

Uitwerking Plan van Aanpak Individuele Schrijnende Gevallen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Inleiding en context	1
1.2	Rol van de Stichting	2
1.3	Leeswijzer	4
2	Werkproces 'aanmelding en intake'	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Detailering werkproces	5
2.2.1	Uitwerking aanmeldingsprocedure	5
2.2.2	Uitwerking toetsingsprocedure	9
2.2.3	Informatie en archiveringssysteem	12
3	Bezwaarprocedure	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Detailering bezwaarprocedure	13
4	Vorbereidingsfase	16
4.1	Inleiding	16
4.2	Detailering werkproces 'vorbereiding'	17
5	Uitvoeringsfase	21
5.1	Inleiding	21
5.2	Detailering werkproces 'uitvoering'	22
6	Afronding	
6.1	Inleiding	25
6.2	Detailering werkproces	25
7	Financiën	

Bijlagen

1. Beoordelingscriteria Schrijnende Gevallen
2. Detailuitwerking categorieën schrijnende gevallen
3. Aanmeldingsformulier op hoofdlijnen
4. Evaluatie en raamwerk evaluatieformulier

1 Inleiding

1.1 Inleiding en context

De Alderstafel adviseert het Rijk over de ontwikkeling van Schiphol.

De partijen¹ aan de Alderstafel hebben op 11 juni 2007 een tweetal Convenanten voor de korte termijn (KT) afgesloten, waarvan één gericht op omgevingskwaliteit. In dit convenant zijn de inspanningen van de partijen betreffende de woon-, werk- en leefomgeving van Schiphol vastgelegd. Dit gebeurt in de zones waar de meeste hinder wordt ondervonden. Het andere convenant betreft de hinderbeperking.

Inmiddels heeft de Alderstafel op 1 oktober 2008 een advies uitgebracht over de ontwikkeling van Schiphol voor de middellange termijn. Op basis van dit advies zijn wederom twee convenanten, dit maal voor de middellange termijn, tot stand gekomen: één voor wat betreft hinderbeperking en één betreffende de omgevingskwaliteit. In het convenant Omgevingskwaliteit zijn een aantal specifieke bepalingen opgenomen voor wat betreft de inhoud en de werkwijze van de stichting. Deze bepalingen prevaleren uiteraard indien er spanning zou zijn met de tekst van dit plan van aanpak.

In november 2007 hebben de convenantpartijen het 'Plan van Aanpak op hoofdlijnen Omgevingkwaliteit Schiphol voor de korte termijn ter uitvoering van het Convenant korte termijn' vastgesteld. Dat dient ter operationalisering van het convenant. Dit zal worden uitgevoerd door een Stichting. Deze Stichting "bevordering kwaliteit leefomgeving Schipholregio" is inmiddels in oprichting en wordt gevestigd te Haarlemmermeer.

