

Het klagen moe

**Onderzoek naar de oorzaak van klachtenfluctuaties en de tevredenheid over
Klachtenbureau en Commissie Geluidhinder Schiphol**

Commissie Geluidhinder Schiphol

Haarlem, november 2001

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Methoden van onderzoek	4
	2.1 Methode en uitvoering van onderzoek	4
	2.2 Doelgroep en steekproeftrekking	4
3.	Resultaten	5
	3.1 Houding ten opzichte van Schiphol en geluidhinder	5
	3.2 Aspecten die mee spelen in het klaaggedrag	6
	3.3 Tevredenheid over de dienstverlening van CGS en het Klachtenbureau	8
	3.3.1 Tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau	8
	3.3.2 Tevredenheid over de CGS	9
	3.4 Tevredenheid over het Infobulletin	10
	3.5 Secundaire analyses	10
	3.5.1 Factoren die het klaaggedrag bepalen	11
	3.5.2 Tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau	13
4.	Vergelijking “Stoppersgroep” met de ITM enquête	16
	4.1 Redenen om minder te klagen	16
	4.2 Tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau	17
	4.3 Vergelijking tussen onderzoek onder “stoppersgroep” en ITM enquête	17
5.	Vergelijking Regioplan enquête met ITM enquête	18
6.	Samenvatting, Conclusies en Aanbevelingen	19
	Bijlagen	23
	1 Responsverantwoording	23
	2.Uitleg Betrouwbaarheid	25
	3.Correlaties	26
	4.Vragenlijst	28
	5.Vergelijkende tabellen	34

1. Inleiding

Al jarenlang registreert het Klachten- en Informatiecentrum Geluidhinder Schiphol, beter bekend als het Klachtenbureau van de Commissie Geluidhinder Schiphol, de klachten van omwonenden in de Schipholregio betreffende de geluidsoverlast van vliegtuigen.

De klachtencijfers vertoonden jarenlang een stijgende lijn. In 1999 gebeurde er iets opmerkelijks; bij een nog steeds groeiende luchtvaart trad er een daling in de klachtencijfers op.

Uit de telefonische en schriftelijke reacties van de klagers echter was allerminst op te maken dat de hinder was verminderd. Er werd vaak zelfs een toename van de hinderbeleving gemeld. Ook het feit dat het Klachtenbureau geconfronteerd wordt met de verzuchting dat “klagen geen zin heeft” leidde tot het vermoeden dat er sprake was van een demotivatie tot klagen onder de omwonenden.

De Commissie Geluidhinder Schiphol wilde weten wat de oorzaken precies waren van de terugloop van de klachten. Dat was de aanleiding om het onderzoek “Het klagen moe” uit te voeren.

Aan ITM Research te Amsterdam is de opdracht gegeven om door middel van een telefonische enquête antwoord te krijgen op de vraag waarom deze terugloop in klachten is ontstaan.

Dit rapport geeft de resultaten van dit onderzoek. Daarnaast is er een vergelijking gemaakt met eerder uitgevoerd onderzoek door Regioplan Stad en Land uit 1997 en door het Klachtenbureau van de CGS uit 2000.

De lezer met weinig tijd die de essentie van dit onderzoek zoekt, wordt aanbevolen de resultaten in hoofdstuk 3 en de conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 6 te lezen. De lezer die de methodiek en de resultaten van dit onderzoek wil kennen kan hoofdstuk 2,3 en 6 lezen. Wie tevens de vergelijking met eerdere enquêtes wil trekken kan de gehele rapportage lezen.

De begeleiding van het onderzoek en de redactie van de eindrapportage is in handen gesteld van een begeleidingsgroep uit de geledingen van de CGS. Door Tom Tossijn Tekstbureau is hoofdstuk 6 –Conclusie- redactioneel bewerkt.

Leden begeleidingsgroep:

namens A.A.S.:	Hans Martens
namens de NH. Milieufederatie:	Stef van der Kluit
namens de bewoners:	Wim Mouthaan
namens het Klachtenbureau:	Anneke van den Berkmortel
	Margreet Faber
	Wouter Meijs
	Marjon Voorsteegh
namens het secretariaat CGS:	Abke Nauta
eindredactie:	Jannie van der Pluijm, secretaris CGS

2. Methoden van onderzoek

2.1 Methode en uitvoering van onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van computergestuurde telefonische ondervraging. De vragenlijst is door ITM Research en de begeleidingsgroep van het onderzoek opgesteld. De telefonische interviews zijn uitgevoerd door ervaren interviewers van ITM Research, met behulp van het ITM Research/CATI systeem (Computer Assisted Telephone Interviewing). De interviewers zijn uitgebreid schriftelijk en mondeling geïnstrueerd door de projectmanager. Daarnaast is aan iedere interviewer een schriftelijke instructie verstrekt. De interviews duurden 10 tot 15 minuten. Het telefonische veldwerk is uitgevoerd in de periode 19 februari tot en met 14 maart 2001.

2.2 Doelgroep en steekproeftrekking

De doelgroep bestond uit personen die in 1999 één of meer klachten hebben ingediend bij het Klachtenbureau. Uit het totale bestand (circa 12.500 klagers) van de CGS zijn willekeurig 2000 klagers getrokken. Er zijn 1010 complete telefonische interviews afgerond (zie voor de responsverantwoording Bijlage 1).

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek, uitgevoerd door ITM Research, besproken. In totaal zijn 1010 complete interviews afgerond. De resultaten zijn apart bekeken voor de respondenten die aangeven in 2000 meer, minder of evenveel te zijn gaan klagen ten opzichte van 1999 (zie tabel 1). Daarnaast is speciaal gekeken naar de groep respondenten die aangeeft minder te zijn gaan klagen, maar daarnaast aangeeft dat de geluidhinder van Schiphol is toegenomen. Deze groep respondenten wordt specifiek onderzocht omdat hiermee mogelijk een relatie kan worden gelegd met de vermindering van de klachten. Vooral aan de hand van de antwoorden op de open vragen die hieromtrent zijn gesteld, zal een nadere specificatie kunnen worden vastgesteld van de argumenten die de geïnterviewden geven voor deze demotivatie.

Tabel 1. Respondenten ingedeeld naar klaaggedrag en geluidhinder.

	Meer gaan klagen	Minder gaan klagen	Evenveel blijven klagen	Niet geantwoord
Geluidhinder is:				
Afgenomen	1	92	12	
Hetzelfde gebleven	15	130	76	
Toegenomen	132	278	190	
Weet niet	1	15	7	
Totaal: absoluut	149	515	285	61
procentueel	15	51	28	6

Bron: ITM Research, 2001

Hieronder zullen de resultaten samengevat worden. Daarbij zullen de volgende punten besproken worden:

- Houding ten opzichte van Schiphol en de geluidhinder
- Aspecten die meespelen in het klaaggedrag
- Tevredenheid over de dienstverlening van CGS en het Klachtenbureau
- Tevredenheid over het Infobulletin

3.1 Houding ten opzichte van Schiphol en geluidhinder

Uit de telefonische interviews blijkt dat de meeste respondenten (43%) in het algemeen een neutrale houding ten opzichte van Schiphol aannemen. 33% geeft aan een negatieve houding aan te nemen ten opzichte van Schiphol, terwijl 22% van de respondenten aangeeft een positieve houding aan te nemen ten opzichte van Schiphol.

Meer dan de helft van de respondenten (63%) geeft aan het geluid van vliegtuigen doorgaans erg hinderlijk te vinden, 12% van de respondenten vindt dit zelfs onverdraaglijk. Door 3% van de respondenten wordt aangegeven dat zij het geluid van vliegtuigen doorgaans niet hinderlijk vinden. 19% van de respondenten vindt het geluid van vliegtuigen een beetje hinderlijk en 4% weet het niet.

De meeste respondenten (63%) geven aan dat de geluidhinder van Schiphol in de loop van de afgelopen twee jaar is toegenomen. Van de respondenten die meer zijn gaan klagen geeft 88% aan dat de geluidhinder is toegenomen. Van de respondenten die aangeven minder te zijn gaan klagen zegt 54% dat de geluidhinder is toegenomen.

3.2 Aspecten die mee spelen in het klaaggedrag

Ongeveer tweederde van de respondenten (66%) verwacht niet dat het indienen van klachten zal leiden tot een afname van de geluidhinder; 37% geeft aan dat zij het 'waarschijnlijk niet' verwachten en 29% geeft aan het 'zeker niet' te verwachten. Bij de groep respondenten die aangeeft minder te zijn gaan klagen terwijl de hinder is toegenomen, liggen deze percentages iets hoger; 38% geeft aan dat zij het 'waarschijnlijk niet' verwachten en 40% geeft aan het 'zeker niet' te verwachten.

Van de 1010 respondenten denkt 8% dat het indienen van klachten zeker tot een afname van de geluidhinder leidt.

Van de 1010 respondenten geven 105 personen aan dat de geluidhinder is afgenomen. 221 personen geven aan dat de geluidhinder hetzelfde is gebleven en 600 personen geven aan dat de hinder is toegenomen. 23 personen weten het niet en 61 hebben geen antwoord op deze vraag gegeven.

Er is door 149 respondenten aangegeven dat zij meer klachten hebben ingediend in het jaar 2000 dan in het jaar daarvoor. In totaal is door hen 178 maal geantwoord op deze vraag (er zijn hier meerdere antwoorden mogelijk)

Als belangrijkste redenen wordt hiervoor aangegeven dat er sprake is van meer overlast (48%), meer vliegtuigen (27%), de vliegtuigen vliegen andere routes (11%) en de vliegtuigen vliegen lager (11%).

In het onderzoek is specifiek gekeken naar de groep respondenten die aangeeft meer hinder te ondervinden en evengoed minder is gaan klagen. Immers, dit gedrag wijkt af van de aanname dat meer hinder meer klachten veroorzaakt en daarmee vormt dit de aanleiding tot dit onderzoek.

De respondenten die aangeven dat zij meer geluidhinder ervaren (n=600), maar die minder zijn gaan klagen (n=278, hetgeen overeenkomt met 44%) noemen hiervoor **spontaan** de volgende redenen (zie tabel 2):

Tabel 2: 'U geeft aan dat de geluidhinder van Schiphol in de afgelopen 2 jaar is toegenomen. Toch heeft u in 2000 minder klachten ingediend over geluidsoverlast van Schiphol dan het jaar daarvoor. Wat is daarvan de voornaamste reden?'

