COMPENSATIE VOOR GELUIDSHINDER VAN SCHIPHOL

REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

REGIOPLAN

COMPENSATIE VOOR GELUIDSHINDER VAN SCHIPHOL

- eindrapport -

drs. M. de Groen
drs. E. Oranje
dr. P. Renooij

Amsterdam, 21 november 2008
Regioplan publicatienr. 1757

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Beleids-onderzoek in opdracht van het ministerie van V&W.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting I

1 Inleiding **1**
1.1 Aanleiding 1
1.2 Achtergrond 2
1.3 Doel van het onderzoek 4
1.4 Onderzoeksmethode en respons 5
1.5 Leeswijzer 5

2 Ervaringen en wensen betreffende geluidsisolatie **7**
2.1 Inleiding 7
2.2 Respondent en isolatie 7
2.3 Het effect 8
2.4 Alternatieve wensen 10
2.5 Aanvullende wensen 13
2.6 Conclusie 14

3 Plan- en nadeelcompensatie **17**
3.1 Inleiding 17
3.2 De verzoeken 17
3.3 Conclusie 22

4 Conclusie **23**

Bijlagen **25**
Bijlage 1 Vragenlijst GIS-2 27
Bijlage 2 Vragenlijst Schadeschap 33

SAMENVATTING

Sinds 1984 voert de overheid een beleid dat gericht is op het beperken van de overlast van vliegtuiggeluid van Schiphol. Een van de maatregelen daarin is de Regeling Geluidwerende Voorzieningen die in het kader van Geluidsisolatie Schiphol 2 (GIS-2) heeft gevigeerd. Deze regeling kende een beperkte flexibiliteit en zou meer keuzevrijheid en maatwerk moeten bieden aan bewoners. De projectgroep Voorstel voor Compensatie[1] heeft daarom besloten een onderzoek te laten uitvoeren naar de wensen van de bewoners in de omgeving van Schiphol. Hiervoor is onderzoeksbureau Regioplan geselecteerd. Naast de geluidsisolatieregeling, uitgevoerd door Progis, is ook de regeling voor planschade en nadeelcompensatie, uitgevoerd door het Schadeschap, onderzocht. Voor het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Progis, geluidsisolatie

1. In hoeverre zijn de gebruikers van de geluidsisolatieregeling onder GIS-2 tevreden met de regeling?
2. Welke wensen leven er onder de gebruikers van de geluidsisolatieregeling onder GIS-2 ten aanzien van compensatie voor de geluidshinder van Schiphol?

Schadeschap, planschade en nadeelcompensatie

3. Hoe tevreden zijn de indieners van een verzoek om schadevergoeding bij het Schadeschap?
4. Welke wensen leven er onder de cliënten van het Schadeschap Luchthaven Schiphol ten aanzien van compensatie voor de geluidshinder van Schiphol? (niet specifiek)

Om de eerste twee onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn er 304 telefonische enquêtes gehouden onder de gebruikers van GIS-2 die vanaf 2003 geluidsisolerende maatregelen aan hun woning hebben ontvangen. Voor de beantwoording van de derde en vierde onderzoeksvraag is een schriftelijke enquête uitgevoerd onder de bewoners en bedrijven die een verzoek voor planschade of nadeelcompensatie hebben ingediend bij het Schadeschap. Dit leverde 163 ingevulde vragenlijsten op, een respons van 24 procent. Beide enquêtes zijn in september 2008 afgenomen.

Ervaringen met geluidsisolatie

- Twee derde van de verschillende typen geluidsisolatie functioneert naar tevredenheid van de bewoners.
- Het meest ontevreden zijn de bewoners over de isolatie van ventilatievoorzieningen. Met name de suskasten leveren de nodige ergernis op.

[1] Bestaande uit: het ministerie van Verkeer en Waterstaat, Schiphol, KLM, provincie Noord-Holland.

- Bijna zes op de tien respondenten (57%) vinden dat de maatregelen hebben gewerkt, 33 procent zegt dat de overlast gelijk is gebleven en tien procent vindt dat het lawaai is toegenomen.
- Met name respondenten met dagisolatie zeggen dat de geluidsoverlast is afgenomen: 74 procent tegenover 39 procent van de respondenten met nachtisolatie.
- Isolatie van ventilatievoorzieningen lijkt een minder effectieve maatregel dan de andere isolerende maatregelen: de respondenten waarvan de ventilatievoorzieningen geïsoleerd zijn, vinden vaker dat de overlast gelijk is gebleven (34%).

Wensen betreffende geluidsisolatie

- Van de respondenten heeft 36 procent geen andere wensen te aanzien van de uitvoering van geluidsisolatie. Ruim een kwart (27%) had andere isolerende voorzieningen aangebracht en zestien procent had graag een snellere procedure gehad.
- Het bepalen van het moment van isoleren en het kunnen kiezen uit verschillende vormen van compensatie wordt door veel respondenten belangrijk gevonden (73% en 72%).
- Financiële maatregelen worden het vaakst genoemd als interessante alternatieven voor geluidsisolatie. Verlaging van de OZB/WOZ vindt 79 procent interessant en een financiële vergoeding wordt door 69 procent interessant gevonden.
- De meest geprefereerde alternatieve maatregel is de financiële compensatie (44%). Op de tweede plaats staat geluidsisolatie (35%). In kwadrant 1 (dagisolatie op korte afstand van Schiphol) heeft juist geluidsisolatie de grootste voorkeur van de bewoners.
- Aanvullende wensen van respondenten betreffen meer en betere isolatie van de woningen, medezeggenschap in baan- en routegebruik en minder bureaucratisch optreden van de overheid.

Planschade en nadeelcompensatie

- Het gemiddeld geclaimde schadebedrag is ruim € 43.000.
- De meest ingediende schadeclaims betreffen een waardevermindering van de woning door de uitbreiding van Schiphol met de vijfde baan.
- Een kwart van de respondenten heeft vooraf aan het indienen informatie ingewonnen bij het Schadeschap, met name via medewerkers van het Schadeschap en de website.
- Voor bijna zes op de tien aanvragers duurde de afhandeling van de claim langer dan verwacht. Bij bijna de helft duurde de procedure meer dan twee jaar. Zes procent van de claims is binnen een jaar afgehandeld.
- Bijna twee derde van de respondenten (63%) is tussentijds op de hoogte gehouden van de voortgang van het verzoek.
- Bijna vier op de tien respondenten zijn tevreden over de contacten met het Schadeschap, twintig procent is ontevreden.
- Acht op de tien respondenten heeft een schadevergoeding ontvangen.

- Ruim vier op de tien respondenten (42%) vindt dat het toegekende bedrag gedeeltelijk overeen kwam met wat men vooraf in gedachten had. Bij een vergelijkbaar aandeel (43%) was er geen enkele overeenstemming tussen het aangevraagde en het (al dan niet) toegekende bedrag.
- Bijna twee derde kan zich helemaal of gedeeltelijk vinden in het besluit van het Schadeschap.
- Van de respondenten wil 82 procent niet anders dan een financiële schadevergoeding ontvangen. Tien procent geeft de voorkeur aan een aankoopregeling.

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

Schiphol is één van de grootste luchthavens van Europa. Circa 42 miljoen passagiers en zo'n 1,5 miljoen ton vracht worden jaarlijks naar vele bestemmingen binnen en buiten Europa vervoerd. Het vliegverkeer op de luchthaven Schiphol gaat echter ook gepaard met overlast door vliegtuiggeluid. Om hieraan tegemoet te komen, voert de overheid al sinds 1984 een beleid dat gericht is op het beperken van hinder.

Een van de maatregelen daarin is de Regeling Geluidwerende Voorzieningen die in het kader van Geluidsisolatie Schiphol 2 (GIS-2) heeft gevigeerd. Op 11 juni 2007 hebben de deelnemende partijen[1] aan de Tafel van Alders een overeenkomst bereikt over de ontwikkeling van Schiphol op de korte termijn (tot 2010). Deze overeenkomst behelst ruimte voor de groei van Schiphol naar maximaal 480.000 vluchten per jaar met daarbij het afsluiten van de convenanten Leefbaarheid en Hinderbeperking. Het convenant Leefbaarheid bevat diverse afspraken gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de woon-, werk- en leefomgeving in de regio Schiphol voor de korte termijn.

De opdracht zoals neergelegd in het convenant behelst:
"De minister van V&W komt op korte termijn - op basis van advies van KLM, Schiphol en BRS, inspraakreacties startnotitie 'MER werken aan de toekomst van Schiphol en de regio' en verbetervoorstellen evaluatie Schipholbeleid - met een voorstel hoe de huidige nadeelcompensatie, schade en geluidsisolatieregelingen budgettair neutraal kunnen worden verbeterd zodat deze beter aansluiten bij de behoefte van de omgeving en waardoor efficiënter en effectiever met de middelen kan worden omgegaan."

Gepoogd wordt om een regeling te ontwerpen die tijdsbestendig is en onderdeel wordt van het middellangetermijnbeleid van Schiphol. Een dergelijke regeling zal beter aan de wensen van de omgeving tegemoet moeten komen, het draagvlak voor de luchthaven Schiphol verhogen en ook financieel efficiënter zijn. Hierbij zal ook aandacht worden geschonken aan de concurrentiepositie van Schiphol als internationale luchthaven.