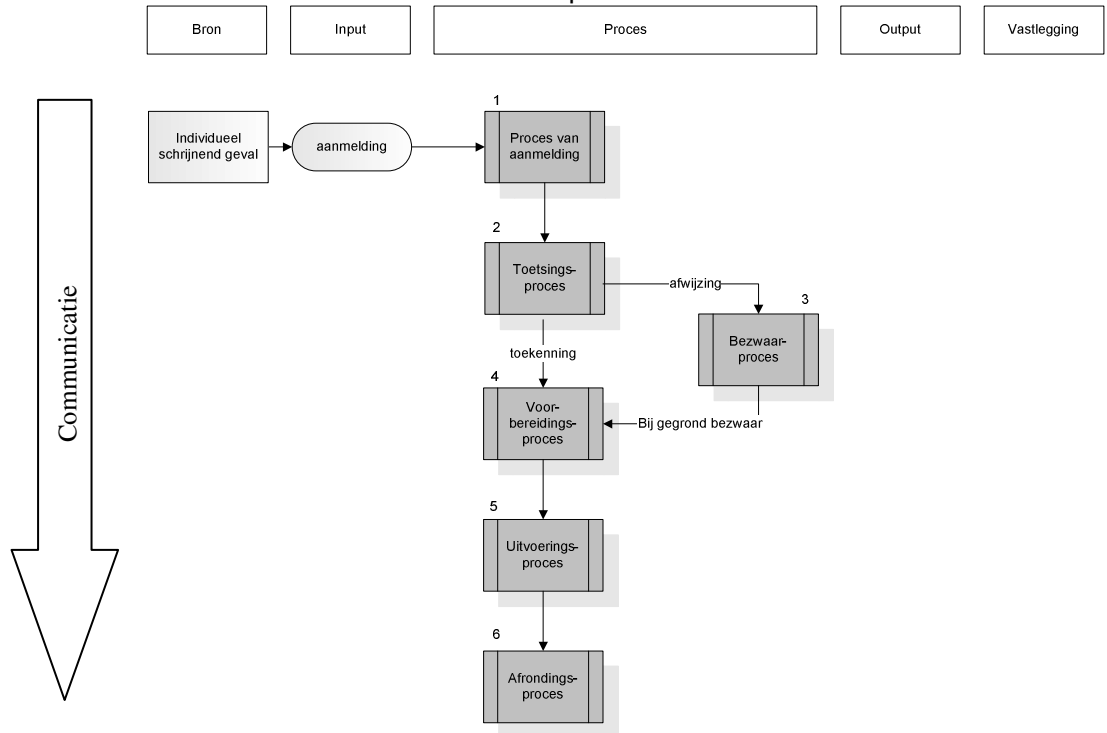
Een van de activiteiten van de Stichting, opgenomen in het convenant KT, is het project Schrijnende Gevallen.

Werkdefinitie Individueel Schrijnende Gevallen:

Dit zijn gevallen van bewoners en bedrijven vlakbij de luchthaven die aantoonbaar ernstige hinder ondervinden van het luchthavenluchtverkeer en die niet in aanmerking komen voor wettelijke compensatie dan wel die waar de wettelijke compensatie (nog steeds) niet tot een aantoonbare vermindering van de ernstige hinder heeft geleid en die behoefte hebben aan een duurzame oplossing.

¹ De convenantpartijen zijn: Ministeries VROM en V&W, provincie Noord-Holland, gemeenten Haarlemmermeer, Amstelveen en Amsterdam, Schiphol Group N.V., Luchtverkeersleiding Nederland en KLM.

Voor de activiteiten die de Stichting "bevordering kwaliteit leefomgeving Schipholregio" uitvoert betreffende het project Schrijnende Gevallen is in december 2007 een Plan van Aanpak opgesteld (Plan van aanpak individuele schrijnende gevallen, Stichting bevordering kwaliteit leefomgeving Schipholregio). Dit document is een nadere uitwerking van het genoemde Plan van Aanpak. Het dient geeft een beschrijving van inrichting van de organisatie en van de werkzaamheden binnen het project Schrijnende gevallen. In onderstaande figuur 1 zijn de stappen op hoofdlijnen weergegeven, zoals beschreven in het Plan van Aanpak.



Figuur 1: werkproces 'Individuele Schrijnende Gevallen' op hoofdlijnen

1.2 Rol van de Stichting

De Stichting vervult een additionele rol op die van andere organisaties. De zaken die op haar weg komen kunnen van allerlei aard zijn. De rode draad is steeds dat zij binnen de haar gegeven wettelijke ruimte werkt aan het verhelpen van "ongenoegen" dat samenhangt met de activiteiten op Schiphol. De Stichting heeft een maatschappelijke functie, die in het verlengde van 'governance' en 'public affairs' ligt. De volgende zaken behoren daar zeker **niet** toe:

- De Stichting is geen tweede schadeschap of Progis en organiseert geen tweede nadeelcompensatie regeling; anmelders zullen voor zover van toepassing eerst de procedure bij het Schadeschap, Progis of andere instanties

moeten hebben doorlopen om voor behandeling in aanmerking te komen

- De Stichting doet geen directe financiële uitkeringen aan schrijnende gevallen, zij schakelt derden (opdrachtnemers/uitvoerders) in voor diensten of werkzaamheden bij de geaccepteerde aanmelders en betaalt deze daarvoor direct.
- De Stichting biedt geen oplossing voor de problematiek rond Schiphol (er zal hinder blijven)
- De Stichting houdt zich niet bezig met plan- en visieontwikkelingen en mogelijk daaruit voortkomende toekomstige (verergerde) overlast op en rond Schiphol

De rol van de Stichting bij de aanpak van schrijnende gevallen is samen te vatten in de termen 'begeleider' en 'mediator'. Dat wil zeggen dat de Stichting enerzijds de aanvrager begeleidt bij de uitvoering door de gecontracteerde uitvoerder².

Anderzijds begeleidt en bemiddelt de Stichting en denkt mee bij het komen tot oplossingen van de knelpunten. Tenslotte biedt zij een luisterend oor waar nodig.

De rol die de Stichting richting de individuele schrijnende gevallen vervult is als volgt samen te vatten:

- Inname en afhandeling aanmelding (toewijzen, afwijzen, bezwaar)
- Intermediair bij de keuze van de oplossingsrichting (menukaart van oplossingen voor knelpunten).
- Contactpersoon, begeleider en bemiddelaar bij het oplossen van het knelpunt, bijvoorbeeld tussen burger en overheid en evt. andere partijen.
- Verlening van immateriële bijstand. Te denken valt aan psychologische en medische hulp en bedrijfsbegeleiding (bijvoorbeeld bij bedrijfsverplaatsing of bij aanpassing of verandering van bedrijfsvoering). Ook administratieve of juridische bijstand bij het indienen van de aanvraag om toepassing van de regeling behoort daartoe.

De rol van de Stichting richting de opdrachtnemers/uitvoerders is als volgt:

- De Stichting is opdrachtgever richting de opdrachtnemers/uitvoerders. Dit houdt onder andere in dat de Stichting:
 - . de uitvoerders contracteert
 - . de randvoorwaarden voor de uitvoering verzorgt (o.a. zorgen voor bestekken en het opstellen van de voorwaarden daarvoor).
 - . de kwaliteitsborging in het oog houdt en de opdrachtnemer hierop aanspreekt.

² O.a. ingenieursbureaus, aannemers, verhuisbedrijven, woningbouwcorporaties

- . Optreedt als bemiddelaar tussen opdrachtnemer en burger.

De keuze om geen financiële bijdragen direct aan de betrokkenen te verstrekken en dit dus via een opdracht aan een uitvoerder te doen heeft een belangrijk nadeel. De klachten en schade die voortkomen uit het werk van de uitvoerder slaan op de Stichting terug. Dat risico kan alleen worden beperkt door eisen te stellen aan de uitvoerder en deze zorgvuldig te selecteren. Voorts dient de afhandeling van dergelijke klachten binnen de organisatie van de Stichting goed te worden ondergebracht.

1.3 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken is iedere 'hoofdstap' van het werkproces nader uitgewerkt:

- Hoofdstuk 2: nadere uitwerking van 'Aanmelding en intake'
- Hoofdstuk 3: nadere uitwerking van de 'Bezwaarprocedure'
- Hoofdstuk 4: nadere uitwerking van 'Vorbereiding en opdrachtverlening'
- Hoofdstuk 5: nadere uitwerking van 'Uitvoering'
- Hoofdstuk 6: nadere uitwerking van 'Afronding'

2 Werkproces 'aanmelding en intake'

2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel van het werkproces in het plan van aanpak voor de individuele schrijvende gevallen (Stichting bevordering kwaliteit leefomgeving Schipholregio) is de *aanmelding en intake*.

Voorafgaand is door de Stichting kenbaar gemaakt, dat het mogelijk is zich aan te melden als 'schrijvend geval' en aan welke criteria een aanmelding moet voldoen om geaccepteerd te worden. In eerste instantie werkt de Stichting aan het wegwerken van de reeds geïnventariseerde Schrijvende Gevallen.