Antwoorden	Totaal	Percentage
Het klagen heeft geen zin	164	59
Berusten/moedeloos	52	19
Geen vertrouwen in de overheid	19	7
Bevind me tegenwoordig vaker op een andere locatie	17	6
Klagen kost teveel tijd	15	5
Wordt moe van het klagen	11	4
De slechte bereikbaarheid van het Klachtenbureau	10	4
Klagen kost teveel geld	7	3
Onpersoonlijke klachtenbehandeling	6	2
's Nachts en 's ochtends geen zin om te bellen	6	2
Door de veranderde klachtenregistratie	6	2
Als je teveel klaagt kom je in een aparte groep terecht en word je minder serieus genomen	4	1

Onvriendelijk bejegend door het Klachtenbureau	4	1
Overige antwoorden	26	10
Totaal antwoorden	364	125
Totaal ondervraagden	278	100

Bron: ITM Research, 2001

* het was in deze vraag mogelijk meerdere antwoorden te geven, vandaar dat het aantal antwoorden hoger is dan het aantal ondervraagden.

De belangrijkste reden die respondenten uit zichzelf aangeven om minder te klagen terwijl de geluidhinder is toegenomen is, dat het 'klagen geen zin heeft' (59%). Als tweede belangrijke reden geven de respondenten aan dat het een berusting is en dat men 'moedeloos' is (19%).

Wanneer de respondenten, die aangeven meer hinder te ondervinden, maar minder klagen, een lijst met **vaste antwoordmogelijkheden** te horen krijgen wordt daarop 515 maal geantwoord; deze antwoorden zijn als volgt te rubriceren:

ik ben minder gaan klagen omdat:

- Klachten indienen geen zin heeft 76%
- Het indienen van klachten te veel tijd kost 30%
- Ik vind dat ik zo voldoende signaal af geef 22%
- Er al genoeg geklaagd wordt door anderen 11%
- De hinder van Schiphol is afgenomen 8%
- Ik tevreden ben over de politieke besluitvorming 4%
- Ik me minder zorgen maak om het milieu 3%

Van de personen die aangeven meer hinder te ondervinden en desondanks minder te klagen lichten 211 ondervraagden in 263 antwoorden hun keuze om minder te klagen nader toe:

- er is geen verbetering merkbaar 45%
- overlast neemt toe/ uitbreiding
- de overheid/Schiphol doet wat ze wil 27%
- het klachtenbureau doet niets met de klachten 18%
- de ervaring wijst uit dat het géén zin heeft 11%
- het economisch belang gaat voor 9%
- het klachtenbureau heeft niet de macht om op te treden/ te weinig invloed 4%
- geen vertrouwen meer 4%

3.3 Tevredenheid over de dienstverlening van CGS en het Klachtenbureau

De CGS en het Klachtenbureau zijn nauw verbonden, maar hebben andere taken. De CGS is het overleg- en adviesplatform en het Klachtenbureau is het uitvoerende deel van de CGS organisatie en eerste aanspreekpunt voor de omgeving. De respondenten is gevraagd naar hun waardering van beide.

3.3.1 Tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau

Wanneer de respondenten wordt gevraagd de tevredenheid over de dienstverlening door het Klachtenbureau uit te drukken in een cijfer van 1 – 10, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 staat voor zeer tevreden, blijkt dat de gemiddelde tevredenheid uitgedrukt wordt met het cijfer 6,7. Dit gemiddelde verschilt niet voor de mensen die meer, minder of evenveel zijn gaan klagen. De meest gegeven cijfers zijn 7 (28%) en 8 (25%).

De telefonische bereikbaarheid van het Klachtenbureau wordt als ‘goed’ beoordeeld (52% vindt het goed, 22% voldoende en slechts 6% vindt het slecht). Door de onderzoekers zijn de ondervraagden daarna, aan de hand van de door hun gegeven waardering over het klachtenbureau, verdeeld in een groep met een hoge en een lage tevredenheid. De mensen met een lage tevredenheid vinden de telefonische bereikbaarheid maar in 37% van de gevallen goed. Van de respondenten met een hoge tevredenheid vindt 61% de telefonische bereikbaarheid goed.

De onderzoekers hebben vragen gesteld over de eigenschappen die de ondervraagden van toepassing vinden op het Klachtenbureau
De antwoorden luiden als volgt.

Eigenschap	Percentage totaal	Percentage lage tevredenheid	Percentage hoge tevredenheid
Telefonische bereikbaarheid goed	52	37	61
Telefonische bereikbaarheid slecht	6	13	3
Deskundig	44	31	59
Ondeskundig	7	12	5
Eerlijk	54	42	68
Oneerlijk	4	9	2
Vriendelijk	77	64	89
Onvriendelijk	3	8	1
Geduldig	72	60	84
Ongeduldig	4	9	2
Objectief	52	37	66
Partijdig	13	22	10
Meelevend	48	32	62
Onverschillig	17	32	27

- Van de 1010 ondervraagden heeft ook een percentage geantwoord met weet niet/geen antwoord. Vandaar dat de opgetelde percentages van de eigenschappen, positief en negatief, nooit 100% bedragen.

Voorts is de respondenten gevraagd naar hun meest negatieve of meest positieve ervaring met het Klachtenbureau.

Negatieve ervaringen:

Er is door 100 respondenten in totaal 107 maal geantwoord op deze vraag (ook hier was het mogelijk meerdere antwoorden te geven). De volgende springen er het meest uit:

- | | |
|---|-----|
| - het Klachtenbureau is slecht bereikbaar | 10% |
| - automatische afhandeling/onpersoonlijk/bandje | 9% |
| - er gebeurt niets met de klachten | 4% |
| - er vindt geen terugkoppeling/feedback plaats | 3% |
| - er wordt onjuiste informatie gegeven | 3% |

Positieve ervaringen:

Er is door 100 respondenten in totaal 113 maal geantwoord op deze vraag (ook hier was het mogelijk meerdere antwoorden te geven). De volgende springen er het meest uit:

- | | |
|---|-----|
| - vriendelijkheid van het personeel | |
| - goed/correct te woord gestaan | 16% |
| - er wordt goede uitleg gegeven/orzaak gemeld | 11% |
| - er wordt begrip/medeleven getoond | 6% |
| - het infobulletin | 6% |
| - er wordt iets met de klachten gedaan | 5% |

3.3.2 Tevredenheid over de CGS

Wanneer wordt gevraagd naar de tevredenheid over de CGS als overlegplatform en adviesorgaan aan de minister van Verkeer en Waterstaat blijkt dat bijna de helft (48%) van de respondenten vindt dat de CGS voldoende doet. Toch vindt 40% dat de CGS meer zou kunnen doen dan verbetervoorstellen formuleren, de omwonenden informeren en de minister van Verkeer en Waterstaat adviseren. Ook hier is een verschil tussen de lage tevredenheids groep (48% onvoldoende) en de hoge tevredenheids groep (53% onvoldoende).

Bij beschouwing van de open antwoorden op de vraag wat de CGS nog meer zou moeten doen, vallen de volgende antwoordcategorieën het meest op:

- | | |
|--|-----|
| ▪ Klachtenbureau moet meer te vertellen hebben | 17% |
| ▪ Het Klachtenbureau moet meer op haar strepen staan | 15% |
| ▪ Er moet beter informatie worden verstrekt/info-avonden | 10% |
| ▪ De minister moet meer onder druk worden gezet | 9% |
| ▪ Het Klachtenbureau moet meer opkomen voor omwonenden | 9% |
| ▪ Er moet gebruik worden gemaakt van meerdere media | 9% |

Een deel van de respondenten weet niet van welke organisatie het Klachtenbureau deel uitmaakt (34%). Slechts 17% weet dat het Klachtenbureau deel uitmaakt van de CGS. Opvallend is dat 22% denkt dat het Klachtenbureau deel uitmaakt van Schiphol. Dit percentage is zelfs 30% in de lage tevredenheidsgroep en 17% in de hoge tevredenheidsgroep.

Van alle groepen zegt 7% dat het Klachtenbureau een onafhankelijke/ zelfstandige organisatie is.

3.4 Tevredenheid over het Infobulletin

Het grootste gedeelte van de respondenten is (86%) is bekend met het infobulletin van de CGS. Van deze mensen is 63% tevreden en 24% ontevreden over de informatie in het infobulletin. In de lage tevredenheidsgroep ligt het percentage ontevreden over de informatie in het infobulletin hoger (38%) ten opzichte van de hoge tevredenheidsgroep (19%).

Van de geïnterviewden die tevreden zijn over het infobulletin (63%) vallen de volgende waarderungen het meest op:

- | | |
|--|-----|
| ▪ Er wordt duidelijke/overzichtelijke informatie gegeven | 17% |
| ▪ Het is nuttige informatie | 17% |
| ▪ Het is uitvoerige /veel informatie | 6% |
| ▪ Het is objectieve informatie | 5% |
| ▪ Er wordt iets met de klachtengedaan/men is serieus bezig | 5% |

Van de geïnterviewden die niet tevreden zijn over het infobulletin (24%) vallen de volgende waarderungen het meest op:

- | | |
|---|----|
| ▪ Het is te technisch/te wetenschappelijk taalgebruik | 7% |
| ▪ Het is te statistisch | 7% |
| ▪ Er staan geen oplossingen in | 7% |
| ▪ Het kaartje is onduidelijk | 5% |

3.5 Secundaire analyses

In de voorgaande hoofdstukken en paragrafen zijn de resultaten van het telefonische vragenlijstenonderzoek besproken. Om meer inzicht te verkrijgen in de verbanden die bestaan tussen de antwoorden op verschillende vragen zijn secundaire analyses uitgevoerd. Deze worden in de navolgende paragrafen behandeld.

Door middel van secundaire analyses wil de CGS meer inzicht krijgen in de volgende twee vragen:

1. Welke factoren bepalen het klaaggedrag?
2. Welke factoren hangen samen met de tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau?

De eerste vraag wordt onderzocht door middel van een secundaire analyse. Deze analyse geeft aan welke factoren van belang zijn voor het wel of niet behoren bij een bepaalde groep. Hiermee worden de groepen die aangeven meer, minder of evenveel te klagen bedoeld (zie blz.5, tabel 1). Er wordt gekeken in hoeverre de volgende factoren het klaaggedrag bepalen:

- Hoe is u houding ten opzichte van Schiphol
- Hoe hinderlijk vindt u het geluid van vliegtuigen
- Verwacht u dat het indienen van klachten leidt tot een afname van de hinder
- Aspecten die mee spelen bij het klaaggedrag
- Tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau

De groep respondenten die aangeeft minder te zijn gaan klagen, maar meer geluidsoverlast zegt te ondervinden wordt specifiek onderzocht. Deze wordt vergeleken met de groep die meer of hetzelfde is blijven klagen, maar die ook meer geluidsoverlast zegt te ondervinden. Het onderzoek zou ook gericht kunnen zijn op een andere groep. Met het oog op de probleemstelling is er echter voor gekozen te concentreren op de groep “meer overlast, minder klagen”.