Deze actie vindt zijn oorsprong in de wens om meer flexibiliteit aan te brengen in de bestaande geluidsisolatieregeling. In de praktijk blijkt dat de standaardoplossing die de Regeling Geluidwerende Voorzieningen biedt, niet altijd datgene is dat door de bewoners wordt gewenst. De regeling zou meer

[1] Minister van Verkeer en Waterstaat, minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, provincie Noord-Holland, gemeente Haarlemmermeer, gemeente Amsterdam, gemeente Amstelveen, Luchtverkeersleiding Nederland, N.V. Luchthaven Schiphol, Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., omwonendenorganisaties.

keuzevrijheid en maatwerk moeten bieden aan bewoners. Kernvraag hierin is welke wensen de bewoners hebben ten aanzien van het proces en de inhoud van de compensatie.

De projectgroep Voorstel voor Compensatie[2] heeft daarom besloten om een onderzoek te laten uitvoeren naar de wensen van de bewoners in de omgeving van Schiphol. Hiervoor is onderzoeksbureau Regioplan geselecteerd. De resultaten zoals hier gepresenteerd dienen als input voor de toekomstige regeling.

1.2 Achtergrond

Schiphol ligt in een dichtbevolkt gebied. Veel omwonenden hebben dagelijks te maken met geluidsoverlast van vliegtuigen. Het Rijk is daarom al sinds begin jaren tachtig geluidsgevoelige objecten (woningen, scholen, zorgcentra) in de omgeving van de luchthaven aan het isoleren. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar nachtisolatie, waarbij alleen slaapkamers worden geïsoleerd en dag- of etmaalisolatie, waarbij zowel slaapkamers als andere leefruimten worden geïsoleerd.

Het meten van geluidsbelasting
Of mensen in aanmerking komen voor isolatie en de mate waarin, is afhankelijk van de geluidsbelasting. Deze wordt berekend op basis van twee maten:
- kosteneenheden (Ke) voor dagisolatie;
- equivalente A-gewogen geluidsniveau (Laeq) voor nachtisolatie.

Kosteneenheid is een maat voor geluidsbelasting waarbij rekening gehouden wordt met:
- het aantal vliegtuigpassages gedurende een jaar;
- het door elk vliegtuig veroorzaakte geluidsniveau;
- de periode van het etmaal waarin de vliegtuigpassages optreden.

Er zijn vier zogenaamde Ke-contouren gedefinieerd, die punten met eenzelfde geluidbelasting verbinden. Deze Ke-zones zijn respectievelijk 35, 40, 55 en 65 Ke. Binnen de 35 Ke-zone wordt nieuwbouw zeer beperkt. Woningen binnen de 40 Ke-zone worden in principe geïsoleerd. Voor de nachtisolatie wordt het equivalente A-gewogen geluidsniveau in een slaapvertrek berekend voor de periode tussen 23.00 uur en 06.00 uur. De Laeq is een maat waarmee een schatting wordt gemaakt van de slaapverstoring door nachtvluchten. Indien de Laeq de waarde van 26 decibel overschrijdt komen de geluidsgevoelige kamers in aanmerking voor isolatie.

[2] Bestaande uit: het ministerie van Verkeer en Waterstaat, Schiphol, KLM, provincie Noord-Holland.

Geluidscontouren
De geluidscontour is de grens van een gebied waarbinnen woningen meer geluidsbelasting van vliegtuigen ondervinden dan wettelijk is toegestaan.

GIS-2
Het isolatieproject GIS-2 is van start gegaan als gevolg van de aanleg van de vijfde start- en landingsbaan, de Polderbaan. Onder GIS-2 zijn een kleine 8500 woningen geïsoleerd. Dat gebeurde in de volgende kernen:

Tabel 1.1 Isolatie onder GIS-2

	Dagisolatie	**Nachtisolatie**
Op korte afstand	Lijnden, Zwanenburg, Boesingheliede, Rozenburg, Aalsmeer, Amstelveen	Zwanenburg, Hoofddorp, Badhoevedorp, Haarlemmerliede
Op grotere afstand	Assendelft, Abbenes, Burgerveen	Assendelft, Rijsenhout, Nieuw-Vennep

Op basis van vrijwilligheid is aan bewoners de mogelijkheid geboden hun huis tegen vliegtuiggeluid te isoleren. Dit gebeurde op basis van de Regeling Geluidwerende Voorzieningen.

Tijdens het uitvoeren van deze regeling is gebleken dat bewoners deze als te weinig flexibel ervoeren. Er bestonden weinig mogelijkheden om in individuele situaties af te wijken van de standaardoplossing, bijvoorbeeld door de isolatie deel te laten uitmaken van een toch al door te voeren verbouwing.

De projectgroep Voorstel voor Compensatie heeft zich voorgenomen de regeling onder GIS-2 onder de loep te nemen. Zij wil de bewoners vragen hoe zij de regeling hebben ervaren en tevens informeren naar mogelijke wensen ten aanzien van andere vormen van compensatie. Randvoorwaarde voor dit voorstel is een efficiënte, effectieve en budgettair neutrale besteding van financiële middelen. Het doel van het hier voorgestelde project is om deze evaluatie en inventarisatie uit te voeren. Dit dient te leiden tot een efficiëntere en effectievere inzet van middelen in een eventueel volgend isolatieproject.

Schadeschap Schiphol
De aanleg van de vijfde start- en landingsbaan (Polderbaan) bij Schiphol kan naast geluidshinder ook zorgen voor planschade en nadeel. Bij planschade is er sprake van schade als gevolg van veranderingen in gemeentelijke bestemmingsplannen of andere vergelijkbare maatregelen. Het kan gaan om geluidshinder of beperking van het uitzicht vanuit de woning waardoor de waarde van de woning kan dalen. Bij nadeelcompensatie is er sprake van onevenredige schade die wordt geleden als gevolg van overheidsoptreden, bijvoorbeeld het verlies van klanten of omzet wanneer een weg tijdelijk of definitief wordt afgesloten.

Het Schadeschap Schiphol is de instantie die is belast met de afwikkeling van claims voor planschade en nadeelcompensatie ten gevolge van (de uitbreiding van) Schiphol.

Het Schadeschap is opgericht door alle gemeenten en deelgemeenten in de regio, de provincie Noord-Holland, het Waterschap Groot-Haarlemmermeer en het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het Schadeschap is bevoegd om claims zelfstandig af te handelen. Een benadeelde hoeft dus niet te zoeken naar de juiste overheid voor zijn schadeclaim en de behandeling van alle verzoeken door één instelling geeft ook meer garantie van rechtsgelijkheid.

1.3 Doel van het onderzoek

De projectgroep Voorstel voor Compensatie[3] heeft daarom besloten om een onderzoek te laten uitvoeren naar de wensen van de bewoners in de omgeving van Schiphol. Kernvraag hierin is: welke wensen hebben de bewoners ten aanzien van hun compensatie? In de opdracht zoals neergelegd in het convenant staan zowel de geluidsisolatieregeling als de regeling voor planschade en nadeelcompensatie genoemd. Daarom heeft de projectgroep besloten een enquête uit te voeren onder cliënten van zowel Progis (geluidsisolatie) als het Schadeschap (planschade en nadeelcompensatie). Op basis hiervan zijn de volgende drie onderzoeksvragen gedefinieerd:

Progis, geluidsisolatie

1. In hoeverre zijn de gebruikers van de geluidsisolatieregeling onder GIS-2 tevreden met de regeling?
2. Welke wensen leven er onder de gebruikers van de geluidsisolatieregeling onder GIS-2 ten aanzien van compensatie voor de geluidshinder van Schiphol?

Schadeschap, planschade en nadeelcompensatie

3. Hoe tevreden zijn de indieners van een verzoek om schadevergoeding bij het Schadeschap?
4. Welke wensen leven er onder de cliënten van het Schadeschap Luchthaven Schiphol ten aanzien van compensatie voor de geluidshinder van Schiphol? (niet specifiek)

[3] Bestaande uit: het ministerie van Verkeer en Waterstaat, Schiphol, KLM, provincie Noord-Holland.

1.4 Onderzoeksmethode en respons

Om de eerste twee onderzoeksvragen te beantwoorden is een telefonische enquête gehouden onder de gebruikers van GIS-2. Hierbij is gekozen om alleen de personen te enquêteren die vanaf 2003 geluidsisolerende maatregelen aan hun woning hebben ontvangen. De reden hiervoor is dat zij ervaring hebben met (het krijgen) van geluidsisolatie en dus goed het effect ervan kunnen inschatten. Ook hebben zij ervaring met het proces, zodat ook daar onderzoek naar kan worden gedaan.

Voor de beantwoording van de derde en vierde onderzoeksvraag is een schriftelijke enquête uitgevoerd onder de bewoners en bedrijven die een verzoek voor planschade of nadeelcompensatie hebben ingediend bij het Schadeschap. Deze enquête is verstuurd door het Schadeschap met een begeleidende brief. De respondenten konden de vragenlijst aan Regioplan retourneren in een bijgevoegde antwoordenvelop. Op deze wijze was geen van de partijen in staat naw-gegevens en antwoorden te combineren, wat een garantie op privacy geeft. Beide enquêtes zijn in september 2008 afgenomen.

Respons
De telefonische enquête onder bewoners van geïsoleerde huizen onder GIS-2 leverde 304 gesprekken op. In 295 gevallen betrof het huishoudens die in hun huidige woning de isolatiemaatregelen toegepast hebben gekregen. In negen gevallen waren de maatregelen in een vorig huis doorgevoerd.