Tijdens het 'aanmeldings- en intakeproces' wordt door de Stichting achtereenvolgens:

- bekeken en besloten of de 'aanmelder' in aanmerking komt voor de regeling voor individuele schrijvende gevallen
- de 'aanmelder' op de hoogte gesteld van het besluit en de daarbij horende vervolprocedure.

In dit hoofdstuk worden de inhoud en de benodigdheden voor dit werkproces nader uitgewerkt. Om het werkproces 'aanmelding en intake' te kunnen starten en goed te kunnen laten verlopen is uitwerking van de volgende onderdelen noodzakelijk:

1. Opstellen van de aanmeldprocedure.
2. Opstellen van de toetsingsprocedure en beoordelingscriteria
3. Opzetten administratie, informatie- en archiveringssysteem

2.2 Detaillering werkproces

2.2.1 *Uitwerking aanmeldingsprocedure*

In deze paragraaf is de aanmeldingsprocedure nader uitgewerkt:

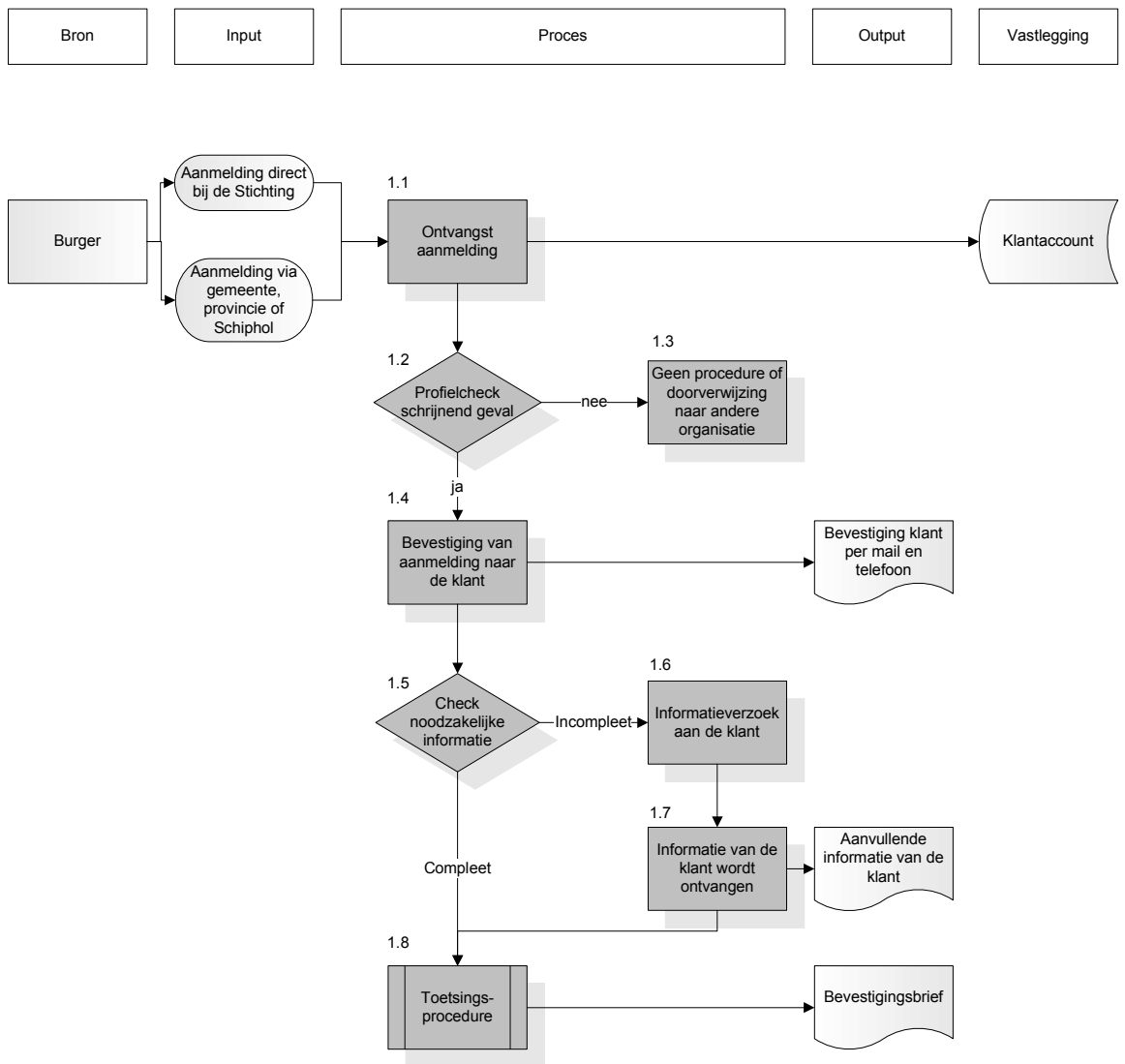
- In figuur 2 is een detaillering van de aanmeldingsprocedure opgenomen.
- In de tabel 2.1 zijn de processtappen kort beschreven. Hierbij is per processtap achtereenvolgens het nummer van de stap, de inhoud, de uitleg en de benodigdheden en acties voor deze processtap weergegeven.

