LEM Antwerpen NV
Luchthaven Antwerpen
Luchthavenlei z/n
2100 Antwerpen
Tel. 03 285 65 00
info@luchthavenantwerpen.be

Verslag

Milieuoverleg Luchthaven Antwerpen

status	**ontwerp**	
datum vergadering	**8 december 2015**	
aanwezig	Wim Verbist	Luchthavencommandant
	Marcel Buelens	CEO – LEM Antwerpen NV
	Annelies Verlee	Milieucoördinator Luchthaven Antwerpen
	Catherine Gysels	Ombudsdienst
	Ann Bakelands	Districtsschepen Berchem
	Eddy Van Dyck	Omwonenden Boechout
	Griet Lambert	Milieuraad Mortsel
	Tom Verboven	Schepen Borsbeek
	Mik Renders	Schepen Boechout
	Greet De Schutter	Provincie Antwerpen
	Johan Van Hoof	Gemeenteraadslid Boechout
	Tony Lesage	VLM en AOC Luchthaven Antwerpen
	Fernand Van Ginderen	ADOMA-raad Antwerpen
	Bruno De Saegher	Districtsschepen Berchem
	Stephanie Verstricht	LEM Antwerpen NV
bijlagen bij verslag	/	
volgende vergadering	7 juni 2016	
verslaggever	Stephanie Verstricht	

1. Goedkeuring verslag vorige vergadering

Er worden geen opmerkingen geformuleerd op het verslag van de vorige vergadering en het verslag wordt goedgekeurd.

2. Uitdelen van het verslag van de geluidscontouren 2014

Het verslag van de geluidcontouren 2014 en het rapport van geluidsmeetnet 2014 worden uitgedeeld.

Opmerking: na rondvraag is gebleken dat slechts enkelen naast de digitale versie ook graag een hard copy van het verslag ontvangen. Daarom wordt er beslist om in de toekomst minder exemplaren te laten afdrukken.

3. Bespreking klachtenregister

(zie verspreide presentatie)

Sinds begin 2015 werden er 1.514 klachten geregistreerd (waarvan 27 voor 17 april 2015), ten opzichte van 46 klachten in 2014. Het grootste gedeelte van de klachten gaan over de lijnvluchten. Ongeveer 1.300 van de 1.514 klachten komen van de gemeente Boechout (1.227 via de gemeente en de overige rechtstreeks via de burger). We merken op dat hiervan 845 klachten van 5 klagers komen. 2 frequente klagers uit de gemeente Boechout werden uitgenodigd op de luchthaven voor een gesprek, maar ze blijven bij hun standpunt. De vertegenwoordiger van de gemeente Boechout stelt vast dat de klachten grotendeels uit dezelfde buurt komen.

Door de overvloedige toestroom van klachten hadden we in het begin een grote achterstand met het beantwoorden van de klachten. Deze is ondertussen bijgewerkt, momenteel zijn er nog 188 in de wachtrij. Vanaf 2016 zal er een nieuwe klachtenbehandelingsprocedure worden toegepast (zie punt 5).

Er is een discussie over de klagers die meerdere klachten sturen. Deze moeten volgens sommigen uit de statistieken worden gehaald, omdat dit anders een vertekend beeld geeft. Hierbij wordt ook besproken dat bepaalde groepen de klachten automatiseren door “copy paste” mails aan te bieden. Deze komen niet altijd geloofwaardig over, aangezien sommigen de mail kopiëren zonder de naam aan te passen of de effectieve klacht aan te duiden. Dit maakt het analyseren van de klachten zeer moeilijk.

Er is een verschil tussen de types toestellen die nu op de luchthaven landen en de types die hier reeds vlogen. Deze hebben andere performanties en ze moeten vroeger of later zwenken. Er zijn verschillende factoren die meespelen. Momenteel wordt er samen met Belgocontrol bekeken wat er zo specifiek is aan het probleem in Boechout. Dit is in samenspraak met de 2 belangrijkste luchtvaartmaatschappijen. Deze resultaten zullen nog meegedeeld worden.