Het Schadeschap heeft alle cliënten, wier verzoek tot schadevergoeding was afgewikkeld (673 personen), schriftelijk benaderd. Deze schriftelijk enquête leverde een respons op van 163 ingevulde vragenlijsten. Dit betekent dat 24 procent van de aangeschrevenen heeft geantwoord. Aangezien we niet beschikten over de gegevens van de gehele groep, is niet aan te geven in hoeverre de respons een betrouwbare afspiegeling vormt van die totale groep. De respons is in absolute zin voldoende om statistisch betrouwbare uitspraken te doen. Bovendien is het aantal voldoende om significante verschillen binnen de groep aan te kunnen geven, bijvoorbeeld naar locatie.

De resultaten zijn in conceptvorm besproken met vertegenwoordigers van bewonersgroepen. Hun opmerkingen zijn in het rapport verwerkt.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 behandelt de mening over de isolatieregeling onder GIS-2. Ook komen hier mogelijke alternatieve compensatiemaatregelen en het draagvlak daarvoor van de bewoners aan de orde. In hoofdstuk 3 wordt de mening over de procedure afhandeling Schadeschap behandeld. In hoofdstuk 4 zijn de belangrijkste conclusies van het onderzoek op een rij gezet.

2 ERVARINGEN EN WENSEN BETREFFENDE GELUIDSISOLATIE

2.1 Inleiding

Tussen 1997 en 2008 werd het project Geluidsisolatie Schiphol fase-2 (GIS-2) uitgevoerd. GIS-2 is van start gegaan als gevolg van de aanleg van de vijfde start- en landingsbaan, de Polderbaan. Onder GIS-2 zijn een kleine 8500 woningen geïsoleerd. Dat gebeurde in de volgende kernen:

Tabel 2.1 Isolatie onder GIS-2

	Dagisolatie	Nachtisolatie
Op korte afstand	Lijnden, Zwanenburg, Boesingheliede, Rozenburg, Aalsmeer, Amstelveen	Zwanenburg, Hoofddorp, Badhoevedorp, Haarlemmerliede
Op grotere afstand	Assendelft, Abbenes, Burgerveen	Assendelft, Rijsenhout, Nieuw Vennep

Bij het onderzoek is onderscheid gemaakt in de hierboven aangegeven kwadranten. De reden hiervoor is dat de verwachting bestond dat het oordelen over de geluidsisolatie alsmede de wens om mogelijk op een andere wijze compensatie te ontvangen voor vliegtuiggeluid afhankelijk kon zijn van de afstand tot de luchthaven (en daarmee de mate van geluidsoverlast) alsmede of omwonenden dag- dan wel nachtisolatie hadden ontvangen.

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen en meningen van de gebruikers van de regeling.

2.2 Respondent en isolatie

In totaal is met 304 bewoners een gesprek gevoerd. De gebruikte vragenlijst is in bijlage 1 opgenomen. De isolatie was in 295 gevallen aangebracht in de huidige woning. Negen personen waren inmiddels verhuisd. De verdeling over de isolatieregimes was als volgt:

Nachtisolatie: isolatie van de slaapkamers: 48 procent (145)
Dagisolatie: isolatie nachtvertrekken en leefruimtes: 52 procent (159)

Typen isolatie
Er zijn verschillende typen isolerende maatregelen mogelijk binnen GIS-2. In tabel 3.2 is weergegeven hoe van deze soorten isolatie gebruik is gemaakt door de respondenten.

Tabel 2.2 Soorten isolatie

Soort isolatie	Aantal	Tevreden %	Niet tevreden %	Neutraal %
Isolatie van de gevel	229	70	17	13
Dakisolatie	149	75	14	11
Isolatie ventilatievoorzieningen	226	54	27	19
Isolatie plafonds en vlieringen	73	80	13	7
Isolatie van de rookgasvoorzieningen	28	64	20	16
Totaal voorzieningen	705	67	19	14

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

Twee derde van de isolerende maatregelen functioneert naar tevredenheid, terwijl men over één op de vijf maatregelen niet tevreden is. Dit komt overeen met het de tussentijdse resultaten bewonersevaluatie GIS 2 die in 2006 gehouden is[1]. Daaruit bleek dat zeventig procent van de bewoners positief oordeelt over de aangebrachte voorzieningen.

De meeste ontevredenheid blijkt bij de ventilatievoorzieningen. Met name over de suskasten bestaat veel ergernis, ze laten nog steeds lawaai door, ze veroorzaken zelf veel lawaai, er zou weinig frisse lucht doorkomen en ze zijn erg 'aanwezig'. Soms is het wel extra wrang:

> "*Ik had dakramen met zonwering. Deze konden niet blijven bij de verbouwing. Daardoor wordt het erg warm binnen. Dan moet ik de ramen openzetten en dan heb ik nog altijd last van het geluid.*"

2.3 Het effect

De hamvraag bij de maatregelen is uiteraard: werkt het? Meer dan de helft (57%) van de respondenten geeft aan dat de maatregelen hebben gewerkt (gemiddelde dag- en nachtisolatie). Een derde geeft aan dat het vliegtuig-lawaai gelijk is gebleven en 10 procent stelt dat het lawaai zelfs is toegenomen. Uit de evaluatie uit 2006 bleek dat 25 procent negatief oordeelt over de vermindering van het geluid na isolatie. Het aantal positieve bewoners was in 2006 41 procent.

[1] Arcadis (2006), 2e Tussentijdse resultaten bewonersevaluatie GIS 2.

Er zijn duidelijke verschillen waar te nemen tussen de groepen die dagisolatie of nachtisolatie hebben. Van de respondenten die dagisolatie hebben, gaf bijna driekwart aan dat de geluidsoverlast is afgenomen. Terwijl van de respondenten die nachtisolatie hebben, bijna veertig procent heeft aangegeven dat de geluidsoverlast is afgenomen. Bijna de helft van de respondenten met nachtisolatie gaf aan dat de geluidsoverlast gelijk is gebleven. Een mogelijk verklaring hiervoor is dat het geluiddempend effect van dagisolatie beduidend hoger ligt dan dat van nachtisolatie.

Tabel 2.3 Invloed van soort isolatie op effect van maatregelen

Soort isolatie	Aantal	Geluid afgenomen %	Geluid gelijk gebleven %	Geluid toegenomen %
Nachtisolatie	137	39	47	14
Dagisolatie	162	74	20	6

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

In onderstaande tabel is te zien wat het effect van de verschillende maatregelen is op de geluidsoverlast.

Tabel 2.4 Effect van verschillende soorten maatregelen

Soort isolatie	Aantal	Geluid afgenomen %	Gelijk gebleven %	Toegenomen %
Isolatie van de gevel	231	65	25	10
Dakisolatie	138	73	20	7
Isolatie ventilatievoorzieningen	223	56	34	10
Isolatie plafonds en vlieringen	63	75	17	8
Isolatie van de rook- en gasvoorzieningen	27	86	7	7

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

Een klein percentage van de respondenten heeft de rook- en gasvoorzieningen geïsoleerd. Van deze 27 respondenten vindt 86 procent dat de geluidsoverlast is afgenomen. Ook de isolatie van plafonds en vlieringen lijkt een goede oplossing te zijn tegen geluidsoverlast. Van de 63 respondenten waarbij dit soort isolatie in hun woning is aangebracht, geeft driekwart aan dat de geluidsoverlast is afgenomen. Wel moet er rekening worden gehouden met mogelijke vertekening door het lage aantal respondenten binnen deze twee groepen.
Opvallend is dat maar de helft van de respondenten met isolatie van ventilatievoorzieningen aangeeft dat dit tot een afname van de overlast heeft geleid. Meer dan een derde is van mening dat de geluidsoverlast gelijk is gebleven. Deze maatregel lijkt dus minder effect te hebben dan de andere genoemde maatregelen. Van deze groep geeft tien procent zelfs aan de geluidsoverlast is toegenomen.

2.4 Alternatieve wensen

Ruim een derde (36%) van de ondervraagden heeft geen andere wensen ten aanzien van de uitvoering van de isolatie. Ruim een kwart (27%) zegt een voorkeur te hebben voor een andere isolerende voorziening. Zestien procent van de respondenten had liever gezien dat de procedure wat sneller was verlopen. Acht procent had de isolerende voorzieningen door een andere aannemer willen laten plaatsen, terwijl ongeveer vier procent de voorzieningen op een ander moment had willen laten plaatsen.

Tabel 2.5 Wensen ten aanzien van uitvoering van geluidsisolatie (n=305)*

Maatregel	Aantal	%
Geen andere wensen	110	36
Snellere procedure	49	16
Op ander moment laten plaatsen	12	4
Andere isolerende voorzieningen	81	27
Door andere aannemer laten plaatsen	23	8
Anders	86	28

* Meer antwoorden mogelijk
Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

Ook is er een aantal alternatieven aangegeven door de respondenten zelf. Een groot deel van de opmerkingen had betrekking op het nakomen van beloften door de overheid. Men werd van tevoren iets toegezegd wat achteraf niet is waargemaakt.

> *"Het is te gek voor woorden. Eerst is er een meting geweest waarvoor je van alles krijgt, en een jaar later weer een meting en dan de normen aanpassen."*

Een groot deel van de respondenten vindt dat de kwaliteit van het geleverde werk beneden de maat is. De geluidsisolatie is slordig geplaatst en niet netjes afgewerkt.