Om meer inzicht te krijgen in de rol van de verschillende aspecten, is een correspondentieanalyse uitgevoerd. Hierdoor kan grafisch worden weergegeven welke aspecten van belang zijn voor de verschillende groepen klagers (meer, hetzelfde, of minder gaan klagen).

Ook de tweede vraag inzake de tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau wordt door middel van een secundaire analyse onderzocht. Gekeken wordt in hoeverre de tevredenheid, uitgedrukt in een rapportcijfer (1-10), bepaald wordt door de volgende factoren:

- Telefonische bereikbaarheid
- Eigenschappen

- Denkt men dat het Klachtenbureau deel uitmaakt van Schiphol
- Of men vindt dat het CGS voldoende doet
- Tevredenheid met het infobulletin

3.5.1 Factoren die het Klaagedrag bepalen

Welke factoren bepalen of de personen in het jaar 2000 meer, evenveel of minder zijn gaan klagen ten opzichte van 1999? Uit de enquête blijkt dat de respondenten minder zijn gaan klagen ondanks het feit dat zij aangeven meer hinder te ondervinden. Dit zou kunnen betekenen dat er geen of een geringe samenhang is tussen het toenemen van de geluidhinder en het klaagedrag.

Uit de secundaire analyse blijkt dat er inderdaad een niet hele hoge samenhang bestaat tussen toenemen van de geluidhinder en het klaagedrag. Hieronder wordt dit verder uitgewerkt.

< **Correlaties (samenhang)**

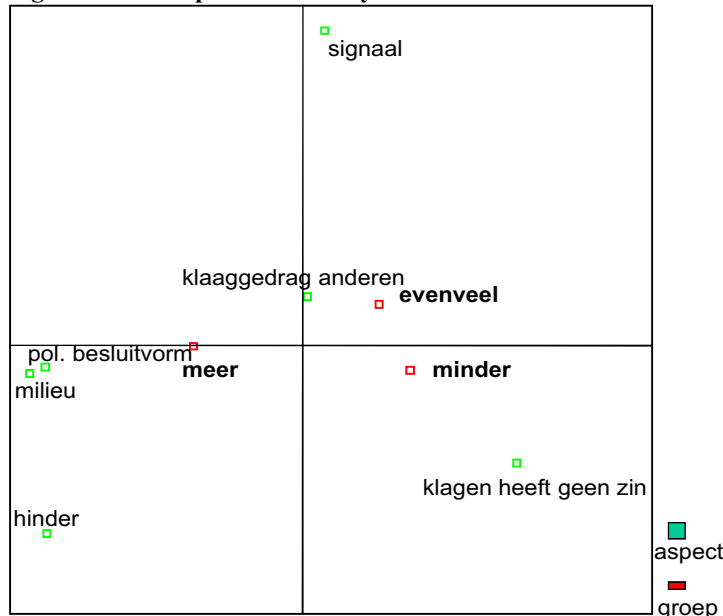
Om te onderzoeken waarom mensen minder zijn gaan klagen terwijl de geluidhinder is toegenomen, is gekeken hoe de groep 'geluidhinder is toegenomen/ minder gaan klagen' (n=278) verschilt van de groep 'geluidhinder is toegenomen/ evenveel of meer gaan klagen' (n=322). Allereerst is de samenhang onderzocht tussen de verschillende factoren en de hierboven beschreven groepen (zie Bijlage 3).

Duidelijk is geworden dat de tevredenheid over de dienstverlening door het Klachtenbureau en de mate van geluidhinder geen samenhang vertonen met het meer of minder gaan klagen terwijl wordt aangegeven dat de geluidhinder is toegenomen. Er worden ook geen significante correlaties gevonden met leeftijd, geslacht, hoe lang men in de omgeving van Schiphol woont en de houding ten opzichte van Schiphol enerzijds en het meer of minder gaan klagen terwijl de geluidhinder is toegenomen. Een lage maar significante samenhang is gevonden tussen de verwachting dat het indienen van klachten zin heeft en het meer of minder gaan klagen terwijl de geluidhinder is toegenomen. De meeste samenhang wordt gevonden met de aspecten hinder van Schiphol, signaal afgeven, politieke besluitvorming en zorgen om het milieu.

< **Correspondentieanalyse**

Door middel van correspondentieanalyse kan visueel worden weergegeven welke aspecten van belang zijn voor verschillende groepen. In figuur 2 is te zien hoe de groepen respondenten die aangeven meer, evenveel en minder te klagen verschillen in het belang dat ze hechten aan de verschillende aspecten, die een rol kunnen spelen in het klaagedrag. Voor alle groepen geldt dat ze aan hebben gegeven dat de geluidhinder was toegenomen.

Figuur 2. Correspondentie analyse



Bron: ITM Research, 2001

In figuur 2 is te zien welke aspecten en groepen bij elkaar horen. Deze liggen namelijk ruimtelijk dicht bij elkaar. Het is vooral interessant om te zien in hoeverre groepen en aspecten bij elkaar zijn “geclusterd”. Om dit te illustreren is het mogelijk voor elk aspect of groep een lijn naar het kruispunt van de assen te trekken. Hoe dichter de aspecten en/of groepen bij deze lijn liggen, des te meer ze het aspect of de groep behorende bij de lijn bepalen.

Zo is duidelijk te zien dat de respondenten die meer zijn gaan klagen de aspecten politieke besluitvorming en milieu van belang vinden. Dat betekent dat de respondenten die meer zijn gaan klagen dit vooral doen omdat de het belangrijk vinden de politieke besluitvorming en het milieu op deze manier te kunnen beïnvloeden. Voor de respondenten die evenveel zijn blijven klagen, is vooral het klaaggedrag van anderen bepalend. Dit betekent dat respondenten die evenveel zijn blijven klagen dit vooral doen om het klaaggedrag van anderen te compenseren. Voor de groep die minder is gaan klagen, is het aspect klagen heeft geen zin van belang. Dit betekent dat respondenten die minder zijn gaan klagen dit vooral doen omdat ze vinden dat klagen geen zin meer heeft. Door de lijn van het aspect hinder door de oorsprong door te trekken valt op dat hinder zeer sterk negatief samenhangt met de groep die evenveel is blijven klagen, maar niet van belang is voor de andere twee groepen klagers.

Dit betekent dat de geluidhinder geen of weinig invloed heeft op het meer of minder klagen. Op de zelfde manier wordt duidelijk dat het aspect signaal afgeven niet samenhangt met de groepen meer, minder of evenveel klagen. Dit betekent niet dat de respondenten geen signaal willen afgeven, maar dat er geen verschil is tussen deze drie groepen. Dus de respondenten die meer zijn gaan klagen geven niet aan dat ze vaker een signaal willen afgeven dan de mensen die minder zijn gaan klagen.

3.5.2 Tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau

In deze paragraaf wordt door middel van een secundaire analyse gezien welke factoren de tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau bepalen.

Om hier beter inzicht te krijgen, is een actiediagram opgesteld (zie figuur 3). Uit deze figuur kan de status van de verschillende aspecten worden afgeleid.

< **Correlaties**

Er is gekeken hoe de samenhang is van de verschillende factoren met de tevredenheid over de dienstverlening door het Klachtenbureau. Deze wordt uitgedrukt in een getal (correlatie) van -1 (sterke negatief verband) tot $+1$ (sterk positief verband). Waarbij 0 staat voor geen verband tussen de variabelen.

– Significant van 0 afwijkende samenhang met de tevredenheid werden gevonden met de volgende variabelen:

▪ Vriendelijkheid	.36
▪ Telefonische bereikbaarheid	.34
▪ Deskundig	.31
▪ Meelevend	.31
▪ Geduldig	.31
▪ Eerlijk	.30
▪ Objectief	.29
▪ Verwachting dat klachten indienen leidt tot afname van geluidhinder	.25
▪ Tevredenheid met het Informatiebulletin	.23
▪ CGS doet genoeg	.14
▪ Klachtenbureau is onderdeel van Schiphol	.14
▪ Afname van geluidhinder	.11

– Factoren die helemaal geen samenhang vertonen met de tevredenheid:

- Of men meer of minder is gaan klagen
- Het jaar waarin men is gaan klagen
- Hoelang men al in de omgeving van Schiphol woont
- De houding ten opzichte van Schiphol
- Hoe hinderlijk men de overlast vindt
- Geslacht
- Leeftijd

< **Regressieanalyse**

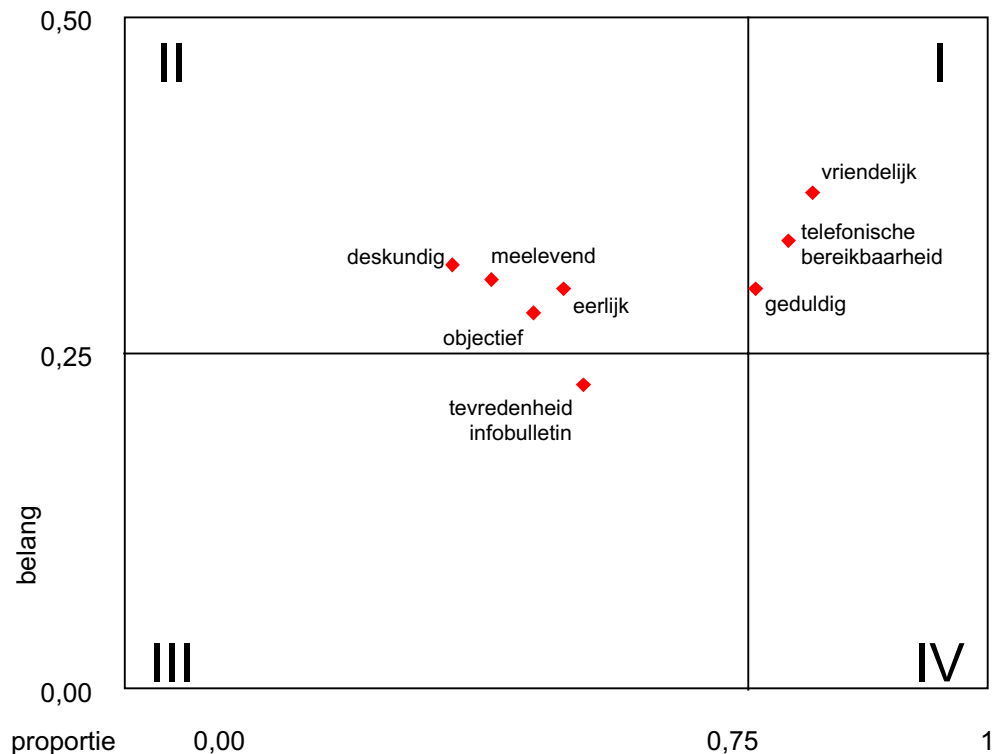
De factoren die samenhangen met de tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau kunnen vervolgens meegenomen worden in een regressieanalyse. Hieruit blijkt de telefonische bereikbaarheid de grootste voorspeller te zijn voor de tevredenheid over de dienstverlening door het Klachtenbureau. De invloed van vriendelijkheid wordt voor een deel verklaard door de mening over de telefonische bereikbaarheid.

