

## MEMO

**onderwerp**

tussenstand online community CRO luchthaven Maastricht

**kenmerk**

**datum**

4 september 2020



**aan:**

*Commissie Regionaal Overleg MAA*

**van:**

Werkgroep Omgevingsmaatregelen

---

### AANLEIDING

Door de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Maastricht (CRO) zijn omgevingsafspraken geformuleerd (CRO vergadering 28 februari 2018). Door het maken van omgevingsafspraken wordt beoogd de duurzame verankering van Maastricht Aachen Airport in de Limburgse economie hand in hand te laten gaan met behoud van de leefkwaliteit voor omwonenden. Om dit goed te faciliteren is geconstateerd dat een heldere communicatie van groot belang is. Hierbij gaat het naast tijdig inhoudelijk informeren tevens om het luisteren naar de omgeving en het faciliteren van het gesprek. Het voeren van een dialoog is een belangrijke succesfactor bij het laten slagen van deze omgevingsafspraken.

Om dit te faciliteren, heeft de CRO geadviseerd een online community te realiseren door middel van een digitaal platform. Via dit platform kunnen thema's van MAA gedeeld worden met de omgeving. De dialoog met de omgeving moet zorgen voor verbetervoorstellen die op een breed draagvlak kunnen rekenen.

De werkgroep omgevingsmaatregelen heeft de stand van zaken van de uitrol van de online community tool besproken op 8 september. Dit memo gaat in op de tussenstand in de ontwikkeling van de online community.

### WAT WORDT MET DE ONLINE COMMUNITY BEOOGD

De online community heeft als doelstelling om een permanente dialoog van de leden met de CRO tot stand te brengen. Juist deze 'user generated content' is interessante informatie voor de CRO. Specifiek wordt deze content gebruikt om thema's van de agenda omgevingsmaatregelen, die gedeeld worden met de community, inhoudelijk zo goed mogelijk te maken.

### SCOPE VAN DE COMMUNITY

De community is ingericht om de dialoog en participatie te verbeteren tussen de CRO en mensen die woonachtig zijn binnen de invloedssfeer van MAA (omwonenden woonachtig binnen de geluidscontour 40-45 KE).

De communitytool wordt benut om het proces van informeren te ondersteunen:

- de deelnemers te informeren;
- objectieve gegevens en data te delen;

snel in te kunnen spelen op informatieve vragen.

Daarnaast wordt de communitytool gebruikt om het proces van participeren te ondersteunen:

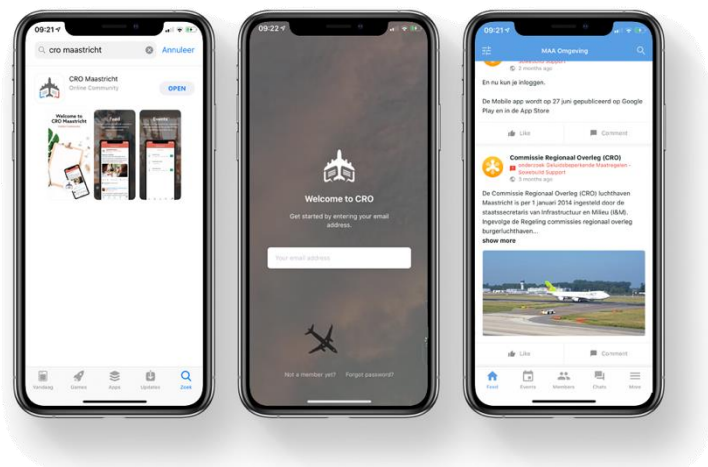
- het agenderen van nieuwe onderwerpen voor deze dynamische agenda;
- het benoemen van onderwerpen voor onderzoek;
- het mede bepalen in de opzet van de onderzoeken ('joint fact finding');

- prioritering van oplossingen en maatregelen.

Deelnemers aan het communityplatform treden niet in de afzonderlijke bevoegdheden van de directie van de luchthaven en die van de gemeenten en de Provincie Limburg. Beleidskeuzes en besluiten over de financiële middelen worden via de daarvoor geëigende procedures en gremia gemaakt.

De discussie wordt dusdanig ingericht dat uitsluitend input wordt gevraagd en gegeven kan worden op de thema's die worden aangeboden vanuit de agenda omgevingsmaatregelen. De manier van het geven van input zal voornamelijk bestaan uit het uiten van een voorkeur, het kiezen uit scenario's of het (beperkt) aanleveren van tekstuele input.

De communitytool is online beschikbaar gesteld via de website van de CRO ([www.cromaastricht.nl](http://www.cromaastricht.nl)) en is als mobiele applicatie beschikbaar in de appstores van Google Play (Android) en Apple (iOS).