> *"Veel beter op de kwaliteit letten op het personeel van de aannemer, het moet niet de bedoeling zijn dat mijn huis minder waard was toen ze weggingen."*

Ook vinden veel respondenten dat er te weinig onderdelen van het huis zijn geïsoleerd. Veel mensen zouden graag meerdere kamers geïsoleerd hebben. Andere opmerkingen hadden betrekking op een gebrekkige informatieverstrekking en communicatieproblemen. Een aantal respondenten geeft aan dat ze liever financiële compensatie hadden gekregen.

Tien procent zou akkoord gaan met minder isolerende maatregelen als daardoor de procedure wat sneller zou verlopen. Driekwart van de respondenten is het hier niet mee eens. Ruim zeventig procent van de respondenten zou graag

zelf het tijdstip van isoleren willen bepalen. Eenzelfde percentage van de respondenten wil graag zelf kunnen kiezen uit verschillende soorten van compensatie, in plaats van alleen geluidsisolatie. Bijna de helft (46%) vindt dat de geluidsisolerende maatregelen de overlast van Schiphol niet verhelpen.

Tabel 2.6 Stellingen geluidsisolatie

Stelling	Aantal	Mee eens %	Neutraal %	Mee oneens %
Ik zou met minder geluidsisolerende maatregelen genoegen nemen, als de procedure sneller zou zijn	296	10	14	76
Ik vind het belangrijk dat ik het moment van isoleren kan bepalen	301	73	13	14
Geluidsisolatie verhelpt de overlast van Schiphol	303	46	13	41
Ik vind het belangrijk dat ik kan kiezen uit verschillende vormen van compensatie in plaats van alleen geluidsisolatie	301	72	11	17

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

Van een aantal aangegeven maatregelen, blijkt een financiële compensatie door de verlaging van de OZB/WOZ de meest interessante maatregel voor de respondenten. Van hen geeft 79 procent aan belangstelling te hebben voor deze maatregel. Bijna zeven op de tien respondenten melden dat ze graag een financiële vergoeding zou krijgen. Een ander groot deel van de respondenten wil graag invloed uit kunnen oefenen op baan- of routegebruik.

Tabel 2.7 Waardering mogelijk alternatieve maatregelen

Stelling	Aantal	Interessant %	Neutraal %	Niet interessant %
Verhuisregeling	305	40	12	48
Aankoopregeling	302	43	16	41
Financiële compensatie	303	69	11	20
Investeringen in de omgeving	304	40	15	45
Medezeggenschap in baan- en routegebruik	305	58	11	31
Verlaging van OZB/WOZ	303	79	5	16

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

Wanneer men zou kunnen kiezen uit geluidsisolatie of bovengenoemde soorten maatregelen, wordt een financiële regeling het meest interessant gevonden: 44 procent prefereert deze maatregel (zie tabel 2.8). De meeste respondenten geven hiervoor als reden dat ze op die manier zelf kunnen bepalen hoe, wat en wanneer ze hun huis gaan isoleren. Een aantal respondenten zou bijvoorbeeld andere delen van het huis geïsoleerd willen hebben.

"Dan kan je zelf bepalen wat je kan doen aan geluidsisolatie. Nu was het knoeiwerk in een tijd die niet gekozen is en waar totaal geen zeggenschap over is."

De maatregel van geluidsisolatie staat op de tweede plaats. Ruim een derde (35%) geeft aan deze regeling toch het meest interessant te vinden. De meest genoemde reden hiervoor is dat men vindt dat geluidsisolatie het probleem van geluidsoverlast vermindert.

Tabel 2.8 Geprefereerde alternatieve maatregel

Maatregel	Aantal	Voorkeur maatregel %
Financiële compensatie	129	44
Geluidsisolatie	102	35
Medezeggenschap in baan- en routegebruik	32	11
Verhuisregeling	24	8
Investeringen in de omgeving	7	2
Totaal	294	100

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

Er zijn grote verschillen tussen de bewoners van de verschillende kwadranten met betrekking tot de meest geprefereerde maatregel (zie tabel 4.5). In tegenstelling tot de andere drie kwadranten blijkt dat in kwadrant 1 de maatregel van geluidsisolatie op nummer één staat. Kwadrant 1 betreft de gemeenten Lijnden, Zwanenburg, Boesingheliede, Rozenburg, Aalsmeer en Amstelveen, die op relatief korte afstand van Schiphol liggen en dagisolatie hebben toegepast. Uit het vorige hoofdstuk is al gebleken dat juist de bewoners met dagisolatie vinden dat de geluidshinder is afgenomen door het plaatsen van de geluidsisolatie. Dit kan een reden zijn voor de positieve waardering van deze maatregel.

In kwadrant 2, 3 en 4 staat een financiële compensatie op de eerste plaats. In kwadrant 4, waar men alleen nachtisolatie heeft en men op grotere afstand van Schiphol woont, kiest meer dan de helft (53%) voor een financiële compensatie. In kwadrant 2 kiest twintig procent voor een verhuisregeling. In tegenstelling tot de andere kwadranten komt deze maatregel hier al op de tweede plaats. Respondenten die in Assendelft, Abbenes en Burgerveen wonen, kiezen dus vaker dan de andere respondenten voor een verhuisregeling. Wel moet hierbij worden opgemerkt dat het aantal respondenten erg laag is in de kwadranten 2 en 3, wat voor vertekening kan zorgen.

Tabel 2.9 Indeling in kwadranten

	Dagisolatie	Nachtisolatie
Op korte afstand	Kwadrant 1: Lijnden, Zwanenburg, Boesingheliede, Rozenburg, Aalsmeer, Amstelveen	Kwadrant 3: Zwanenburg, Hoofddorp, Badhoevedorp, Haarlemmerliede
Op grotere afstand	Kwadrant 2: Assendelft, Abbenes, Burgerveen	Kwadrant 4: Assendelft, Rijsenhout, Nieuw-Vennep

Tabel 2.10 Geprefereerde maatregel per kwadrant[a]

Maatregel	Kwadrant 1 in %	Kwadrant 2 in %	Kwadrant 3 in %	Kwadrant 4 in %
Geluidsisolatie	47	16	23	25
Verhuisregeling	9	20	12	4
Financiële compensatie	35	48	41	53
Investeringen in de omgeving	1	0	6	4
Medezeggenschap in baan- en routegebruik	8	16	18	14

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

2.5 Aanvullende wensen

Aanvullende wensen van respondenten hebben vooral betrekking op meer en betere isolatie van de woningen. Ook zijn veel aanvullende wensen gerelateerd aan de route van de vliegtuigen en het soort vliegtuigen. Respondenten vinden bijvoorbeeld dat de vliegtuigen die minder geluidsoverlast veroorzaken vaker zouden moeten worden gebruikt. Ook vinden ze dat het vrachtverkeer beter gereguleerd moet worden en er een betere balans dient te zijn tussen vliegtuigen die veel lawaai maken en vliegtuigen die minder geluidsoverlast veroorzaken. Veel respondenten klagen over geluidsoverlast in de zomer. Mensen kunnen in de zomer niet ontspannen in hun tuin zitten door het lawaai van vliegtuigen. Ook wordt hierom gepleit voor meer afwisseling in het gebruik van de verschillende banen en aanvliegroutes.

> *"'s Zomers in het hoogseizoen vliegen de vliegtuigen soms om de dertig seconden of zo. Daar word je soms wel gestoord van. Ik zou dit graag minder willen. Dat de vliegtuigen misschien afwisselen met de banen en niet alleen over mijn huis vliegen. Nu kan dit natuurlijk niet altijd, maar 's nachts nemen ze geloof ik soms een andere baan/route, dus het zou fijn zijn als ze hier overdag meer gebruik van zouden kunnen maken en dus de vliegroutes wat kunnen verdelen."*

[a] Door het afronden van percentages komt het totaal niet op honderd procent uit.

Daarnaast wordt genoemd dat de overheid wat flexibeler moet zijn in haar optreden. De bureaucratie zou moeten worden verminderd en procedures zouden sneller moeten verlopen. Verder wordt genoemd dat geluidsoverlast niet het enige probleem is dat wordt veroorzaakt door de nabije aanwezigheid van Schiphol. De uitstoot van kerosine veroorzaakt mede overlast en kan gevolgen hebben voor de gezondheid.

Wanneer men, ondanks de compensatiemaatregelen, hinder blijft ondervinden van het vliegtuiggeluid, legt een groot deel van de respondenten zich daarbij neer (44%). Bijna drie op de tien respondenten zeggen te gaan verhuizen wanneer men last blijft ondervinden van het vliegtuigverkeer. Daarbij dient te worden aangetekend dat een deel al is verhuisd. Ruim twintig procent gaat zelf maatregelen treffen aan zijn/ haar woning.

Tabel 2.11 Vervolgstappen bij aanhoudende problemen

Indien u, ondanks de compensatiemaatregelen, hinder blijft ondervinden van het vliegtuig-geluid, wat is dan uw volgende stap?	Aantal	%
Geen, dan leg ik mij daarbij neer	131	44
Dan ga ik verhuizen	85	29
Dan ga ik zelf maatregelen aan mijn woning treffen	62	21
Anders, namelijk	18	6
Totaal	295	100

Bron: Enquête Omwonendenonderzoek Schiphol, Regioplan 2008

2.6 Conclusie

De meeste maatregelen voor geluidsisolatie zorgen voor een afname van de geluidsoverlast. Wel is men over de isolatie van ventilatievoorzieningen wat minder tevreden. Ook vindt een groot aantal respondenten dat dit soort isolatie niet tot een afname van de geluidsoverlast heeft gezorgd. Respondenten met dagisolatie hebben vaker aangegeven dat de geluidsoverlast is afgenomen dan respondenten met nachtisolatie.