Voor een nadere uitwerking van de regressieanalyse wordt naar bijlage 3 verwezen.

Actiediagram

Om beter inzicht te krijgen in welke factoren de tevredenheid over de dienstverlening door het Klachtenbureau bepalen, is een actiediagram opgesteld (zie figuur 3.). Uit deze figuur kan de status van verschillende aspecten worden afgeleid.

Figuur 3. Actiediagram



In het diagram is de *proportie* personen die het aspect beoordeelt afgezet tegen het *belang* van deze aspecten. Het belang van de aspecten komt tot uitdrukking in de samenhang tussen het betreffende aspect en het aspect tevredenheid over het Klachtenbureau. Zoals te zien is, is het figuur opgedeeld in vier kwadranten. Aspecten die zich binnen kwadrant I bevinden worden hoog gewaardeerd en vertonen een sterk verband met het totaaloordeel. Deze aspecten dienen dus bewaakt te worden. De aspecten binnen kwadrant II vertonen tevens een sterk verband met het totaaloordeel, maar worden laag gewaardeerd. Deze aspecten verdienen dus aandacht. De aspecten in kwadranten III en IV zijn van minder belang, omdat ze niet of nauwelijks samenhangen met de tevredenheid. Bij de bespreking van de resultaten moet worden opgemerkt dat de samenhang in het geheel erg laag is (niet boven de .40) en het onderscheid tussen de aspecten niet erg groot is.

Na bestudering van het figuur komt naar voren dat het aspect telefonische bereikbaarheid, wordt bepaald door de correlatie tussen het belang (0,34, Y-as) en de proportie mensen die de telefonische bereikbaarheid goed of voldoende vindt (0,75, X-as). Zo zou men verder kunnen opmaken dat de aspecten vriendelijk, telefonische bereikbaarheid en geduldig goed beoordeeld worden en van belang zijn voor de tevredenheid over het Klachtenbureau. Voorts wordt duidelijk dat de telefonische bereikbaarheid al vrij goed is en men het Klachtenbureau beoordeelt als vriendelijk. Dit komt namelijk tot uiting in de proporties (het percentage mensen dat het Klachtenbureau bereikbaar of vriendelijk vindt).

De aspecten deskundig en meelevend zijn ook van belang voor de tevredenheid, maar worden niet optimaal beoordeeld. Het zou dus een hogere tevredenheid met de dienstverlening kunnen opleveren als deze aspecten beter worden beoordeeld.

In het actiediagram is ook goed te zien welke aspecten de aandacht verdienen of verbeterd zouden moeten worden. Dit zijn de variabelen met een hoog belang (dat wil zeggen samenhang met de tevredenheid) en een lage proportie. Dit zijn dus de variabelen deskundig, meelevend, eerlijk en objectief. Minder dan de helft van de mensen vindt deze kenmerken weliswaar van toepassing op het Klachtenbureau, maar ze zijn wel van belang voor de tevredenheid met het Klachtenbureau.

4. Vergelijking “Stoppersgroep” met de ITM enquête

In deze rapportage worden primair de resultaten besproken van het onderzoek door ITM Research. Door de begeleidingsgroep voor het onderzoek is het zinvol geacht om ook een vergelijking te trekken met eerder uitgevoerd onderzoek. Het betreft het onderzoek dat in 1997 door Regioplan Stad en Land is uitgevoerd en het schriftelijke vragenlijstonderzoek dat door het Klachtenbureau van de CGS is uitgevoerd in het jaar 2000.

Naar aanleiding van de vermindering van het aantal klachten en klagers nam het Klachtenbureau in 2000 het initiatief voor een onderzoek naar de oorzaken van deze afname. In de maand maart van 2000 werden 6.246 enquêteformulieren verstuurd naar personen die in de periode van april 1998 tot en met april 1999 klachten hebben doorgegeven en van wie in de periode van april 1999 tot en met maart 2000 geen klachten meer zijn ontvangen. Er werden 2.850 ingevulde enquêteformulieren teruggestuurd door deze geselecteerde groep. Dit is een zeer hoge respons (circa 46%) hetgeen aangeeft dat de respondenten zich erg betrokken voelden bij dit onderwerp. Hoewel uit de klachtenbestanden bleek dat deze groep ondervraagden geen klachten meer indienden in de laatste periode, is verschillend gereageerd op de vraagstelling. Een deel gaf aan minder of nog steeds te klagen. Het deel dat aangaf inderdaad niet meer geklaagd te hebben is nader onderzocht. Deze groep wordt hierna kortweg de “stoppersgroep” genoemd.

De CGS vond dit onderzoek onder de “stoppersgroep” echter te beperkt. Vandaar dat in 2001 aan ITM Research opdracht wordt gegeven om een aanvullende telefonische enquête te houden. Hiervoor wordt een dwarsdoorsnede van het totale klagersbestand van 1999 telefonisch benaderd. Er zijn 1010 complete interviews afgerond. Aangezien er in beide enquêtes verschillende groepen personen zijn onderzocht is het moeilijk deze op alle punten met elkaar te vergelijken. Het is echter wel mogelijk de redenen die door de respondenten aangegeven worden om minder te klagen te vergelijken. Ook kunnen de door de respondenten gegeven beoordelingen over het Klachtenbureau met elkaar vergeleken worden.

In de vergelijking van de twee onderzoeken moet opgepast worden voor het, te snel, trekken van conclusies. Het gaat hier om onderzoeken waarin de verschillende manier van vraagstelling aan de geënquêteerden doorslaggevend kan zijn voor de uitkomst. Ook is het aantal mensen dat ondervraagd is in de “stoppersgroep” enquête groter dan in de ITM enquête.

4.1 Redenen om minder te klagen

Uit beide enquêtes blijkt dat er verschillende redenen zijn om minder of helemaal niet meer te klagen. Het blijkt dat voor personen die in de periode van april 1998 tot en met april 1999 klachten hebben doorgegeven en van wie in de periode van april 1999 tot en met maart 2000 geen klachten meer zijn ontvangen (de “stoppersgroep”), de belangrijkste reden om minder te klagen is dat men meent dat klagen niet meer nuttig is en/of niet helpt. Een soortgelijk antwoord wordt gegeven door de personen die in de ITM enquête, aangeven dat de geluidhinder is toegenomen maar die minder zijn gaan klagen. De belangrijkste reden om minder te klagen is dat het indienen van klachten geen zin heeft. Opvallend is dat respondenten van de “stoppersgroep” als tweede belangrijke reden om minder te klagen aangeven dat dit uit onvrede over politieke besluiten over de groei van Schiphol gebeurt. De respondenten van de ITM enquête geven als tweede belangrijke reden aan dat ze berusten of moedeloos zijn, maar deze sluit zeer aan bij de eerste: het klagen heeft geen zin.

4.2 Tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau

In de “stoppersgroep” enquête geeft 38% van de respondenten aan dat zij tevreden zijn over de klachtenbehandeling, terwijl 40% van de respondenten aangeeft dat zij ontevreden zijn over de klachtenbehandeling. Uit de ITM enquête blijkt dat de gemiddelde tevredenheid over het Klachtenbureau 6,7 is (uitgedrukt in een cijfer van 1-10). Daarbij blijkt dat de meest gegeven cijfers 7 (28%) en 8 (25%) zijn. De ITM enquête laat dus een betere beoordeling van het Klachtenbureau zien. De respondenten van de “stoppersgroep” geven als belangrijkste reden van ontevredenheid over de klachtenbehandeling aan dat zij vinden dat er niets verandert. Verder geven zij als tweede belangrijke reden aan dat de terugkoppeling over wat er met de klachten gebeurt niet goed is. Van de respondenten van de ITM enquête geeft 48% aan dat zij vinden dat de CGS voldoende doet. Toch vindt 40% dat de CGS meer zou kunnen doen dan verbetervoorstellen formuleren, de omwonenden informeren en de minister adviseren.

De resultaten van beide enquêtes wijzen wat betreft dit laatste wijzen in dezelfde richting. De omgeving is niet goed op de hoogte van de taken, bevoegdheden en instrumenten van de CGS en een deel van de omgeving vindt dat de CGS niet genoeg doet.

4.3 Vergelijking tussen onderzoek onder “stoppersgroep” en ITM enquête

De ITM enquête (2001) bevestigt de vermoedens over de vermindering van de klachten zoals deze al bleek uit de “stoppersgroep” enquête (2000). Het blijkt dat de belangrijkste reden om minder te klagen voor de groep respondenten die in de periode van april 1998 tot en met april 1999 klachten hebben doorgegeven en waarvan in de periode van april 1999 tot en met maart 2000 geen klachten meer zijn ontvangen, is dat men meent dat klagen niet meer nuttig is en/of niet helpt. Ditzelfde blijkt uit de ITM enquête onder personen die zich in 1999 bij de CGS hebben gemeld en aangeven dat de geluidhinder is toegenomen maar die minder zijn gaan klagen. De belangrijkste reden om minder te klagen is dat het indienen van klachten geen zin heeft. Beide enquêtes bevestigen het beeld van klaagmoetheid.

Uit de “stoppersgroep” enquête blijkt dat de ontevredenheid over de klachtenbehandeling kan worden opgesplitst naar de procedurele kanten van de klachtenbehandeling en naar het uitblijven van verwachte effecten. Wat betreft de procedurele kanten van de klachtenbehandeling wordt duidelijk dat veel respondenten vinden dat de terugkoppeling over wat er met de klachten gebeurt niet goed is. Uit de ITM enquête blijkt dat veel respondenten vinden dat de CGS meer zou kunnen doen dan verbetervoorstellen formuleren, de omwonenden informeren en de minister adviseren. Het is van groot belang dat de CGS in haar informatie aan de omgeving duidelijk maakt wat precies haar mogelijkheden en bevoegdheden zijn. Verder blijkt uit deze enquête dat 22% van de respondenten ervan uitgaat dat het Klachtenbureau deel uitmaakt van Schiphol.

