gerichte maatregelen geadviseerd kunnen worden aan de betrokken partijen.

Communicatie met bevolking: het GRO moet de informatievoorziening aan de omwonenden van de luchthaven faciliteren. Dat wil zeggen: het informeren van omwonenden over het gebruik van de luchthaven en de genomen maatregelen om overlast te verminderen.

Inzichten uit het klachtenproces

1

Er zijn te veel plekken om een melding in te kunnen dienen.

Er zijn veel **verschillende** manieren om een melding te doen. Daarnaast is onduidelijk wie verantwoordelijk en bevoegd is om iets met een melding te doen. Het is daardoor niet duidelijk waar een melder moet zijn.

Hierdoor ontstaat “**kastje-naar-de-muur**” situatie.
Voorbeeld: MKC dat verwijst naar het ILT voor luchtzijdig gebruik en het ILT dat verwijst naar de luchthaven of de provincie voor bewegingen op of rondom het vliegveld.

2

Beperkte mogelijkheden voor de luchthaven om een melding op te lossen

De luchthaven heeft slechts een **beperkte bevoegdheid en mogelijkheid** om iets aan meldingen te doen. Vaak is er geen sprake van overschrijding van de normen en procedures.

De **instrumenten** die zij hebben om te straffen zijn **beperkt**. Zij kunnen de luchtvaartpolitie inschakelen of de toegang tot het vliegveld ontzeggen, maar dit zijn zware middelen.

Zolang de vluchten die meldingen veroorzaken binnen de wettelijke normen en procedures blijven, is **toelichting geven** of eventueel het aanpassen van procedures het enige wat het vliegveld kan doen. Dit doet BIA erg nauwkeurig en transparant. Voor Kempen Airport ontbreekt hierover informatie.

3

Er is geen mogelijkheid tot beroep of bezwaar wanneer men ontevreden is over de afhandeling van een melding.

Er wordt door verschillende ondervraagden gesproken over het “**slager-keurt-zijn-eigen-vleesprincipe**”. De luchthaven behandelt zelf de meldingen, waardoor het gevoel bij melders kan ontstaan dat meldingen niet serieus genomen worden. Er is geen (onafhankelijk) orgaan. Het GRO zou op papier een toezichthoudende rol moeten vervullen maar kan dat in de huidige samenstelling onvoldoende doen. Zij hebben een eenzijdig zicht op het proces en er is een gebrek aan expertise.

Er is **bepaalde handhaving en controle vanuit een officiële instantie**. Door de discussie die is ontstaan over de bevoegdheid van instanties, is er weinig tot geen handhaving op vliegbewegingen binnen het circuit area. Daarbuiten is handhaving ook lastig.

4

Er is te weinig proactieve informatievoorziening vanuit de luchthavens over activiteiten en hoe dit kan leiden tot overlast

De informatievoorziening over vliegbewegingen is nu vaak **reactief**. Er wordt door BIA wel proactief geïnformeerd over bijvoorbeeld evenementen of dagen met extra vliegbewegingen, maar hierin kan nog een slag gemaakt worden. Denk bijvoorbeeld aan proactieve informatievoorziening op individuele vliegbewegingen, zoals bij Samen op de Hoogte.

Soms kan de **onvrede niet worden weggenomen**. Er zijn wettelijke normen en procedures en óók wanneer die gevolgd worden, kan er overlast ontstaan. Het is daarom van belang om transparant te blijven en de dialoog met de omgeving te blijven faciliteren.

5

De GRO werkt niet optimaal

De GRO zou moeten dienen als **platform voor de dialoog** tussen omgeving en het vliegveld. Door verschillende redenen functioneert dit nu niet optimaal, waardoor de binding met de omgeving beperkt blijft.

Kempen Airport neemt niet deel aan de GROBD. Hierdoor kan er geen goede dialoog worden gehouden.

Bij beide GRO's is het een probleem dat de **vertegenwoordigers van omwonenden niet bereikbaar** zijn of niet in contact staan met veel andere omwonenden. Hierdoor kunnen zij de vertegenwoordigersrol niet goed vervullen.

Aanbevelingen (1)



Proactieve transparantie en informatievoorziening.

Vertel op eigen initiatief waarom en wat je doet. Dit zorgt voor meer begrip bij de omgeving. Een voorbeeld is het systeem dat door Samen op de Hoogte wordt gebruikt dat inzicht geeft in overlast en vliegbewegingen.

Vertegenwoordigers van de CRO moeten benaderbaar zijn voor omwonenden. Dit kan bijvoorbeeld door een publiek mailadres op de website te plaatsen.

Daarnaast moet de communicatie van het MKG, ILT en de vliegvelden over het klachtenproces gelijk worden getrokken.

Zorg voor een aantrekkelijkere manier van communiceren over cijfers en klachten van de luchthaven. Dit kan naar voorbeeld van het RIC en Samen op de Hoogte.

Wettelijke kaders

Zorg voor duidelijkheid over wettelijke verantwoordelijkheden tussen de provincie en de ILT als het gaat om de afhandeling van klachten.

Aanbevelingen (2)



Handhaving

Verbeter handhaving door bevoegde instanties zoals de provincie en ILT bij overtreding. Onderzoek welke juridische basis dit kan hebben.

1 plek voor meldingen

Creëer één duidelijke plaats voor melders waar een klacht ingediend kan worden. Welke instantie de klacht afhandelt is niet direct relevant voor de melder. Zolang het één punt voor melders is waar via gecommuniceerd wordt.

Verwachtingsmanagement

Doe aan verwachtingsmanagement over de mogelijkheden bij het indienen van een klacht. Schets duidelijk hoe het proces werkt en wat je rechten, plichten en mogelijke uitkomsten zijn.

Escalatiemogelijkheid

Maak een escalatiemogelijkheid naar een onafhankelijk orgaan bij ontevredenheid over afhandeling van een klacht. Deze procedure moet duidelijk vastgelegd zijn. Er moet onderzocht worden welke instantie deze rol kan vervullen.

Vervolgstappen



Bij de aanvang van het project was de wens om het klachtenproces opnieuw in te richten. De resultaten van het onderzoek geven echter een ander beeld. Als vervolgstap worden er twee paden geadviseerd:

1: Aan de betrokken partijen is het advies om de **aanbevelingen uit te gaan werken** om de klachtenregeling te verbeteren.

2: Daarnaast biedt het **aanbod tot samenwerken** met RIC kansen voor verbeterde klachtenprocedure. Door aan te sluiten bij een bestaande werkwijze kan er meegelift worden op de al gedane ontwikkelingen. Een aantal aanbevelingen kan hiermee direct worden uitgevoerd. Dit moet echter nog wel uitgezocht worden.

Kanttekeningen: er is is een kleine groep vaste klagers die zorgt voor grote hoeveelheid klachten. Het is onduidelijk of een verbeterd proces dit verhelpt. Daarnaast is er geen contact met Kempen Airport. Het optimaliseren van slechts een proces is minder efficiënt. Probeer dus ook Kempen Airport mee te nemen in de optimalisatie en te komen tot eenzelfde klachtenproces voor beide luchthavens.