

2017Z01305

Vragen van het lid **Belhaj** (D66) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *het bericht dat de ontwikkeling van moderne communicatie richting omwonenden Schiphol vastloopt* (ingezonden 30 januari 2017).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Klachten over Schiphol rijzen de pan uit»?¹

Vraag 2

Kunt u zich herinneren dat de Kamer ongeveer een jaar geleden de motie Belhaj² heeft aangenomen waarin de regering wordt verzocht een moderne strategie voor sociale media te ontwikkelen zodat omwonenden van Schiphol real time onder andere informatie over vliegbewegingen kunnen raadplegen, waarschuwingen voor afwijkingen kunnen ontvangen en eventueel klachten kunnen indienen?

Vraag 3

Bent u ervan op de hoogte dat een jaar nadat de Kamer deze motie aannam er echter nog altijd geen moderne sociale mediastrategie ligt en er nog altijd geen applicatie is ontwikkeld? Zo nee, waarom niet? Hoe beoordeelt u het proces tot dit moment en de uiteindelijke stand van zaken?

Vraag 4

Deelt u de conclusie dat de ontwikkeling van moderne communicatie richting omwonenden van Schiphol op dit moment is vastgelopen en dat dit onder andere te maken heeft met geldgebrek? Zo nee, waarom niet?

Vraag 5

Zo ja, wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat de kosten niet het probleem zouden moeten zijn, daar het hier een miljoenenonderneming en tevens Staatsdeelneming betreft?

¹ Bewoners Omgeving Schiphol, «Klachten over Schiphol rijzen de pan uit» (25 januari 2017) (<http://www.bewonersomgevingschiphol.nl/standpunt/klachten-schiphol-rijzen-pan-uit/>).

² Kamerstuk 34 098, nr. 10

Vraag 6

Deelt u de overweging in de genoemde motie dat de ontwikkeling van een moderne, transparante en proactieve informatievoorziening over vliegbewegingen, simultaan aan de invoering van het nieuwe normen- en handhavingstelsel, bijdraagt aan het draagvlak onder omwonenden? Zo nee, waarom niet?

Vraag 7

Deelt u de mening dat een moderne, transparante en proactieve informatievoorziening het beste bereikt kan worden met moderne communicatiemiddelen, zoals sociale media en een applicatie voor smartphones en tablets waar de genoemde motie om vraagt? Zo nee, waarom niet? Kunt u aangeven hoe u dit dan voor ogen ziet?

Vraag 8

Deelt u de mening dat van zulk een moderne, servicegerichte manier van communiceren een positieve houding uitgaat waarbij mensen het gevoel krijgen serieus te worden genomen, in plaats van de negatieve houding die gepaard gaat met het verspreiden van informatie op allerlei websites en door het stellen van een vraag of indienen van een klacht eerder zo moeilijk mogelijk te maken dan zo makkelijk mogelijk? Zo nee, waarom niet?

Vraag 9

Deelt u de mening dat het gebrek aan een dergelijk moderne, servicegerichte manier van communiceren wel eens zou kunnen bijdragen aan de stijging van 30% aan ingediende «officiële» klachten?³ Zo nee, waarom niet?

Vraag 10

Deelt u de mening dat de ontwikkeling van een applicatie als kern van een moderne een moderne sociale mediastrategie het grote voordeel biedt dat die omwonenden in staat stelt hun dagschema aan te passen aan de te verwachte hinder op een bepaalde periode van de dag en dat dit juist vragen en klachten kan schelen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 11

Deelt u voorts de mening dat ook Schiphol de omwonenden centraal moet stellen in de communicatie en dat een moderne, nieuwe sociale mediastrategie richting omwonenden op vergelijkbare wijze zou moeten functioneren als de strategie die NS hanteert richting de burger? Zo nee, waarom niet?

Vraag 12

Welke actie gaat u ondernemen zodat de motie alsnog wordt uitgevoerd zoals hierboven geschetst en zodat er dus zo snel mogelijk een moderne sociale mediastrategie komt met als kernpunt een applicatie voor smartphones en tablets die voornoemde functionaliteiten biedt, zoals de motie vraagt?

Vraag 13

Kunt u bovenstaande vragen afzonderlijk en volledig beantwoorden?

³ Haarlems Dagblad, «Meer klachten over vliegroutes Schiphol» (24 januari 2017) (http://www.haarlemsdagblad.nl/regionaal/metropool/article28971256.ece/Meer-klachten-over-vliegroutes-Schiphol_?ref=r_regionaal).