5. Vergelijking Regioplan enquête met ITM enquête

In dit hoofdstuk wordt een vergelijking gemaakt tussen de door Regioplan Stad en Land gehouden enquête uit 1997 en de ITM enquête gehouden in 2001. De bedoeling is te onderzoeken welke invloed verschillende factoren op het klaagedrag hebben gehad.

In de enquête van Regioplan stonden de volgende vier vragen centraal:

1. Hoe heeft het klachtenniveau zich geografisch en in de tijd ontwikkeld?
2. Welke achtergronden kunnen de ontwikkelingen in het klachtenniveau verklaren?
3. Hoe zijn klagers te typeren?
4. Hoe functioneert het Klachtenbureau?

Om deze vragen te beantwoorden zijn destijds 1.350 klagers en niet-klagers telefonisch benaderd. Daarnaast is de klachtenregistratie van de CGS geanalyseerd en vergeleken met allerlei gegevens die licht kunnen werpen op de oorzaken van de klachten zoals de vliegplangegevens van de RLD/HDL (voorheen Luchtvaartinspectie) en het geluidmeetsysteem (NOMOS) van de luchthaven Schiphol. In het Regioplan zijn de resultaten per vraag telkens opgesplitst voor de groep klagers en de groep niet-klagers. Alleen de antwoorden/resultaten van de klagers zijn vergeleken met het ITM-onderzoek.

In de vergelijking van de twee onderzoeken moet opgepast worden voor het, te snel, trekken van conclusies. Het gaat hier om onderzoeken waarin de verschillende manier van vraagstelling aan de geënquêteerden doorslaggevend kan zijn voor de uitkomst. Bovendien liggen er 4 jaar tussen de ene en de andere enquête.

Ter vergelijking zijn verschillende tabellen naast elkaar gelegd om een bepaald significant verloop in de tijd te kunnen achterhalen. In de bijlagen treft u een uitgebreide vergelijking van het Regioplan onderzoek en het ITM onderzoek aan. Hieronder worden de meest in het oog springende vergelijkingen genoemd.

1. Men verwacht nu veel minder dat klagen leidt tot afname van de hinder. We zien hierin een verschuiving van 40% naar 31%.
2. De hinder van vliegtuiglawaai is nagenoeg gelijk gebleven (was 74%, is nu 75%).
3. Men vindt nu minder dat de hinder is toegenomen. Uit de ITM-enquête blijkt dat er bij navraag over de laatste twee jaar een duidelijke verschuiving waarneembaar is richting gelijk blijven of afnemen van de hinder (was 20%, is nu 34%)
4. De houding ten opzichte van de luchthaven is niet goed te vergelijken aangezien het in de vraagstelling om respectievelijk de uitbreiding van de luchthaven en de algemene houding ten opzichte van Schiphol ging.
5. De gemiddelde leeftijd van de klager is omhoog gegaan (was 45, is nu 52);
6. De bereikbaarheid is volgens de klagers iets beter geworden (was 69%, is nu 74%)
7. In de beoordeling van de verschillende eigenschappen van het Klachtenbureau is men minder positief geworden maar ook minder negatief.

De antwoorden over de plaats van het Klachtenbureau zijn opvallend: 22% denkt nu dat het Klachtenbureau onderdeel is van Schiphol tegenover de 6% die uit de Regioplan-enquête bleek. Daarbij moet wel worden vermeld dat uit de ITM-enquête blijkt dat de ondervraagden aangeven het Klachtenbureau weliswaar niet onder CGS te plaatsen, maar wél onder andere onafhankelijke instanties (overheid, gemeenten). In de Regioplan enquête van 1997 werd het Klachtenbureau ofwel geheel geplaatst onder de CGS ofwel de ondervraagden gaven aan het helemaal niet te weten.

6. Samenvatting, Conclusies en Aanbevelingen

De resultaten van het telefonisch vragenlijst onderzoek door ITM Research in 2001 heeft de begeleidingsgroep tot de volgende samenvatting en uitspraken gebracht.

Vermindering van de klachten

Van de 1010 respondenten geven 105 aan dat de hinder is afgenomen, 221 dat de hinder hetzelfde is gebleven en 600 dat de hinder is toegenomen (de overige respondenten weten het niet of hebben geen antwoord gegeven op deze vraag). Van de groep die aangeeft dat de hinder is toegenomen geven 278 personen aan dat ze desondanks minder zijn gaan klagen. Dit is een vreemde ontwikkeling en reden voor het telefonische vragenlijst onderzoek dat in 2001 is uitgevoerd door ITM Research uit Amsterdam. De resultaten van dit onderzoek zijn ook nog eens vergeleken met de resultaten van de eerder uitgevoerde schriftelijke enquête onder de zgn. “stoppersgroep” en het onderzoek van Regioplan uit 1997.

De resultaten van de ITM enquête, de eerder uitgevoerde enquête onder de “stoppersgroep” en de Regioplan enquête wijzen in dezelfde richting: mensen klagen steeds minder over vliegtuiglawaai omdat men in toenemende mate van oordeel is dat klagen geen zin heeft.

Dit omdat de ondervonden geluidhinder gelijk blijft of – volgens een grotere groep klagers – zelfs toeneemt. Men is moedeloos van het klagen ofwel men berust in de waarneming dat klagen geen zin heeft omdat de indruk leeft dat er te weinig of helemaal niets met de verzamelde klachten gebeurt. Dit geldt voor driekwart van de ondervraagde klagers. Hiermee bevestigt dit onderzoek de trend in eerder uitgevoerd onderzoek dat klagers in toenemende mate afhaken.

Opvallend is dat uit de vergelijking tussen het ITM onderzoek en het Regioplan onderzoek blijkt dat men nu veel minder verwacht dat klagen leidt tot afname van de hinder, ondanks het feit dat de telefonische bereikbaarheid van het Klachtenbureau volgens de klagers iets beter geworden is.

De antwoorden over de plaats van het Klachtenbureau zijn opvallend: uit de ITM enquête blijkt dat 22% van de respondenten denkt dat het Klachtenbureau onderdeel is van Schiphol tegenover de 6% die uit de Regioplan enquête bleek.

Tevredenheid over de klachtenbehandeling en de dienstverlening door Klachtenbureau en CGS

Met ontevredenheid over de bejegening door medewerkers van het Klachtenbureau lijkt de moedeloosheid en het afhaakgedrag van klagers weinig te maken te hebben. De ontevredenheid die er is lijkt zich vooral te concentreren op de afhandeling van klachten: wat gebeurt ermee? Heeft het verzamelen van klachten inderdaad invloed op de geluidhinder in de regio rond Schiphol?

Uit de enquête van 2000 onder de “stoppergroep” (uitgevoerd door het Klachtenbureau) blijkt dat de ontevredenheid over de klachtenbehandeling kan worden opgesplitst naar de procedurele kanten van de klachtenbehandeling en naar het uitblijven van verwachte effecten. Wat betreft de procedurele kanten van de klachtenbehandeling wordt duidelijk dat veel respondenten vinden dat de terugkoppeling over wat er met de klachten gebeurt niet goed is. Zij hebben onvoldoende tot helemaal geen inzicht in de mate waarin klachten van invloed zijn op de geluidhinder.

Door de respondenten van de ITM enquête wordt de telefonische bereikbaarheid als ‘goed’ beoordeeld. De mensen met een lage tevredenheid vinden de telefonische bereikbaarheid maar in 37% van de gevallen goed. Van de respondenten met een hoge tevredenheid vindt 61% de telefonische bereikbaarheid goed. Zeker gezien de beperkte technische en personele capaciteit (6 telefoonlijnen en 12 personeelsleden, in totaliteit 4,2 formatieplaatsen) is dit resultaat zeer redelijk.

Van de respondenten van de ITM enquête geeft 48% aan dat zij vinden dat de CGS voldoende doet. Toch vindt 40% dat de CGS meer zou kunnen doen dan verbetervoorstellen formuleren, de omwonenden informeren en de minister adviseren.

Uit de respons blijkt dat de ‘afhakers’ niet voldoende op de hoogte zijn van de taken, bevoegdheden en instrumenten van de CGS: men verwacht méér van de CGS dan alleen informeren en signaleren van geluidhinder aan de luchthaven en de overheid.

Volgens deze respondenten zouden de taken/bevoegdheden van de CGS op de volgende wijze gewijzigd moeten worden:

- Klachtenbureau moet méér te vertellen hebben 17%
- Het Klachtenbureau moet méér op haar strepen staan 15%
- Er moet beter informatie worden verstrekt/info-avonden 10%
- De minister moet méér onder druk worden gezet 9%

- Het Klachtenbureau moet méér opkomen voor omwonenden 9%
- Er moet gebruik worden gemaakt van meerdere media 9%

In feite wordt er van de CGS een meer activistische rol gevraagd dan in haar taakstelling is verwoord. Daarom is het van groot belang dat de CGS in haar informatie aan de omgeving duidelijk maakt wat precies haar positie en mogelijkheden zijn. Klagers verwachten immers dat door het verzamelen, rubriceren en doorgeven van klachten aan de NV Luchthaven Schiphol en de overheid, wordt gereageerd door omvang en frequentie van de vliegtuiglawaaiproductie te verminderen. Door een daarentegen min of meer gelijkblijvende of zelfs groeiende mate van hinder te ervaren is klaagmoetheid het gevolg. Men voelt zich niet serieus genomen en men haakt af want men vindt dat men zijn tijd wel beter kan besteden dan aan het vruchteloos bellen van het klachtenbureau.

Plaatsbepaling CGS en relatie met Klachtenbureau

In het verleden is gekozen voor een onafhankelijke organisatie die de klachten van omwonenden in ontvangst neemt en daarover adviseert aan bevoegde instanties, i.c. de NV Luchthaven Schiphol en de Rijksoverheid. Doel daarvan is door middel van overreding en argumentatie aan de hand van een goede klachtenanalyse de veroorzaker van de klachten (de luchtvaartsector) te stimuleren tot effectieve maatregelen om geluidhinder te verminderen en het opsporen van overtredingen en het doorgeven van klachten aan de Handhavings Dienst Luchtvaart (HDL).