Financiële compensatie wordt over het algemeen het meest interessant gevonden door de respondenten. Men heeft vooral belangstelling voor een financiële compensatie in de vorm van een verlaging van de OZB/WOZ. Door middel van een financiële compensatie kan men zelf bepalen hoe, wat en wanneer het huis moet worden geïsoleerd. Als tweede prefereert men het laten aanbrengen van geluidsisolatie. Een groot deel van de respondenten vindt dat dit de geluidsoverlast kan verminderen. Wel wil men meer kwaliteit bij het laten aanbrengen van de isolatie. Respondenten klagen over een slechte afwerking. De geluidsisolatie zou in een groter deel en in meer vertrekken van de woning moeten worden aangebracht. Overigens hebben de bewoners die het dichtst bij Schiphol wonen een voorkeur voor isolerende maatregelen.

Ook zou men graag medezeggenschap hebben in het baan- of routegebruik van de vliegtuigen. Respondenten vinden dat de aanvliegroutes meer moeten worden afgewisseld. Daarnaast is men van mening dat moet worden gebruikgemaakt van vliegtuigen die minder lawaai produceren.

Een veelgehoorde opmerking is dat de overheid flexibeler en minder bureaucratisch moet optreden. De respondenten zouden graag willen dat de procedures wat sneller zouden verlopen. Ook vinden ze dat ze meer zeggenschap zouden moeten krijgen in de toe te passen maatregelen.

3 PLAN- EN NADEELCOMPENSATIE

3.1 Inleiding

Omwonenden en bedrijven die als gevolg van (uitbreiding van) de Luchthaven Schiphol, schade of nadeel ondervinden, kunnen hiervoor een claim indienen bij het Schadeschap Luchthaven Schiphol. Cliënten en bedrijven konden een claim indien voor planschade of nadeelcompensatie.

Bij het Schadeschap zijn de afgelopen jaren circa 673 verzoeken om schadevergoeding afgehandeld. Deze verzoekers zijn benaderd met een vragenlijst waarin hun is gevraagd naar hun mening omtrent de afhandeling van het verzoek (zie vragenlijst bijlage 2). In totaal reageerden 163 van de benaderden. In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van deze enquête.

3.2 De verzoeken

Aard en omvang
De respondenten geven in overgrote meerderheid (92%) aan dat hun claim betrekking heeft op waardevermindering van hun huis. Ook onder de slechts acht bedrijven die respondeerden, is waardevermindering van het huis de belangrijkste schade. Slechts bij twee van hen is ook verlies aan omzet (nadeelcompensatie) een claimgrond.

De bedragen die worden geclaimd, variëren van enkele honderden euro's tot een enkeling die enige miljoenen claimt. In de meeste gevallen betreft het enkele tienduizenden euro's. Het gemiddelde ligt rond de 75.000 euro, de mediaan, de middelste waarde, op 20.000 euro. Wanneer we de enige miljoenenclaim buiten beschouwing laten, ligt het gemiddelde geclaimde schadebedrag op ruim 43.000 euro. De meest gevraagde bedragen zijn 15.000 en 20.000 euro, beide negen keer aangevraagd[1], terwijl acht keer 50.000 euro werd geclaimd.

De schade wordt in de meeste gevallen in verband gebracht met de uitbreiding van Schiphol met de vijfde baan. Bij 72 procent van de claims wordt hiernaar verwezen. Ook de instelling van geluidszones en veiligheidszones en/of vrijwaringzones rond Schiphol wordt vaak genoemd, te weten door bijna vijftig procent.[2] Tot slot werden ook het luchthavenindelingsbesluit en/of luchthaven

[1] Er is dus sprake van bimodale verdeling.

[2] Respondenten kunnen schade ervaren als gevolg van meer dan één plan of besluit. De percentages kunnen daardoor opgeteld boven de 100 uitkomen.

verkeersbesluit relatief vaak genoemd als grond voor het schadeverzoek (18% van de indieners).
Degenen die een schade claimden, hebben die claim in veertien gevallen (9%) ook bij Progis neergelegd. Een klein aantal (zeven repondenten) heeft ook bij de luchthaven zelf geclaimd.

Informatie vooraf
Alvorens het schadeverzoek in te dienen, heeft een kwart van de respondenten informatie ingewonnen bij het Schadeschap. Van deze veertig personen blijken er dertig (75%) de website van het Schadeschap te hebben bezocht. Van hen was twintig procent niet tevreden over de daar aangetroffen informatie, veertig procent was wel tevreden en veertig procent was neutraal. 36 respondenten zeggen informatie te hebben ingewonnen via medewerkers van het schap. Bijna de helft van hen is daarover tevreden, één op de vijf is niet tevreden en de overigen uitten zich 'neutraal' over deze informatie.
Het aanvraagformulier blijkt geen problemen op te leveren voor de aanvragers: 45 procent toont zich tevreden over de duidelijkheid, zes procent beoordeelt het als niet duidelijk, en de helft uit zich 'neutraal'.

Afhandeling
Wanneer de aanvraag is ingediend, behoren de indieners een ontvangstbevestiging te krijgen. De overgrote meerderheid heeft die bevestiging ook ontvangen; 81 procent. Ruim tien procent weet dat niet meer, soms omdat de oorspronkelijk aanvrager inmiddels is overleden. Ruim zeven procent van de respondenten zegt nooit een bevestiging in de bus te hebben gehad.

De afhandeling van de claim duurde voor bijna zes van de tien aanvragers langer dan verwacht. Van de overigen zei twintig procent dat het niet langer dan verwacht duurde en de resterende twintig procent weet het niet. Bij bijna de helft van de respondenten duurde de procedure langer dan twee jaar. Bij meer dan een kwart van de respondenten duurde dit anderhalf tot twee jaar. Bij maar zes procent is de procedure binnen een jaar afgehandeld.

Tabel 3.1 Lengte procedure

Lengte procedure afhandeling claim	%
6 maanden tot 1 jaar	6
1 jaar tot 1,5 jaar	20
1,5 jaar tot 2 jaar	27
Meer dan 2 jaar	47
Totaal	100

Bron: Onderzoek Schadevergoeding Schadeschap, Regioplan 2008

Tussentijds blijkt 63 procent op de hoogte te zijn gehouden van de voortgang van het verzoek, met name via schriftelijke communicatie. Over de voortgang namen ook 57 aanvragers, dus ruim een derde, zelf contact op met het Schadeschap.

In zijn algemeenheid toont bijna veertig procent zich tevreden over de contacten met het Schadeschap. Ook veertig procent is neutraal in zijn oordeel, terwijl twintig procent zich ontevreden uit over de contacten in het algemeen.

> *"Het Schadeschap heeft mijn zaak keurig en zeer uitgebreid behandeld en bestudeerd. De schadevergoeding was bevredigend en compenseerde grotendeels de geleden schade. De procedure nam wel erg veel tijd in beslag. Dit veroorzaakte de nodige stress." (respondent 115)*

In het bijzonder informeerden we naar de tevredenheid over de duidelijkheid van de brieven en de volledigheid van de informatie. Over de brieven toont 47 procent zich tevreden en 37 procent kiest voor 'neutraal'. Zo'n twaalf procent is ontevreden over de brieven, de resterende vier procent heeft geen mening. Een vergelijkbare verdeling geldt voor de mening over de volledigheid van de informatie; 46 procent tevreden, 34 procent 'neutraal' en veertien procent zegt niet tevreden te zijn over de volledigheid van de informatie.

Toekenning

In totaal hebben 156 respondenten de vraag beantwoord of er een schadevergoeding is toegekend. Van hen heeft bijna tachtig procent een vergoeding ontvangen, twintig procent (31 personen) niet.

Op de vraag of het toegekende schadebedrag in overeenstemming is met wat men in gedachten had, antwoordt vijftien procent ja, helemaal. In 42 procent van de gevallen kwam het bedrag gedeeltelijk overeen met wat was gedacht en in 43 procent van de gevallen was er geen enkele overeenstemming tussen het aangevraagde en het (al dan niet) toegekende bedrag. Bij degenen die aangeven dat er geen enkele overeenstemming is ligt het aangevraagde bedrag rond de 50.000 euro. Bij degenen die het bedrag hebben gekregen dat zij ook in gedachten hadden bedroeg het gemiddelde 37.000 euro ruim. De groep wier claim gedeeltelijk is toegekend, claimde gemiddeld 27.000 euro.

Tabel 3.2 Toekenning geclaimde bedrag

Is het toegekend	Gemiddeld bedrag in euro's
Ja, helemaal	37.654
Ja, gedeeltelijk	27.405
Nee, totaal niet	50.398
Totaal	38.110[3]

Bron: Onderzoek Schadevergoeding Schadeschap, Regioplan 2008

Er blijkt enig (omgekeerd) verband te zijn tussen de hoogte van de claim en de mate waarin de claim is toegekend.

[3] Dit gemiddelde wijkt af van de eerdergenoemde 43.000 euro. De oorzaak hiervan is dat bij de kruising van beide variabelen (hoogte claim en toekenning) 31 cases minder in beschouwing zijn betrokken. De missende cases hebben klaarblijkelijk hogere claims.