De 'toetsingsprocedure', die een onderdeel is van het werkproces aanmelding en intake, is in paragraaf 2.2.2 uitgewerkt. Onderdeel van de toetsingsprocedure zijn o.a. de

beoordelingscriteria die de Stichting hanteert voor door haar in behandeling te nemen Schrijvende Gevallen (zie bijlage 1). Bij aanmelding krijgt elke klant een vaste contactpersoon bij de Stichting toegewezen.

Nadat is geconstateerd dat de aanvraag volledig is brengt het 'adviesonderdeel' advies uit aan het Stichtingsbestuur. Dit adviesonderdeel bestaat uit medewerkers van de Stichting, eventueel aangevuld met per geval specifieke deskundigen. Voor het adviesonderdeel geldt als voorwaarde dat het uit onafhankelijke adviseurs of een adviescommissie bestaat. Deze adviseurs moeten andere zijn dan de adviseurs die over nadeelcompensatie annex planschade adviseren, zij moeten een goede instructie krijgen en in staat kunnen zijn om de geest van de regeling uit te dragen. Een regelmatige verantwoording via het Stichtingsbestuur aan de participanten in de stichting is tevens een voorwaarde.

Het 'beslisonderdeel' is het Stichtingsbestuur. Het bestuur kan de directeur voor bepaalde categorieën mandateren om besluiten te nemen.