*Figuur 1: voorbeeld mobiele applicatie (iOS)*

## **HUIDIGE STAND VAN ZAKEN**

De online tool is in de periode november 2019 - mei 2020 in een testomgeving opgezet waarbij omwonenden woonachtig binnen de geluidscontour 40-45 KE per brief zijn uitgenodigd voor het platform. Er zijn in totaal uitnodigingen verstuurd naar 574 omwonenden. Hierop zijn 50 aanmeldingen ontvangen, circa 9%.

Daarnaast zijn vanuit de de CRO 16 personen in deze fase toegetreden.

Op basis van een tussenevaluatie van de test omgeving is besloten om de online community verder uit te rollen (CRO werkgroep omgevingsmaatregelen dd. 18-02-2020). Verbeterpunten die doorgevoerd zijn in die fase zijn het korter en bondiger formuleren van discussiethema's en een aantal technische verbeteringen zoals het verbeteren van multiple choice vragen.

Op dit moment zijn er circa 11.000 huishoudens in Zuid-Limburg aangeschreven. Hiervan hebben zich 348 aangemeld. Dit betekent een reactiegraad van circa 3%. Aanvankelijk was rekening gehouden met een reactiegraad van circa 10%. Overige facts & figures zijn te vinden in het site report welke wordt weergegeven in de bijlage.

De werkgroep omgevingsafspraken heeft op 9 juli 2020 besloten om de zogenaamde "comment" functie tijdelijk uit te schakelen.

Aanleiding daarvoor was het feit dat enkele deelnemers in de community structureel de voor de community opgestelde gedragsregels naast zich neerlegden.

In deze gedragsregels geldt als uitgangspunt dat deelnemers de standpunten en meningen van andere deelnemers dienen te respecteren en dat de commentaarfunctie alleen bedoeld is om op het onderwerp van het geposte discussiethema in te gaan. Met name dit laatste aspect werd door enkele deelnemers (nog) niet opgevolgd. Omdat nieuwe deelnemers aangaven hierdoor te willen afhaken is door de werkgroep besloten deze aanvullende functionaliteit tijdelijk uit te schakelen. Tegelijk is gebleken dat deze functionaliteit de levendigheid van de dialoog vergroot en de mogelijkheid geeft meer te weten te komen over achterliggende meningen en argumenten van de deelnemers aan de community.

De hoofdfuncties van de community tool zijn overigens gewoon beschikbaar gebleven, zoals onder deelnemers peilen van het prioritering van oplossingen en hinderbeperkende maatregelen, het agenderen van nieuwe onderwerpen, het benoemen van onderwerpen voor onderzoek.

### **VOORSTEL VOOR VERVOLG**

Voorstel vanuit de werkgroep is om de communitytool en daarmee de verdere uitrol van de community voort te zetten. Actuele onderwerpen rondom de luchthaven worden benut om de interactie concreet te versterken, zoals de aanstaande renovatie van de start- en landingsbaan, het inpassingsplan voor onder andere het proefdraaien, en informatie over onderzoeken die worden uitgevoerd..

Hierdoor kan de komende periode uitgebreidere ervaring (tot het eind van dit jaar) met de communitytool worden opgedaan.

Vervolgens zal op basis van deze ervaringen een evaluatie kunnen worden uitgevoerd om een goed inzicht te verkrijgen in de werking en ervaring met de communitytool.

Hierbij zoomen we in op de feitelijke (gebruiks)situatie en door enquêtes halen we de ervaringen en verwachtingen van gebruikers en de ervaringen en verwachting van de leden van de CRO op. Ook zal daarbij onderzocht moeten worden waarom de responsgraad slechts 3% is geweest.

Doel van de evaluatie is om inzicht te krijgen welke functie de tool in de toekomst kan vervullen en hoe hier verbeterd vorm aan kan worden gegeven.

Bij de conclusies die aan de evaluatie getrokken worden zal ook de toekomstige context meegenomen moeten worden waarin fysieke bijeenkomsten om omwonenden te informeren of om reactie te vragen niet mogelijk zijn als gevolg van de richtlijn inzake COVID-19. Verwacht mag worden dat de online community tool voor die situaties een bruikbaar alternatief kan bieden. Tegelijkertijd zal onderzocht moeten worden wat de reden is van de lage responsgraad van aangeschreven huishoudens.

Als onderdeel van het adviestraject van de heer van Geel zal ook een advies over de wijze waarop naar de toekomst toe het overleg en de communicatie rondom de luchthaven met betrokken belanghebbenden en omwonenden het beste kan worden georganiseerd. De heer van Geel zal ook gevraagd worden of en welke rol een online community daar in kan spelen. Dit advies zal dus ook een rol in de evaluatie en beslissing over het verdere vervolg van het inzetten van de online community gaan spelen.

Bijlage 1: Momentopname analyse activiteit d.d. 01-09-2020