Tabel 3.3 Toekenning naar claimhoogte

Geclaimd	Ja, helemaal %	Gedeeltelijk %	Nee, totaal niet %	n
<10.000	15	54	31	13
11-25.000	18	50	32	34
26-50.000	9	56	35	23
51-100.000	0	30	70	10
100.000 +	10	20	70	10
Totaal	12	47	41	90

Bron: Onderzoek Schadevergoeding Schadeschap, Regioplan 2008

Het afwijzingspercentage bij de hogere claimbedragen is duidelijk hoger dan bij de lagere bedragen.

Beoordeling toekenning en behandeling
Een kleine 64 procent van de respondenten zegt zich helemaal of gedeeltelijk te kunnen vinden in het besluit van het Schadeschap. De overige 36 procent kan dat niet.

> *"Ik heb de afhandelingen en conclusies als groot bedrog ervaren. Als gevolg van de slechte nachtrust ben ik na jaren ziekte in de ww gekomen. Ik ben nu 61 jaar. Dat was heel wat duurder dan die 2000 euro. Ik heb inmiddels voor 700 euro dik glas op mijn slaapkamer laten monteren, maar het kwaad is al geschied. Stom!!" (respondent 27)*

De mate waarin men zich kan vinden in de beslissing van het schap hangt samen met de aard van de beoordeling; degenen wier aanvraag is afgewezen, oordelen in meerderheid negatief over de beslissing van het Schadeschap.

Tabel 3.4 Relatie tevredenheid en toekenning van de claim

Kunt u zich in besluit vinden	Wel toegekend %	Niet toegekend %
Ja	29	0
Deels	47	17
Nee	24	83
Totaal	100	100

Bron: Onderzoek Schadevergoeding Schadeschap, Regioplan 2008

Ook een kwart van degenen die de claim geheel of gedeeltelijk toegekend zagen, is nog niet helemaal tevreden met het besluit.

De toekenning al dan niet is ook van invloed op de beoordeling van de handelswijze van het Schadeschap.

Tabel 3.5 Relatie duidelijkheid toelichting en toekenning van de claim

Vond u de toelichting duidelijk bij het besluit	Wel toegekend %	Niet toegekend %
Ja, zeer	7	3
Ja, redelijk	66	40
Nee niet erg	23	23
Nee, helemaal niet	4	34
Totaal	100	100

Bron: Onderzoek Schadevergoeding Schadeschap, Regioplan 2008

Uit de open antwoorden bleek dat nogal wat onduidelijkheid bestond over waarom bepaalde gebieden of straten wel en anderen geen vergoeding ontvingen.

> *"Toekenning schade is een loterij. De hoek van de straat is geïsoleerd en wij zouden geen overlast hebben. Als Schiphol eerlijk was geweest, waren wij hier niet gaan wonen. Het Schadeschap is een robot die keurig gedicteerde procedures uitvoeren. Bureaucratie ten top. Lieve mensen die 'er ook niets aan kunnen doen' maar er wel aan verdienen." (respondent 37)*

De meningen over de deskundigheid van de medewerkers van het Schadeschap zijn wat minder afhankelijk van de toekenning al dan niet, hoewel degenen die geen vergoeding ontvingen, wel iets negatiever zijn in hun oordeel.

Tabel 3.6 Relatie beoordeling deskundigheid en toekenning van de claim

Vind u de medewerkers van het Schadeschap deskundig?	Wel toegekend %	Niet toegekend %
Ja, zeer	38	20
Ja, redelijk	42	30
Nee niet erg	5	23
Nee, helemaal niet	0	17
Geen mening	15	10
Totaal	100	100

Bron: Onderzoek Schadevergoeding Schadeschap, Regioplan 2008

Alternatieven

Tot slot is de respondenten gevraagd of zij liever op een andere manier dan financieel een schadevergoeding zouden hebben ontvangen. Ruim 82 procent wil dat niet. Tien procent zegt de voorkeur te hebben voor een aankoopregeling. De overige tien procent noemt andere alternatieven zoals verhuiskostenregeling, herbouw op andere locatie, isolatie of anderszins verbouwen.

Tabel 3.7 Wens voor alternatieve schadevergoeding

Compensatieregeling	%
Niet anders dan financiële schadevergoeding	82
Betere voorzieningen in de wijk	1
Verhuiskostenregeling	2
Aankoopregeling	10
Anders	5
Totaal	100

Bron: Onderzoek Schadevergoeding Schadeschap, Regioplan 2008

3.3 Conclusie

Het gemiddelde geclaimde schadebedrag ligt op ruim 43.000 euro. De meest gevraagde bedragen zijn 15.000 en 20.000 euro. De meeste respondenten vragen een schadeclaim aan op basis van waardevermindering van de woning door de uitbreiding van Schiphol met de vijfde baan.

Ongeveer veertig procent van de respondenten is tevreden over de contacten met het Schadeschap. Twintig procent is ontevreden over deze contacten. Van de 156 respondenten die de vraag hebben beantwoord of er een schadevergoeding is toegekend, heeft bijna tachtig procent een vergoeding ontvangen. Twintig procent heeft geen vergoeding ontvangen. Bijna de helft van de respondenten moet meer dan twee jaar wachten voor hun verzoek afgehandeld is. Zestig procent van de respondenten heeft aangegeven dat de procedure langer duurde dan verwacht.

Ongeveer twee derde van de respondenten kan zich helemaal of gedeeltelijk vinden in het besluit van het Schadeschap. Eenderde is het niet eens met het besluit van het Schadeschap.

Meer dan tachtig procent heeft aangegeven dat ze niet anders dan een financiële schadevergoeding willen ontvangen. Bijna tien procent zou de voorkeur hebben gegeven aan een aankoopregeling.

4 CONCLUSIE

Uit de telefonische enquêtes over de ervaringen met GIS-2 blijkt dat met name de respondenten die dagisolatie hebben gekregen, ervaren hebben dat de geluidsoverlast is afgenomen. De respondenten met nachtisolatie hebben minder ervaren dat de geluidshinder is afgenomen door het aanbrengen van de isolatie. Nachtisolatie heeft dus minder effect op de hinder beleving dan dagisolatie. Over de isolatie van de ventilatievoorzieningen is men het minst tevreden. Ruim een derde geeft hiervan aan dat de geluidsoverlast gelijk is gebleven na de plaatsing.

Een meerderheid van de respondenten van GIS-2 zou graag een financiële compensatie krijgen. Op die manier kan men zelf bepalen of, hoe en wanneer de woning zal worden geïsoleerd. Ook blijft een groot deel van de respondenten de regeling van het laten plaatsen van geluidsisolatie interessant vinden. Dit geldt vooral voor de bewoners die dagisolatie hebben gekregen en op korte afstand van Schiphol wonen. Zij hebben een voorkeur voor isolatie boven een financiële vergoeding.
Wel vinden de respondenten dat de kwaliteit van de geluidsisolatie zou moeten worden verbeterd. Ook zijn veel respondenten van mening dat meer delen van de woning zouden moeten worden geïsoleerd.

De Regeling Geluidwerende Voorzieningen wordt als weinig flexibel ervaren. Aanvullende wensen van de respondenten hebben dan ook vooral betrekking op het flexibeler maken van de regelingen. Men wil meer delen van de woning geïsoleerd hebben. Ook zou men graag medezeggenschap hebben in het baan- of routegebruik van de vliegtuigen. Daarnaast is men van mening dat de overheid flexibeler moet optreden. Procedures zijn te bureaucratisch en duren te lang.

Bijna twee derde van de respondenten zegt zich geheel of gedeeltelijk te kunnen vinden in het besluit van het Schadeschap op hun claim, zo blijkt uit de schriftelijke enquêtes over het Schadeschap. Daaruit komt ook naar voren dat bijna de helft van de respondenten tevreden is over de contacten met het Schadeschap. Twintig procent van de respondenten is niet tevreden.

De lengte van de procedure voor de afhandeling van de claim duurt bij bijna de helft van de gevallen meer dan twee jaar. Een merendeel van de respondenten vindt dat de procedure langer duurde dan verwacht. Een grote meerderheid geeft aan dat de claim betrekking heeft op een waardevermindering van de woning. De meeste claims zijn gebaseerd op ondervonden schade door de uitbreiding van Schiphol met de vijfde baan. Meer dan de helft van de respondenten heeft aangegeven zich geheel of gedeeltelijk te kunnen vinden in het besluit van het Schadeschap.

Ruim tachtig procent van de respondenten van het Schadeschap heeft aangegeven dat ze niet anders dan een financiële schadevergoeding willen ontvangen voor de veroorzaakte overlast. Bijna tien procent zou de voorkeur hebben gegeven aan een aankoopregeling.

BIJLAGEN

OMWONENDENONDERZOEK SCHIPHOL

Goedemiddag/avond, u spreekt met …. van Regioplan Beleidsonderzoek. In opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat voeren wij een onderzoek uit naar een mogelijke compensatieregeling voor de geluidshinder van Schiphol. Als het goed is heeft u daar onlangs ook een brief over ontvangen. Volgens onze gegevens heeft u tussen 1997 en heden isolatievoorzieningen gekregen. Graag willen we u enkele vragen stellen over uw ervaringen met de geluidsisolatieregeling. Daarnaast zijn we benieuwd naar wensen die bewoners hebben ten aanzien van deze regeling.