Figuur 2: Processchema aanmeldingsprocedure

Tabel 2.1. Uitwerking en benodigdheden
aanmeldingsprocedure

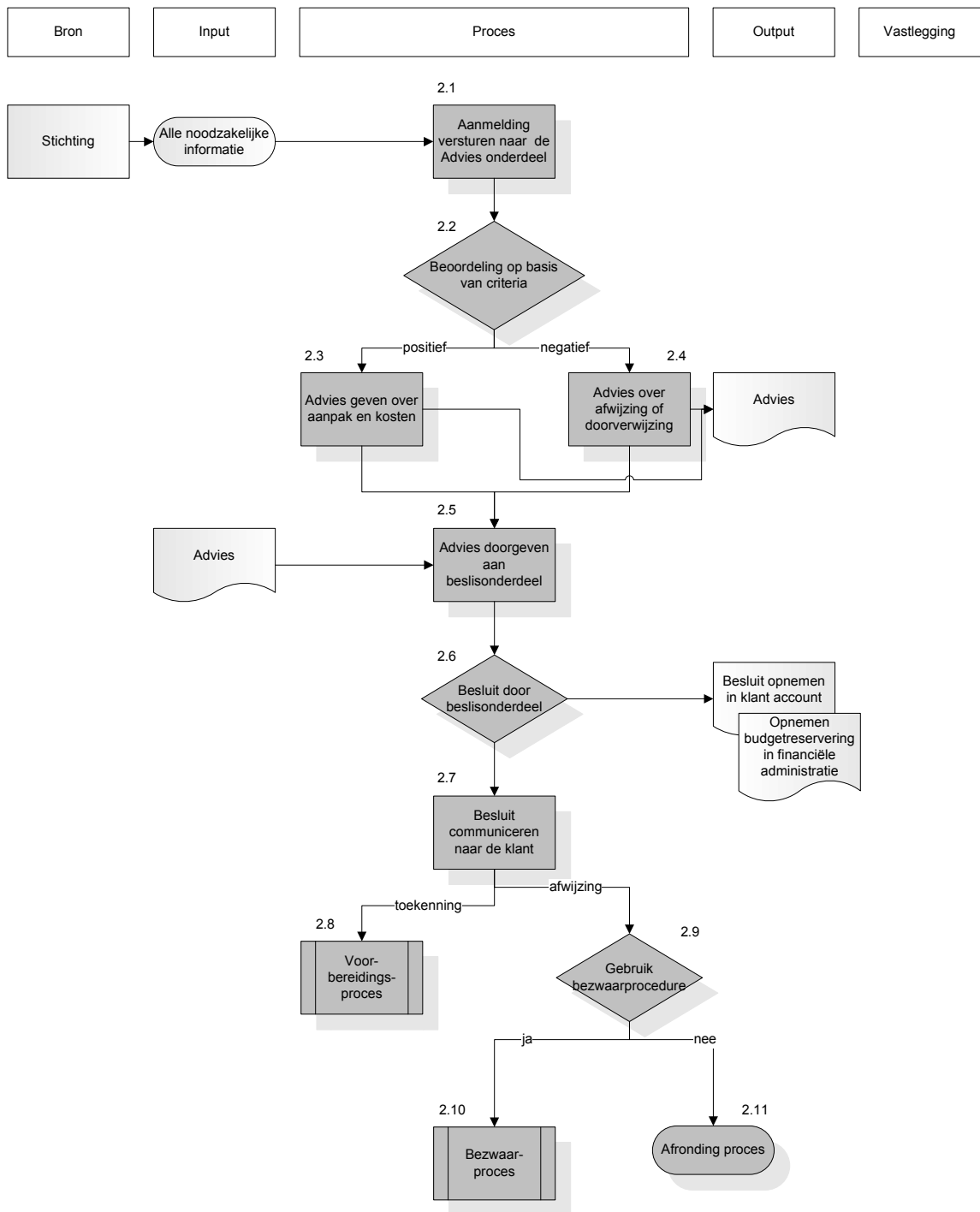
nr	Inhoud	Uitleg	Benodigdheden en acties Stichting
1. 1	Ontvangst en aanmelding bij Stichting.	De aanmelding van de burger komt binnen bij de Stichting. Als andere organisaties een aanmelding hebben gekregen sturen ze deze door naar de Stichting. Een heldere voorlichting over de reikwijdte van de regeling verdient in deze fase de aanbeveling om teleurstellingen en onvervulbare verwachtingen te voorkomen.	- aanmeldingsformulier op website Stichting + aanmeldingsinformatie - Kennis bij gemeenten, provincie en Schiphol over: <ul style="list-style-type: none"> . het begrip 'Schrijnend Geval' . het bestaan van de Stichting en de doorverwijsmogelijkheid. . aanmeldingsformulier op website Stichting + aanmeldingsinformatie . verwijzing naar Stichting op websites overheden en Schiphol . een administratie / informatiesysteem. Voor iedere klant wordt een 'account' geopend
1. 2	Profielcheck Schrijnend Geval	De ontvanger van de aanmelding (niet de Stichting) verricht een grove check of de klacht van de burger doorverwezen moet worden naar de Stichting of naar een andere organisatie (Schadeschap). De profielcheck bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> - Definitie van schrijnend geval - Check op behandeling of uitspraak nij Progis (uitsluitingsgrond) - Check op behandeling of uitspraak Schadeschap (uitsluitingsgrond) De Stichting oordeelt nadrukkelijk niet over zaken die bij het Schadeschap of Progis behandeld zijn (alleen additionele zaken). Uitspraken van deze partijen zijn leidend.	- Kennis bij gemeenten, provincie en Schiphol over: <ul style="list-style-type: none"> . het begrip 'Schrijnend Geval' . het bestaan van de Stichting en de doorverwijsmogelijkheid. - Uitgewerkt 'profielcheck'
1. 3	Geen procedure of doorverwijzing naar anderen	Als bij de profielcheck al blijkt dat de aanvrager niet tot de categorie 'schrijnend geval' behoort of al elders (schadeschap/progris) een aanvraag heeft lopen wordt deze afgewezen of doorverwezen.	- Uitgewerkt 'profielcheck'
1. 4	Bevestiging aanmelding naar klant	Als de aanvrager de profielcheck heeft doorlopen wordt de aanmelding bevestigd en de vervolgpcedure kenbaar gemaakt. Dit contact verloopt	Hiervoor is nodig: <ul style="list-style-type: none"> - een secretariaat dat als contactpunt dient -