Er blijkt echter in de loop der jaren afstand te zijn ontstaan tussen de luchtvaartsector en de ontvanger van de klachten (de CGS). Uit de enquête blijkt dat de klagers onvoldoende hebben begrepen dat de luchtvaartsector de klachten serieus neemt en klachtenbehandeling als een onderdeel van een goede bedrijfsvoering beschouwt. Dit was wél de bedoeling van de oprichting van CGS en Klachtenbureau in 1968: een zodanige registratie en doorgeven van klachten dat de veroorzaker daarvan door het nemen van maatregelen de oorzaken van die klachten effectief kan verminderen.

Voor die klachten waarvan niet blijkt dat er sprake is van het overtreden van regels, c.q. het afwijken van procedures kan het klachtenbureau alleen de klacht registreren en daarover rapporteren. Deze rapportages hebben een rol in het publieke en politieke debat rondom Schiphol. Hoewel dit vaak niet direct voor de klager zichtbaar is hebben bepaalde klachtenpatronen in het verleden geleid tot forse verbeteringen, zoals de S-bocht in de nacht bij Zwanenburg, het hoger aanvliegen in de nacht, de Continuous Descent Approach voor de Kaagbaan. Onlangs is hieraan toegevoegd het aanvliegen over zee in de nacht voor de Zwanenburgbaan.

In het verleden was het ook zo dat klachten die gemeld werden bij de Luchtvaart Inspectie, de huidige HDL, soms tot directe verbeteringen leidde. Klagers vinden het uiterst frustrerend te moeten constateren dat met de invoering van het handhavingsvoorschrift van 1996 er van lik-op-stuk beleid zoals zij, en ook de CGS, zich dit voorstelden geen sprake is.

Sterker zelfs: de pogingen tot verbetering van de situatie worden kennelijk dermate negatief gewaardeerd dat de klagers inmiddels afhaken omdat klagen geen zin blijkt te hebben. En dat betekent dat zo langzamerhand de bijl wordt gelegd aan de wortels van één van de taken van de CGS: namelijk de klachtenbehandeling. De communicatie tussen de organisatie die de klachten ontvangt en de partijen die beschikken over de instrumenten en bevoegdheden om aan de hindersituatie daadwerkelijk iets te doen blijkt onvoldoende te zijn.

Voor het Klachtenbureau zijn er twee soorten klachten: klachten die gaan over bijzondere situaties en klachten die gaan over regulier verkeer.

1. De klachten die gaan over bijzondere situaties worden door het Klachtenbureau onderzocht. Wanneer sprake is van overtreding van regels of procedures door de piloot of de verkeersleider rapporteert het Klachtenbureau daarover. Het verdient aanbeveling om een nauwere samenwerking te organiseren tussen de verschillende partijen omtrent de afhandeling van dergelijke klachten en de communicatie daarover. Een betere terugkoppeling naar de klagers verhoogt de toegevoegde waarde van de klachtafhandeling.
2. Wanneer klachten gaan over regulier verkeer kan het Klachtenbureau formeel niets anders doen dan de klachten registreren en daarover rapporteren. Het verdient aanbeveling om in de

terugkoppeling naar klagers duidelijk te maken dat deze klachten niet direct leiden tot vermindering van hinder.

Het Klachtenbureau analyseert de klachtenpatronen. Op basis van die analyses komt zij met voorstellen voor verandering in vliegroutes en –procedures die tot vermindering van geluidhinder zouden kunnen leiden. Het Klachtenbureau zal op dit vlak meer activiteiten ontwikkelen in de richting van Schiphol, de luchtvaartmaatschappijen en de LVNL dan wel naar de luchtvaartautoriteiten. Het verdient aanbeveling om meer en beter te communiceren naar klagers en publiek over de onderzoeken en voornemens die daaruit voortvloeien.

De begeleidingscommissie concludeert uit dit alles dat de CGS binnen haar huidige taken en bevoegdheden niet kan bewerkstelligen dat de inzet van het Klachtenbureau heeft geleid tot een zichtbare, door de klagers gewenste, verinnerlijking van de noodzaak tot hindervermijdend gedrag en de communicatie daarover bij de luchtvaartsector en in de politieke besluitvorming over Schiphol.

Dit alles leidt ertoe dat de komende periode vooral zelfkritiek en nuchterheid de belangrijkste elementen zouden moeten zijn van een strategische discussie over de wijze van klachtenbehandeling en de toekomst van de CGS. Deze overwegingen dienen meegewogen te worden in de taakopvatting van de luchtvaartsector en de CGS nieuwe stijl over een gezamenlijke aanpak van hinderbestrijding. De klachtenvoorziening voor burgers via CGS en het Klachtenbureau heeft zich inmiddels blijkbaar ontwikkeld tot een onbevredigende situatie, overwogen dient te worden of ongewijzigde continuering daarvan verstandig is.

Aanbevelingen van de begeleidingsgroep naar aanleiding van de resultaten van de enquête:

1. Blijkbaar is er sprake in het verwachtingspatroon van de klagers dat het Klachtenbureau daadwerkelijk in staat is om direct hinder te verminderen. Een groot deel van de klachten gaat echter over de uitvoering van regulier luchtverkeer dat op basis van democratische, politieke besluitvorming is toegestaan en waarover het Klachtenbureau louter kan rapporteren. Het is daarom van belang dat de CGS in haar informatie naar de omgeving duidelijk maakt wat precies haar taken, bevoegdheden en instrumenten zijn. De informatie die uit deze enquêtes naar voren komt vormt voor het Klachtenbureau een goed aanknopingspunt om gericht te onderzoeken welke onderdelen van het huidige systeem van klachtenbehandeling aangepast zouden kunnen worden.
2. Het verdient aanbeveling een meer doelgerichte registratie van klachten te ontwikkelen. Daardoor kan zichtbaar worden welk aandeel van de klachten regulier verkeer betreft, welk deel geluidsincidenten of overtreders betreft, en welke deel van de klachten inzake regulier verkeer (ondanks het legale karakter ervan) kunnen leiden tot voorstellen voor optimalisatie van baan- en routegebruik en vliegprocedures.

3. De terugkoppeling aan de klagers moet verbeterd worden. Er blijkt te weinig terugkoppeling te zijn tussen Klachtenbureau en de klager, tussen het Klachtenbureau en de sector en van de sector weer terug naar het Klachtenbureau. Voor een bevredigende klachtenbehandeling is het van groot belang dat de luchtvaartsector actief, wellicht door tussenkomst van de CGS, communiceert over de invloed van de klachten op de dagelijkse vluchtafhandeling en de mogelijkheden die zij ziet om het vliegen milieuvriendelijker te doen plaatshebben. De sector moet laten zien met welke verbeteringen zij bezig is, of welke verbeteringen niet mogelijk zijn. De terugkoppeling van de effecten van het klagen binnen de sectorpartijen naar de klagers is essentieel. Hier ligt een nieuwe taak voor de luchtvaartsector.
4. De vorming, taak- en doelstelling van de CGS nieuwe stijl is op dit moment aan onderzoek onderworpen. De resultaten van dit rapport en de conclusies en aanbevelingen zouden bij dit onderzoek moeten worden meegewogen.

Bijlage 1 Responsverantwoording

Een overzicht van de gerealiseerde gesprekken en van de non-respons is hieronder opgenomen.

	Aantal adressen
Interview compleet	1010
Weigering	94
Onbruikbaar / Voldoet niet aan criteria	314
Onbereikbaar	26
Overige non-respons	64
Niet meer gebeld (target bereikt)	261
Totaal	1769

Responsverantwoording

Telefoonnummers	1769
Nieuw	199
Actief	62
• Wordt gebeld	0
• Interview lopend	0
• In de wacht	30
• Morgen opnieuw	0
• Antwoord apparaat	7
• Fax/modem	0
• In afspraak	25
Afgerond	1260
• Interview compleet	1010
• Gesprek afgebroken	0
• Gesprek geannuleerd	0
• Weigering, toon per reden	94
• Voldoet niet aan criteria	0
• Cel volledig	0
• Nummer onbereikbaar	119
• Informatietoon	37
Onbruikbaar	153
• Geen bedrijf maar prive nummer	0
• Fout telefoonnummer: ander bedrijf	0
• Fax/modem nummer	0
• Telefoonnummer ontbreekt/informatietoon	31
• Geen privenummer maar bedrijf	17
• Fout telefoonnummer: tenaamgestelde onbekend	105
Taalproblemen	5
• Duits	1
• Engels	3
• Frans	0
• Italiaans	0
• Marokkaans/Arabisch	0
• Spaans	0
• Turks	0
• Anders	0
• Onbekend	1
Onbereikbaar	26
• Onbereikbaar: functie vervallen	0
• Persoon niet aanwezig tijdens VW-periode	22
• Onbereikbaar: overleden	4
• Onbereikb.: niet meer werkzaam/overleden	0
Niet meer nodig	0
Inactief	0
Overig	64
Bijgewerkt	4/23/01 5:50:10 PM

Bijlage 2 Uitleg Betrouwbaarheid

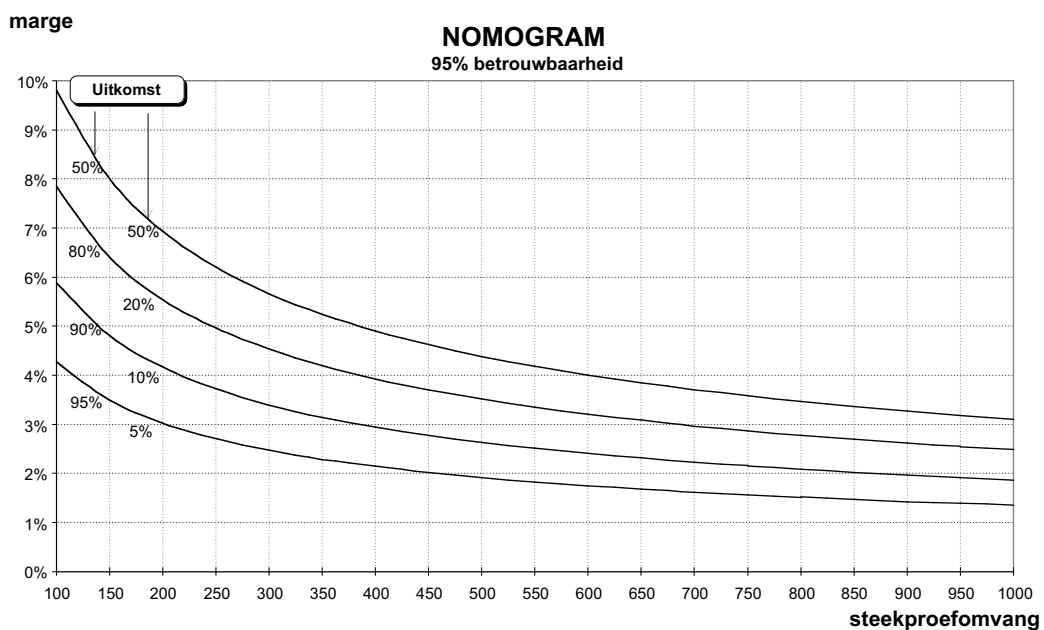
Bij een onderzoek gebaseerd op een representatieve steekproef worden uitkomsten verkregen die met inachtneming van bepaalde waarschijnlijkheidsmarges moeten worden geïnterpreteerd. De

mogelijkheid is namelijk aanwezig dat de in de steekproef gevonden uitkomsten afwijken van de uitkomsten die zouden zijn verkregen indien de gehele populatie in het onderzoek zou zijn betrokken.