Screeningsvraag:
Heeft er geluidsisolatie plaatsgevonden in uw huidige of vorige woning?

- ❑ Ja, in mijn huidige woning (ga door naar vraag 1)
- ❑ Ja, in mijn vorige woning (ga door naar vraag 1)
- ❑ Nee ➔ einde enquête

Ervaringen met GIS-2 compensatie

Vraag 1 Wat voor soort isolatie heeft er plaatsgevonden in uw woning?

- ❑ Nachtisolatie: Isolatie van de slaapkamers (nachtvertrekken)
- ❑ Dagisolatie: Isolatie van de slaapkamers en woonkamer (nachtvertrekken en leefruimtes)

Vraag 2 Wat voor soort isolerende maatregelen hebben er plaatsgevonden in uw woning? *(meer antwoorden mogelijk)*

- ❑ Isolerende voorzieningen aan de gevel (glas, kozijnen, muren, deuren)
- ❑ Dakisolatie (daken, dakkapellen, lichtkoepels, dakramen)
- ❑ Isolatie van ventilatievoorzieningen (suskasten, muurdempers, dakdempers)
- ❑ Isolatie van plafonds en vlieringen
- ❑ Isolatie van rookgasvoorzieningen (open haard, gaskachels, geiser, cv)

Vraag 3 Bent u tevreden over het resultaat van de isolerende maatregelen die in uw woning getroffen zijn?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	On-tevreden	Zeer on-tevreden	Nvt
A	Isolerende voorzieningen aan de gevel	❑	❑	❑	❑	❑	❑
B	Dakisolatie	❑	❑	❑	❑	❑	❑
C	Isolatie van ventilatievoorzieningen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
D	Isolatie van plafonds en vlieringen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
E	Isolatie van rookgasvoorzieningen	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Indien u over alle maatregelen (zeer) tevreden bent, ga dan door naar vraag 5.

Vraag 4 Waarom bent u ontevreden over de isolerende maatregel?

……
……
……
……...

Vraag 5 In hoeverre is de overlast door vliegtuiggeluid verminderd door de isolerende maatregelen?

- ❑ De overlast is afgenomen
- ❑ De overlast is gelijk gebleven
- ❑ De overlast is toegenomen

Wensen ten aanzien van compensatie

Op dit moment verloopt de isolatie van de woningen volgens vaste regelgeving de Regeling Geluidwerende Voorzieningen. Dit betekent dat u als eigenaar geen invloed heeft op wanneer Progis de isolatie aan uw woning aanbrengt. Ook biedt de regeling slechts beperkte keuzemogelijkheden in het aanbod van voorzieningen. Het ministerie onderzoekt of een compensatieregeling mogelijk is die beter aansluit bij de wensen van de omwonenden

Vraag 6 Zijn er zaken die u graag anders had gezien bij de uitvoering van de geluidsisolatie? *(meer antwoorden mogelijk)*

- ❑ Nee
- ❑ Ja, ik had graag een snellere procedure gehad
- ❑ Ja, dan had ik de isolerende voorzieningen op een ander moment laten plaatsen
- ❑ Ja, dan had ik andere isolerende voorzieningen laten plaatsen
- ❑ Ja, dan had ik de isolerende voorzieningen door een andere aannemer laten plaatsen
- ❑ Anders, namelijk…….

Vraag 7 Ik ga u nu enkele stellingen voorlezen. Kunt u van deze stellingen aangeven in hoeverre u het ermee eens bent?

		Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Weet niet
A	Ik zou met minder geluidsisolerende maatregelen genoegen nemen, als de procedure sneller zou zijn.	❑	❑	❑	❑
B	Ik vind het belangrijk dat ik het moment van isoleren kan bepalen.	❑	❑	❑	❑
C	Geluidsisolatie verhelpt de overlast van Schiphol	❑	❑	❑	❑
D	Ik vind het belangrijk dat ik kan kiezen uit verschillende vormen van compensatie in plaats van alleen geluidsisolatie.	❑	❑	❑	❑

Bescherming tegen de geluidsoverlast vindt nu plaats in de vorm van geluidsisolerende maatregelen. Er zijn echter ook alternatieven denkbaar. We leggen u nu enkele alternatieven voor die bijvoorbeeld **in de plaats van** de geluidswerende voorzieningen zouden kunnen worden geboden.

Vraag 8 Kunt u aangeven in hoeverre u onderstaande maatregelen interessant zou kunnen vinden?

		Interessant	Neutraal	Niet interessant	Weet niet
A	Verhuisregeling	❑	❑	❑	❑
B	Aankoopregeling	❑	❑	❑	❑
C	Financiële compensatie	❑	❑	❑	❑
D	Investeringen in de omgeving	❑	❑	❑	❑
E	Medezeggenschap in baan- en routegebruik	❑	❑	❑	❑
F	Verlaging van OZB/WOZ	❑	❑	❑	❑

Toelichting:
A: Vergoeding voor de kosten van verhuizen
B: Aankoop van de woning
C: Financiële vergoeding
D: Investeringen zoals groen, parkeerplaatsen, speeltuinen en zwembaden
E: Invloed kunnen uitoefenen op baan- en routegebruik
F: Financiële compensatie door verlaging van OZB/WOZ

Vraag 9 Stel u had kunnen kiezen tussen geluidsisolatie, een financiële regeling of investeringen in de omgeving, welke van deze maatregelen zou dan uw voorkeur hebben?

……
……
……

Vraag 10 Welke wensen heeft u nog meer ten aanzien van een compensatieregeling voor de geluidsoverlast van vliegtuigen?

……
……
……
……

Vraag 11 Indien u, ondanks de compensatiemaatregelen, hinder blijft ondervinden van het vliegtuiggeluid, wat is dan uw volgende stap?

- ❑ Dan ga ik verhuizen
- ❑ Dan ga ik zelf maatregelen aan mijn woning treffen
- ❑ Geen, dan leg ik mij daarbij neer
- ❑ Anders, namelijk……

Persoonlijke situatie

Vraag 12 vanaf welke datum woont u in de woning waar geluidsisolatie is toegepast?

Maand:……..
Jaar:……

Vraag 13 Hoe is uw huishouden samengesteld?

- ❑ Alleenwonend
- ❑ Twee (of meer) volwassenen zonder kinderen
- ❑ Twee (of meer) volwassenen met …….. kind(eren)
- ❑ Eén volwassene met ……kind(eren)
- ❑ Anders, namelijk…….

Vraag 14 Wat is de leeftijd van de hoofdbewoner?

…… jaar

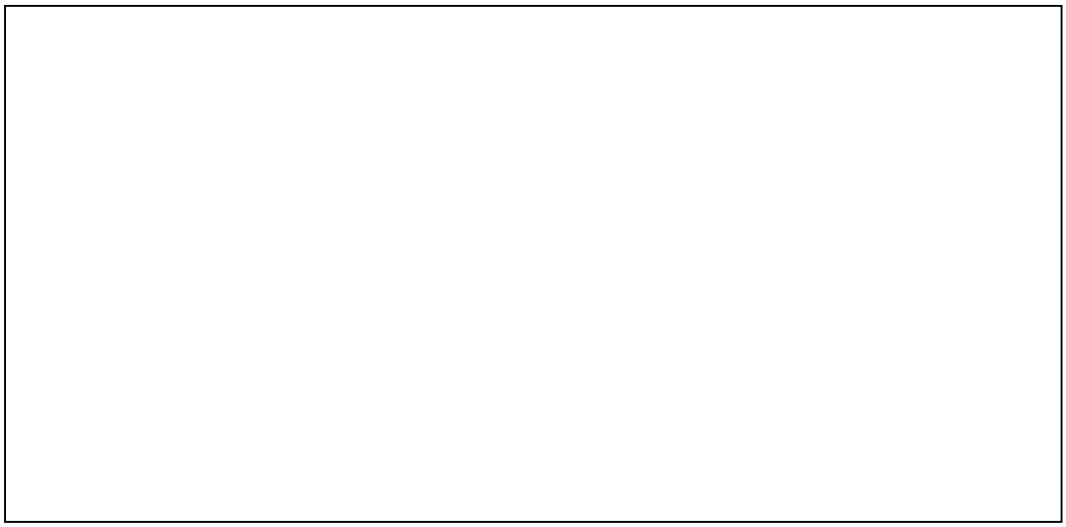
Vraag 15 Wat is uw postcode?

.....

Vraag 16 Wat is het netto maandinkomen van uw huishouden?

- ❑ Tot € 1000,-
- ❑ Tussen € 1000,- en € 1500,-
- ❑ Tussen € 1500,- en € 2000,-
- ❑ Tussen € 2000,- en € 2500,-
- ❑ Tussen € 2500,- en € 3000,-
- ❑ Meer dan € 3000,-
- ❑ Weet niet/geen antwoord

Heeft u nog vragen of opmerkingen?



Hartelijk dank voor uw medewerking.

ONDERZOEK SCHADEVERGOEDING SCHADESCHAP

In opdracht van het Ministerie van verkeer en waterstaat voert onderzoeksbureau Regioplan Beleidsonderzoek een evaluatie uit naar de procedures van het Schadeschap.

Volgens onze gegevens heeft u tussen 1998 en heden een verzoek om schadevergoeding ingediend bij het Schadeschap Luchthaven Schiphol. Graag willen we u enkele vragen stellen over uw ervaringen met de dienstverlening van het Schadeschap. Bij sommige vragen is het handig als u uw aanvraagformulier dat u bij het Schadeschap heeft ingediend of uw dossier, bij de hand houdt.