		enkel telefonisch of per mail, de Stichting heeft geen 'aanmeldbalie'.	
1. 5	Check op informatie.	Is de informatie die nodig is om de aanmeldingsprocedure verder te doorlopen verstrekt door de klant? De klant moet een aanmeldingsformulier + de benodigde informatie aanleveren.	Hiervoor is nodig: - een lijst met minimaal benodigde informatie (identificatie en aanmeldingsformulier).
1. 6	Informatieverzoek aan klant	Indien in 1.5 gebleken is dat er onvoldoende informatie van de klant beschikbaar is wordt de klant gevraagd de informatie alsnog aan te leveren.	
1. 7	Informatie wordt ontvangen	In deze procedurestap wordt de ontbrekende informatie ontvangen en opgeslagen in het klantaccount. Daarmee kan de toetsingsprocedure gestart worden.	
1. 8	Toetsingsprocedure op basis van beoordelingscriteria	In deze stap wordt de aanmelding beoordeeld: komt de klant in aanmerking voor de regeling individuele schrijvende gevallen of niet? Uitwerking in paragraaf 2.2.2. Output is een positieve (hfst 3) of negatieve beoordeling (9). Een onderdeel van de beoordeling is de check of de klant niet al ergens anders (Schadeschap, Progis) in behandeling is.	Hiervoor is nodig: - Een adviesonderdeel dat de aanmelding beoordeelt en een advies over behandeling en aanpak geeft aan het Stichtingsbestuur. - Beoordelingscriteria op basis waarvan het - Een beslisonderdeel dat een besluit neemt over het advies (stichtingsbestuur)

2.2.2 *Uitwerking toetsingsprocedure*

In deze paragraaf is de toetsingsprocedure uitgewerkt. De toetsingsprocedure is een onderdeel van de aanmeldingsprocedure.

- In figuur 3 is de detaillering van de toetsingsprocedure opgenomen.
- In de tabel 2.2 zijn de processtappen kort beschreven.