Op grond van de waarschijnlijkheidsleer kunnen de marges worden berekend waarbinnen de steekproefafwijkingen vrijwel zeker zullen blijven. In een nomogram kunnen deze marges worden afgelezen, geldend voor een bepaalde uitkomst bij een bepaalde steekproefomvang. In het onderstaande nomogram zijn deze marges weergegeven voor 8 mogelijke uitkomsten. De marges bij een uitkomst van 80% zijn identiek aan de marges bij een uitkomst van 20%.

Een voorbeeld kan dit duidelijk maken. Bij een steekproef van $n=1000$ bedraagt de 95%-betrouwbaarheidsmarge voor een uitkomst van 20% 2,5%. Dezelfde marge geldt voor een uitkomst van 80%. De betekenis van een betrouwbaarheidsmarge is de volgende: bij een uitkomst van 20% behoort een marge van 2,5%. Dit wil zeggen dat het interval tussen de 17,5% en 22,5% de werkelijke (populatie)waarde omsluit met een waarschijnlijkheid van 95%.

Voor subgroepen binnen de steekproef waarbij de percentages worden berekend op basis van een kleiner aantal waarnemingen zijn de marges groter.



Bijlage 3 Correlaties

			KLAAGMOE
Spearman's rho	1. Hoe lang woont al u in de omgeving van Schiphol?	Correlation coefficient	,024
		Sig. (2-tailed)	,559
		N	600
	2. Hoe is uw houding in het algemeen ten opzichte van Schiphol?	Correlation coefficient	,022
		Sig. (2-tailed)	,588
		N	600
	3. Hoe hinderlijk vindt u het geluid van vliegtuigen doorgaans?	Correlation coefficient	,039
		Sig. (2-tailed)	,345
		N	600
	4. Veracht u dat het indienen van klachten zal leiden tot een afname van de geluidhinder?	Correlation coefficient	-,132*
		Sig. (2-tailed)	,001
		N	593
	12. Hoe tevreden bent u met de dienstverlening door het Klachtenbureau?	Correlation coefficient	,010
		Sig. (2-tailed)	,800
		N	600
	22. Wat is uw leeftijd?	Correlation coefficient	,040
		Sig. (2-tailed)	,325
		N	600
	23 Geslacht	Correlation coefficient	-,038
		Sig. (2-tailed)	,350
		N	600
	9, V10 en V11; stelling 1[LF]-Hinder	Correlation coefficient	,385*
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	592
	9, V10 en V11; stelling 2[LF]-Signaal	Correlation coefficient	,372*
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	591
	9, V10 en V11; stelling 3[LF]-Milieu	Correlation coefficient	,332*
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	593
	9, V10 en V11; stelling 4[LF]-Politieke besluitvorming over de groei van Schiphol	Correlation coefficient	,350*
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	583
	9, V10 en V11; stelling 5[LF]-Anderen klagen genoeg	Correlation coefficient	,168*
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	577
	9, V10 en V11; stelling 6[LF]-Indienen van klachten heeft geen zin	Correlation coefficient	-,146*
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	589
	V20	Correlation coefficient	,020
		Sig. (2-tailed)	,647
		N	543

* Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Regressieanalyse

Uit de lineaire regressieanalyse blijkt dat zes variabelen een totale determinatiecoëfficiënt van .30 vertegenwoordigen. De zes variabelen (zie tabel 4) verklaren tezamen dus 30% van de tevredenheid over de dienstverlening van het Klachtenbureau.

Tabel 4. Lineaire Regressieanalyse met de variabele: Tevredenheid

Toegevoegde variabele	Adj R ²
Vriendelijkheid	.13
Telefonische bereikbaarheid	.22
Indienen leidt tot afname	.26
Deskundigheid	.29
Tevredenheid infobulletins	.30
Objectiviteit	.30

Uit tabel 4 is op te maken dat vriendelijkheid 13% van de variantie van de tevredenheid verklaart. Vervolgens blijkt de telefonische bereikbaarheid hier nog iets aan toe te voegen en wel 9% (22-13). Het idee dat het indienen van klachten leidt tot een afname voegt hier nog 4% aan toe. De zes variabelen uit tabel 4 voegen dus allemaal significant iets toe aan het verklaren van de tevredenheid.

Bijlage 4 Vragenlijst:

Introductie:

Goedenmiddag/avond, u spreekt met van ITM research in Amsterdam. Spreek ik met

Wij doen op het ogenblik een onderzoek in opdracht van het Klachtenbureau van de Commissie Geluidhinder Schiphol. Het Klachtenbureau registreert al jarenlang klachten van omwonenden van de luchthaven Schiphol. Zij wil onderzoeken waarom het aantal klachten en klagers zo kan wisselen per jaar en vooral ook wat de achtergronden van deze wisselingen zijn. Klopt het dat u zich de afgelopen jaren weleens heeft gewend tot het Klachtenbureau van de Commissie Geluidhinder Schiphol.

(Zo ja)

Mag ik u daarover enkele vragen stellen?

(Zo nee)

Is er een andere persoon in uw huishouden die zich tot het Klachtenbureau van de Commissie Geluidhinder Schiphol heeft gewend?

Zou ik hem/haar enkele vragen kunnen stellen?

Instructie voor de interviewer:

Mocht het zo zijn dat u al eerder op de schriftelijke enquête hebt gereageerd, verzoeken wij u toch ook op deze telefonische vragen te antwoorden Deze enquête is breder..

Achtergrondvragen:

1. Hoe lang woont u al in de omgeving van Schiphol?
2. Hoe is uw houding in het algemeen ten opzichte van Schiphol?
 - 1.negatief
 - 2.neutraal
 - 3.positief
3. Hoe hinderlijk vindt u het geluid van vliegtuigen doorgaans?
 - 1.niet hinderlijk
 - 2.een beetje hinderlijk
 - 3.erg hinderlijk
 - 4.onverdraaglijk

U geeft aan dat u in 2000 **minder** klachten heeft ingediend over geluidsoverlast van Schiphol dan het jaar daarvoor. Wat is daarvan de voornaamste reden?

(INT: Spontaan: Zelf aan laten geven wat de voornaamste reden is.)

10. (Indien vraag 8 = 2 en vraag 6 = 2)

U geeft aan dat de geluidshinder van Schiphol in de afgelopen 2 jaar hetzelfde is gebleven. Toch heeft u in 2000 **minder** klachten ingediend over geluidsoverlast van Schiphol dan het jaar daarvoor. Wat is daarvan de voornaamste reden?

(INT: Spontaan: Zelf aan laten geven wat de voornaamste reden is.)

10. (Indien vraag 8 = 2 en vraag 6 = 3)

U geeft aan dat de geluidshinder van Schiphol in de afgelopen 2 jaar is toegenomen. Toch heeft u in 2000 **minder** klachten ingediend over geluidsoverlast van Schiphol dan het jaar daarvoor. Wat is daarvan de voornaamste reden?

(INT: Spontaan: Zelf aan laten geven wat de voornaamste reden is.)

(Indien vraag 8=2)

Kunt u van de volgende zaken aangeven of dit een reden is waarom u minder bent gaan klagen ?

(INT: Het gaat er dus om of deze aspecten een rol spelen in het klaaggedrag ja of nee. Dus niet of ze het eens zijn met de stellingen)

- | | | | |
|---|--|-------|--------|
| 10a | Het indienen van klachten kost teveel tijd | 1. ja | 2. nee |
| 10b | De hinder van Schiphol is afgenomen | 1. ja | 2. nee |
| (INT: hinder hoeft niet alleen geluidshinder te zijn) | | | |
| 10c | Ik vind dat ik zo voldoende signaal afgeef | 1. ja | 2. nee |
| 10d | Ik maak me minder zorgen om de gevolgen voor het milieu | 1. ja | 2. nee |
| 10e | Ik ben tevreden over de politieke besluitvorming over de groei van Schiphol? | 1. ja | 2. nee |
| 10f | Er wordt al genoeg geklaagd door anderen | 1. ja | 2. nee |
| 10g | Het indienen van klachten heeft geen zin. | 1. ja | 2. nee |

(Indien 10g = 1)

Waarom denkt u dat klachten indienen bij CGS geen zin heeft?

11. (Indien vraag 8 = 3 en vraag 6 = 1)

U geeft aan dat de geluidshinder van Schiphol in de afgelopen 2 jaar is afgenomen. Toch heeft u in 2000 **ongeveer evenveel** klachten ingediend over geluidsoverlast van Schiphol dan het jaar daarvoor. Wat is daarvan de voornaamste reden?

(INT: Spontaan: Zelf aan laten geven wat de voornaamste reden is.)

(Indien 8=3 en vraag 6 = 1)

Kunt u van de volgende zaken aangeven of dit een reden is waarom u **niet minder** bent gaan klagen?

(INT: Het gaat er dus om of deze aspecten een rol spelen in het klaaggedrag ja of nee. Dus niet of ze het eens zijn met de stellingen)

- | | | | |
|---|--|-------|--------|
| 11b | De hinder van Schiphol is niet voldoende afgenomen | 1. ja | 2. nee |
| (INT: hinder hoeft niet alleen geluidshinder te zijn) | | | |
| 11c | Ik vind dat ik een duidelijk signaal af moet geven | 1. ja | 2. nee |
| 11d | Ik maak me zorgen om het milieu | 1. ja | 2. nee |
| 11e | Ik ben ontevreden over de politieke besluitvorming over de groei van Schiphol? | 1. ja | 2. nee |
| 11f | Er wordt te weinig geklaagd door anderen | 1. ja | 2. nee |
| 11g | Het indienen van klachten heeft zin. | 1. ja | 2. nee |

(Indien 11g = 2)

Waarom denkt u dat klachten indienen bij CGS geen zin heeft?