We ontvangen nu ook klachten over bepaalde routes die al sinds meerdere jaren ongewijzigd zijn. Ook door het nieuwe spreidingsplan van Zaventem krijgen we klachten binnen (bv. een klacht dat er toestellen ’s nachts landen, wat niet in Antwerpen kan zijn). Toestellen met bestemming Zaventem mogen ’s nachts lager vliegen, omdat Antwerpen dan gesloten is. Men zou kunnen vragen of de toestellen ’s nachts ook hoger kunnen vliegen zoals overdag, maar hier spelen ook andere zaken in mee. Klachten over vluchten van Zaventem worden individueel beantwoord.

Klachten i.v.m. geurhinder worden geanalyseerd (in een kleine straal altijd). We geven individueel antwoord dat deze geur geen gevaar geeft. Er zijn al metingen gebeurd door de arbeidsgeneeskundige dienst van het Vlaams gewest voor het personeel, er is inderdaad een geur vastgesteld maar deze is niet gevaarlijk (geen aanwijzing dat deze toxisch is).

4. Uitbreiding openingsuren

(overzicht statistiek, zie verspreide presentatie)

Gedurende heel 2015 waren er 4 uitbreidingen van de openingsuren voor lijnvluchten met vertraging en 1 uitbreiding voor een medische vlucht.

Opmerking: men vraagt om dit agendapunt te hernoemen naar “uitzonderlijke openingsuren” om verwarring te vermijden.

5. Nieuwe procedure klachtenbehandeling

We zullen nog steeds een klachtenregister bijhouden. Er komt naast onze eigen klachtendienst ook een ombudsdienst. De verantwoordelijke van deze ombudsdienst, Catherine Gysels, wordt op de vergadering voorgesteld. We behandelen nog zelf onze klachten, maar ze worden daarna doorgestuurd naar mevr. Gysels om ze verder op te volgen.

Deze procedure zal voor een betere communicatie moeten zorgen. De beantwoordingstermijn blijft zoals in het Vlaams klachtendecreet, namelijk 45 dagen.

We zouden de klachten liefst enkel nog via email ontvangen, zo kunnen we ze gemakkelijker registreren en verliezen we zeker geen contactgegevens.

Hiernaast zal er op de website van de luchthaven een automatische klachtenlink komen. De klager zal een automatisch antwoord krijgen dat zijn klacht geregistreerd werd en dat hij binnen de 45 dagen een antwoord zal krijgen. We willen ook graag een standaard Excel opstellen met de gemeentes, zodat we die klachten ook automatisch kunnen inlezen in ons systeem, of een link op de website van de gemeente naar de klachtenpagina op de website van de luchthaven. Hierover zal nog een extra vergadering volgen met onze IT verantwoordelijke en de gemeentes.

6. Varia

Er is momenteel nog geen busverbinding naar het Astridplein. De huidige busverbinding tot het treinstation Antwerpen-Berchem is er om het kwartier. We zouden graag een extra busverbinding hebben en eventueel een treinstation, maar hier is nog niets concreet over beslist. Binnenkort vindt er een vergadering over de nieuwe fietsostrade naast de spoorweg plaats.

De nieuwe tunnel op de krijgsbaan zal vanaf 14/12/2015 in werking treden. De omheining wordt achter de veiligheidsstrook geplaatst. Het nieuwe fietspad zal langs de omheining van de luchthaven richting het Fort lopen. De huidige omleidingsweg zal worden afgebroken. De startbaan wordt niet verlengd, maar we zouden de startbaan aan de krijgsbaan graag opschuiven richting Borsbeek. De veiligheidszone aan de vosstraat is namelijk 15m te kort.

7. Datum volgend overleg

De datum voor het volgende milieuoverleg wordt vastgelegd op **dinsdag 7 juni om 19u30** in vergaderzaal Jan Olieslagers.