Uw verzoek tot schadevergoeding

Vraag 1 Waaruit bestaat de door u opgegeven schade?

- ❑ Waardevermindering woning
- ❑ Verlies van uitzicht
- ❑ Verlies omzet
- ❑ Omrijschade
- ❑ Geuroverlast
- ❑ Anders, namelijk……..

Vraag 2 Wat is het geschatte schadebedrag in Euro's zoals u dat heeft aangegeven in het aanvraagformulier van het Schadeschap?

€…….

Vraag 3 Ten gevolge van welk plan of besluit heeft u dit schadeverzoek ingediend?

- ❑ Uitbreiding van Schiphol met vijfde baan
- ❑ Instellen van geluidszones en veiligheidszones en/of vrijwaringszones rond Schiphol
- ❑ Luchthavenindelingsbesluit en/of luchthavenverkeersbesluit
- ❑ Aanleg van de rijksweg A5
- ❑ Aanleg van de omgelegde rijksweg A9 om Badhoevedorp
- ❑ Aanleg van de provinciale weg N22-Noord
- ❑ Aanleg van het groengebied in de gemeente Haarlemmermeer (Groene Carré)
- ❑ Aanleg openbaar vervoerbaan Zuidtangent
- ❑ Aanleg waterlopen met bijbehorende werken in het gebied Haarlemmermeer-Noord
- ❑ Aanpassing van het lokale wegennet zijnde, de IJweg, de Vijfhuizerweg en Rijnlanderweg en/of de aanleg van fietspad langs de A5 en/of de aanleg van fietspad langs de vijfde start- en landingsbaan in het gebied Haarlemmermeer-Noord
- ❑ Besluit tot peilwijziging door het waterschap Groot-Haarlemmermeer
- ❑ Anders, namelijk……..
- ❑ Weet niet

Vraag 4 Heeft u nog bij een andere instantie een verzoek om schadevergoeding ingediend?

- ❑ Nee
- ❑ Ja, bij Progis
- ❑ Ja, bij Schiphol
- ❑ Ja, bij de gemeente Haarlemmermeer
- ❑ Ja, bij de provincie Noord-Holland
- ❑ Ja, anders namelijk.....

Afhandeling schadeverzoek door Schadeschap

Vraag 5 Heeft u voorafgaand aan het indienen van uw schadeverzoek informatie ingewonnen bij het Schadeschap, bijvoorbeeld via de website of bij een medewerker van het Schadeschap?

- ❑ Ja
- ❑ Nee (door naar vraag 7)

Vraag 6 Bent u tevreden over deze informatievoorziening van het Schadeschap?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	On-tevreden	Zeer on-tevreden	Nvt
A	Informatie op de website van het Schadeschap	❑	❑	❑	❑	❑	❑
B	Informatie van medewerkers van het Schadeschap	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Vraag 7 Bent u tevreden over de duidelijkheid van het aanvraagformulier?

- ❑ Zeer tevreden
- ❑ Tevreden
- ❑ Neutraal
- ❑ Ontevreden
- ❑ Zeer ontevreden

Vraag 8 Heeft u een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw schadeverzoek ontvangen?

- ❑ Ja
- ❑ Nee
- ❑ Weet niet

Vraag 9 Kunt u aangegeven hoe lang het Schadeschap bezig is geweest met uw schadeverzoek?

- ❑ 6 maanden tot 1 jaar
- ❑ 1 jaar tot 1,5 jaar
- ❑ 1, 5 jaar tot 2 jaar
- ❑ Meer dan 2 jaar

Vraag 10 In hoeverre bent u tevreden over de tijd die het Schadeschap nodig had voor de afwikkeling van uw schadeverzoek?

- ❑ Zeer tevreden
- ❑ Tevreden
- ❑ Niet tevreden, niet ontevreden
- ❑ Ontevreden
- ❑ Zeer ontevreden

Vraag 11 Duurde de afwikkeling langer dan u verwacht had (op basis van de informatie van het Schadeschap hierover)?

- ❑ Ja
- ❑ Nee
- ❑ Weet niet

Vraag 12 Bent u tussentijds geïnformeerd over de voortgang van uw schadeverzoek?

- ❑ Ja, telefonisch
- ❑ Ja, schriftelijk
- ❑ Ja, via e-mail
- ❑ Nee

Vraag 13 Heeft u tussentijds zelf contact opgenomen over de voortgang van uw schadeverzoek met een medewerker van het Schadeschap?

- ❑ Ja
- ❑ Nee

Vraag 14 In hoeverre bent u tevreden over de contacten met het Schadeschap over uw schadeverzoek?

- ❑ Zeer tevreden
- ❑ Tevreden
- ❑ Niet tevreden, niet ontevreden
- ❑ Ontevreden
- ❑ Zeer ontevreden

Vraag 15 Hieronder staat een aantal aspecten over de brieven die u van het Schadeschap heeft gehad over uw schadeverzoek. Wilt u voor deze aspecten aangeven in hoeverre u daar tevreden over bent?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	On-tevreden	Zeer on-tevreden	Geen mening
A	de duidelijkheid van de brieven	❑	❑	❑	❑	❑	❑
B	de volledigheid van de informatie	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Vraag 16 Is aan u schadevergoeding toegekend?

- ❑ Ja (ga door naar vraag 17)
- ❑ Nee (ga door naar vraag 19)

Vraag 17 Is het toegekende schadebedrag in overeenstemming met wat u in gedachten had?

- ❑ Ja, helemaal
- ❑ Ja, gedeeltelijk
- ❑ Nee, totaal niet

Vraag 18 Had u liever op een ander manier schadevergoeding gekregen dan het ontvangen geldbedrag?

- ❑ Nee
- ❑ Ja, in de vorm van betere voorzieningen in mijn wijk
- ❑ Ja, via een verhuiskostenvergoeding
- ❑ Ja, via een aankoopregeling
- ❑ Ja, anders namelijk……

Vraag 19 Kunt u zich vinden in het besluit van het Schadeschap?

- ❑ Ja
- ❑ Deels
- ❑ Nee

Vraag 20 Vond u de toelichting bij het besluit - de onderbouwing van het uiteindelijke besluit - van het Schadeschap duidelijk?

- ❑ Ja, erg duidelijk
- ❑ Ja, redelijk duidelijk
- ❑ Nee, niet duidelijk
- ❑ Nee, zeer onduidelijk

Vraag 21 In hoeverre bent u het met onderstaande stellingen eens?

		Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Zeer oneens	Geen mening
A	De medewerkers van het Schadeschap zijn deskundig.	❑	❑	❑	❑	❑	❑
B	De medewerkers van het Schadeschap zijn klantgericht.	❑	❑	❑	❑	❑	❑
C	De medewerkers van het Schadeschap zijn integer.	❑	❑	❑	❑	❑	❑
D	De medewerkers van het Schadeschap zijn professioneel.	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Vraag 22 Kunt u door middel van een rapportcijfer (van 1 tot en met 10) aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening rond uw schadeverzoek?

……..

Vraag 23 Heeft u een schadeverzoek ingediend als particulier of als bedrijf?

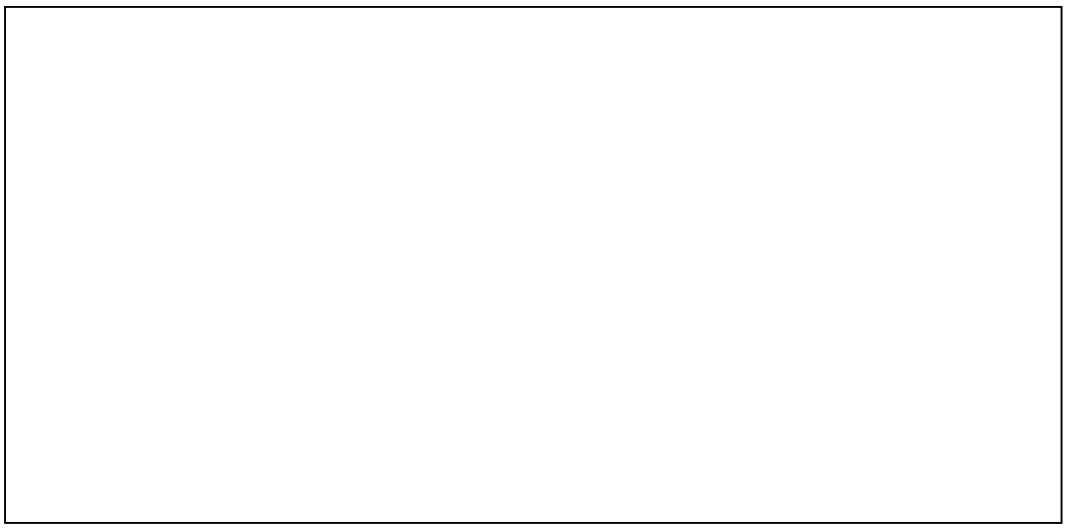
- ❑ Particulier (ga door naar vraag 25)
- ❑ Bedrijf (ga door naar vraag 24)

Vraag 24 Wat vindt u ervan dat bij toekenning van het schadeverzoek aan uw bedrijf, het schadebedrag gemeld wordt aan de Belastingdienst?

- ❑ Terecht
- ❑ Onterecht
- ❑ Maakt me niet uit

Vraag 25 Wat is uw postcode?

.....

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Heeft u nog vragen of opmerkingen?