11. (Indien vraag 8 = 3 en vraag 6 = 2 of 3)

U geeft aan dat de geluidshinder van Schiphol in de afgelopen 2 jaar **niet** is afgenomen. Toch heeft u in 2000 **ongeveer evenveel** klachten ingediend over geluidsoverlast van Schiphol dan het jaar daarvoor. Wat is daarvan de voornaamste reden?

(INT: Spontaan: Zelf aan laten geven wat de voornaamste reden is.)

(Indien vraag 8 = 3 en vraag 6 = 2 of 3)

Kunt u van de volgende zaken aangeven of dit een reden is waarom u niet **meer** bent gaan klagen?

(INT: Het gaat er dus om of deze aspecten een rol spelen in het klaaggedrag ja of nee. Dus niet of ze het eens zijn met de stellingen)

- | | | | |
|--|--|-------|--------|
| 11b | De hinder van Schiphol is niet voldoende toegenomen | 1. ja | 2. nee |
| <i>(INT: hinder hoeft niet alleen geluidshinder te zijn)</i> | | | |
| 11c | Ik vind dat ik zo voldoende signaal afgeef | 1. ja | 2. nee |
| 11d | Ik maak me minder zorgen om de gevolgen voor het milieu | 1. ja | 2. nee |
| 11e | Ik ben tevreden over de politieke besluitvorming over de groei van Schiphol? | 1. ja | 2. nee |
| 11f | Er wordt al genoeg geklaagd door anderen | 1. ja | 2. nee |
| 11g | Het indienen van klachten heeft geen zin. | 1. ja | 2. nee |

(Indien 11g = 1)

Kunt u dit toelichten?

Dienstverlening door de CGS en het Klachtenbureau.

12. Hoe tevreden bent u met de dienstverlening door het Klachtenbureau? Kunt u uw tevredenheid aangeven met een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden?
13. Wat is de meest negatieve ervaring die u heeft gehad met het Klachtenbureau?
14. En wat is de meest positieve ervaring die u heeft gehad met het Klachtenbureau?
15. Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van het Klachtenbureau?
- Goed
 - Voldoende
 - Matig
 - Slecht
- Weet niet
16. Kunt u aangeven welke eigenschappen u wel of juist niet van toepassing vindt op het Klachtenbureau:
OPNOEMEN IN PAREN VAN TWEE, PER PAAR 1 ANTWOORD
- | | | |
|----------------|----|------------------|
| 1. deskundig | of | 2. ondeskundig |
| 1. eerlijk | of | 2. oneerlijk |
| 1. vriendelijk | of | 2. onvriendelijk |
| 1. geduldig | of | 2. ongeduldig |
| 1. objectief | of | 2. partijdig |
| 1. meelevend | of | 2. onverschillig |
17. Van welke organisatie maakt het Klachtenbureau deel uit, volgens u?

(INT: Spontaan: Zelf aan laten geven welke organisatie.)

1. CGS
2. Schiphol
3. Ministerie van Verkeer en Waterstaat
4. De Gemeente (Haarlemmermeer)
5. Anders, nl.....

Weet niet

18 *(Indien 17 = niet gelijk aan 1)*

Het Klachtenbureau is een onderdeel van de Commissie Geluidhinder Schiphol.

(In alle gevallen)

Bent u bekend met het Infobulletin van de Commissie Geluidhinder Schiphol?

1. Ja *(ga naar vraag 19)*
2. Nee *(ga naar vraag 20)*

(Indien 18 = 1)

19. Bent u tevreden over de informatie die de Commissie Geluidhinder Schiphol geeft in haar infobulletins?

1. ja
2. nee

Kunt u dit toelichten?.....

20. De Commissie Geluidhinder Schiphol formuleert op basis van de klachtenregistratie verbetervoorstellen aan de luchtvaartsector, informeert telefonisch en via infobulletins de omwonenden en adviseert aan de minister van Verkeer en Waterstaat. Is dat volgens u wel of niet voldoende?

1. Wel voldoende
2. Niet voldoende

Indien nee (vraag 20=2):

Wat zou de Commissie Geluidhinder Schiphol dan volgens u nog meer moeten doen?

Controlevragen:

21. Bent u, of een van uw gezinsleden, economisch afhankelijk van Schiphol?

22. Wat is uw leeftijd?

23. Bent u

1. man
2. vrouw *Kruis aan zonder te vragen indien duidelijk*

24. In maart 2000 is al eerder door de Commissie Geluidhinder Schiphol een schriftelijke enquête uitgevoerd. Bent u hier toen voor benaderd??

1. ja
2. nee
3. weet niet

(indien 24 = 1)

25. Heeft u hieraan meegedaan? *(D.w.z. de schriftelijke vragenlijst ingevuld en teruggestuurd)*

1. ja
 2. nee
- (indien 25 = 2)

Waarom heeft u hier niet aan meegedaan?

Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek?

Bijlage 5 Vergelijkende tabellen tussen het Regioplan onderzoek en het ITM onderzoek

Bij de vragen wordt in de linker kolom de resultaten van de Regioplan enquête vermeld en in de rechterkolom de resultaten van de ITM enquête. In de linkerkolom gaat het dus om de resultaten die gevonden werden bij ondervraging van de groep **klagers** in het Regioplan. De resultaten van de ondervraging van de groep **niet-klagers** is geheel weggelaten, omdat in het ITM vragenlijstenonderzoek ook alleen klagers zijn ondervraagd. Bij de vergelijking van de tabellen kunnen de volgende (voorzichtige) conclusies worden getrokken:

Tabel 1 Waarom klaagt u?

	Regioplan oktober 1997 (%)
Signaal afgeven	14
Herrie op zich	14
Bij te lage toestellen	10
Bij hoge frequentie	6
Bij afwijkende route	5
Kruisen woonwijk	2
Bok verstoring nachtrust	7
Ongelegen tijden	2
Om ongenoegen te uiten	5
Als irritatie te groot is	9
Bij staken gesprek	2
Bij angst	3
Waar anders?	6
Klachtenregistratie opstuwen	4
Overig	11

Tabel 2 reden om niet meer te klagen

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Klaagmoe		14
Gewenning/acceptatie		3
Minder thuis		2
Isolatie		2
Andere vliegroute/baan gebruik		11
Stillere toestellen		3
Seizoen/wind is gunstig		7
Onbereikbaarheid	2	2
Blijft niet aan de gang	6	
Klaag nu eenmaal niet zo snel	9	
Ga verhuizen	7	
Het heeft geen zin	27	17
Afname hinder	44	40
Vliegtuigen vliegen minder laag		7
's nachts minder vliegtuigen		4
Overig/weet niet	5	8/2

Tabel 3 Reden om meer te klagen

	Regioplan oktober 1997 (%)
Meer vliegtuigen	27
Andere vliegroutes	11
Lager vliegen	11
Meer overlast (stank/geluid)	48
Meer thuis geweest	1
Angst	2
Lawaaigere toestellen	1
Meer klagen helpt/serieus genomen	2
Overig	12
Weet niet	3

Tabel 4 Reden om meer te klagen

	ITM februari 2001 (%)
Hindertoename	89
Wil duidelijker signaal afgeven	78
Zorgen om milieu	58
Ontevreden over politieke besluitvorming over groei	62
Anderen klagen te weinig	34
Klachten indienen heeft zin	56

Tabel 5 verwacht u dat klagen leidt tot afname van de hinder?

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Zeker niet	25	29
Waarschijnlijk niet	32	37
Waarschijnlijk wel	31	23
Zeker wel	9	8
Weet niet	4	2

Tabel 6 Hoe hinderlijk vindt u het vlieggeluid?

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Onverdraaglijk	14	12
Erg hinderlijk	60	63
Beetje hinderlijk	21	19
Niet hinderlijk	3	3
Weet niet	1	4

Tabel 7 Ontwikkeling geluidhinder laatst twee jaar

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Afgenomen	5	11
Gelijk	15	23
Toegenomen	78	63
Weet niet		3

Tabel 8 Houding ten opzichte van Schiphol

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
	Houding t.o.v. uitbreiding	Houding in het algemeen
Negatief	68	33
Neutraal	22	43
Positief	10	22
Weet niet		2

Tabel 9a Leeftijd

	Regioplan oktober 1997 (%)
18-24	0
25-34	14
35-49	50
50-64	23
65 en ouder	11
Wil niet zeggen	2
Geschat gemiddelde	45

Tabel 9b Leeftijd

	ITM februari 2001 (%)
18-35	7
36-50	39
51-65	37
66 en ouder	15
Wil niet zeggen	1
Geschat gemiddelde	52,2

Tabel 10 Geslacht

	ITM februari 2001 (%)
Man	40
Vrouw	60

Tabel 11 Bekendheid nummer CGS

	Regioplan oktober 1997 (%)
Telefoonboek/0900-8008	25
TV/krant	21
Publicaties en mailing	16
Via via	13
Via actiegroep/ milieuorganisatie	7
Gemeentegids/regiokrante	6
Doorverwezen	5
Via gemeente	2
Overig	1
Weet niet	6

Tabel 12 Hoe vaak was het Klachtenbureau onbereikbaar?

	Regioplan oktober 1997 (%)
0	64
1-2	21
3-10	9
> 10	4
Weet niet	2

Tabel 13 Beoordeling bereikbaarheid (nieuwe centrale)

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Goed	47	52
Voldoende	22	22
Matig	9	13
Slecht	15	6
Weet niet	7	7

Tabellen met betrekking tot enkele eigenschappen van het Klachtenbureau

Tabel 14 Deskundig

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Positief	45	44
Negatief	14	7
Weet niet	41	49

Tabel 15 Eerlijk

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Positief	65	54
Negatief	6	4
Weet niet	29	42

Tabel 16 Vriendelijk

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Positief	89	77
Negatief	4	3
Weet niet	8	20

Tabel 17 Geduldig

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Positief	84	72
Negatief	7	4
Weet niet	9	24

Tabel 18 Objectief

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Positief	61	52
Negatief	15	13
Weet niet	23	35

Tabel 19 Meelevend

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Positief	49	48
Negatief	25	17
Weet niet	23	35

Tabel 20 Waar is het Klachtenbureau onderdeel van?

	Regioplan oktober 1997 (%)	ITM februari 2001 (%)
Weet niet	65	34
Zelfstandig/onafhankelijk		7
Overheidsinstelling		4
Overig	1	
Gemeente(n)	0	0
Provincie	1	1
Milieuorganisatie	3	5
Schiphol	6	22
KLM	1	
Ministerie/RLD	3	7
Particulier		1
CGS	19	17

Tabel 21 Bent u (of een van de gezinsleden) afhankelijk van Schiphol?

	Regioplan oktober 1997 (%)
Ja	6
Nee	94