Figuur 3: Processchema toetsingsprocedure

Tabel 2.2: Uitwerking en benodigdheden toetsingsprocedure

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigdheden en acties Stichting
2.1	Versturen aanmelding naar 'adviesonderdeel'	Het secretariaat (ontvanger van de aanmelding) stuurt de aanmelding indien compleet naar het adviesonderdeel.	De Stichting moet hiervoor beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Een adviesonderdeel met deskundigen die de aanmelding beoordelen en een globale uitwerkingsrichting kunnen formuleren.
2.2	Beoordeling aanmelding op basis van de beoordelingscriteria.	Het adviesonderdeel beoordeelt (op basis van de beoordelingscriteria) of de klant in aanmerking komt voor de regeling Schrijvende Gevallen. Uitgesloten zijn daarbij gevallen die in behandeling zijn bij het Schadeschap en/of Progis. Daarnaast geeft het adviesonderdeel advies over het vervolg (globale aanpak). Output is: <ul style="list-style-type: none"> - (2.3) een positief advies aan het beslissonderdeel met een advies over aanpak en € - (2.4) een negatief advies aan het beslissonderdeel of een advies over doorverwijzing. 	De Stichting moet hiervoor beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Een adviesonderdeel met deskundigen die de aanmelding beoordelen en een globale uitwerkingsrichting kunnen formuleren. - Het 'adviesonderdeel' moet uit onafhankelijke adviseurs of een adviescommissie bestaan. Deze adviseurs moeten andere zijn dan de adviseurs die over nadeelcompensatie annex planschade adviseren, zij moeten een goede instructie krijgen en in staat kunnen zijn om de geest van de regeling uit te dragen. Een regelmatige verantwoording aan de participanten in de Stichting moet voorwaarde zijn.
2.3	Advies over aanpak en kosten	Bij een positief advies aan het beslissonderdeel over een aanmelding geeft het adviesonderdeel een advies over vervolgaanpak en budget	
2.4	Advies over afwijzing of doorverwijzing	Bij een negatief advies aan het beslissonderdeel geeft het adviesonderdeel eventueel ook een advies over doorverwijzing.	
2.5	Advies doorgeven aan 'beslissonderdeel'	Het advies van het adviesonderdeel wordt gegeven aan het beslissonderdeel dat een definitief besluit neemt (zie 2.6)	-
2.6	Besluit door 'beslissonderdeel'	Het beslissonderdeel neemt een besluit over: <ul style="list-style-type: none"> - Positieve beoordeling van de aanmelding, de aanpak op hoofdlijnen en de - Negatieve beoordeling (afwijzing) en de eventuele doorverwijzing naar een andere organisatie Basis voor het besluit is het	<ul style="list-style-type: none"> - De Stichting moet hiervoor beschikken over een beslissonderdeel die een besluit neemt over de aanmelding. Basis voor het besluit is het advies van het adviesonderdeel. - Daarnaast wordt het besluit (incl. aanpak en budget) vastgelegd in de 'klantaccount' van de betreffende klant

		advies van het adviesonderdeel.	
2.7	Besluit communiceren naar klant..	Het besluit wordt schriftelijk aan de klant kenbaar gemaakt. Daarbij wordt aandacht besteed aan het vervolg (vervolgaanpak, doorverwijzing, mogelijkheid tot bezwaar)	-
2.8	Vorbereidingsproces	Bij toekenning is de vervolgprocedure het voorbereidingsproces	
2.9	Gebruik van bezwaarmogelijkheid?	Bij negatieve beoordeling kan de klant een bezwaar tegen het besluit indienen.	Voor deze processtap dient de Stichting te beschikken over een (zie hoofdstuk 4): <ul style="list-style-type: none"> - Bezwaarprocedure - Een bezwaarreglement - Een bezwaaronderdeel

De beoordelingscriteria op basis waarvan het adviesonderdeel een oordeel over de aanmelding velt, zijn opgenomen in bijlage 1.

2.2.3 Informatie en archiveringssysteem

De aanmeldingen komen binnen bij de Stichting en moeten worden opgeslagen en (voor stichtingmedewerkers) toegankelijk worden gemaakt. Daarvoor wordt een administratie, informatie- en archiveringssysteem (database) opgezet. Hierin kan voor iedere aanmelder een 'account' worden geopend waarin gedurende het werkproces relevante documenten en informatie wordt opgeslagen en kunnen worden opgeroepen.

Daarnaast moet het systeem ook geschikt zijn voor projectbeheersingsactiviteiten. Dat wil zeggen het opslaan en bijhouden van contracten en het beheersen van projectplanningen en projectbegrotingen.

3 Bezwaarprocedure

3.1 Inleiding

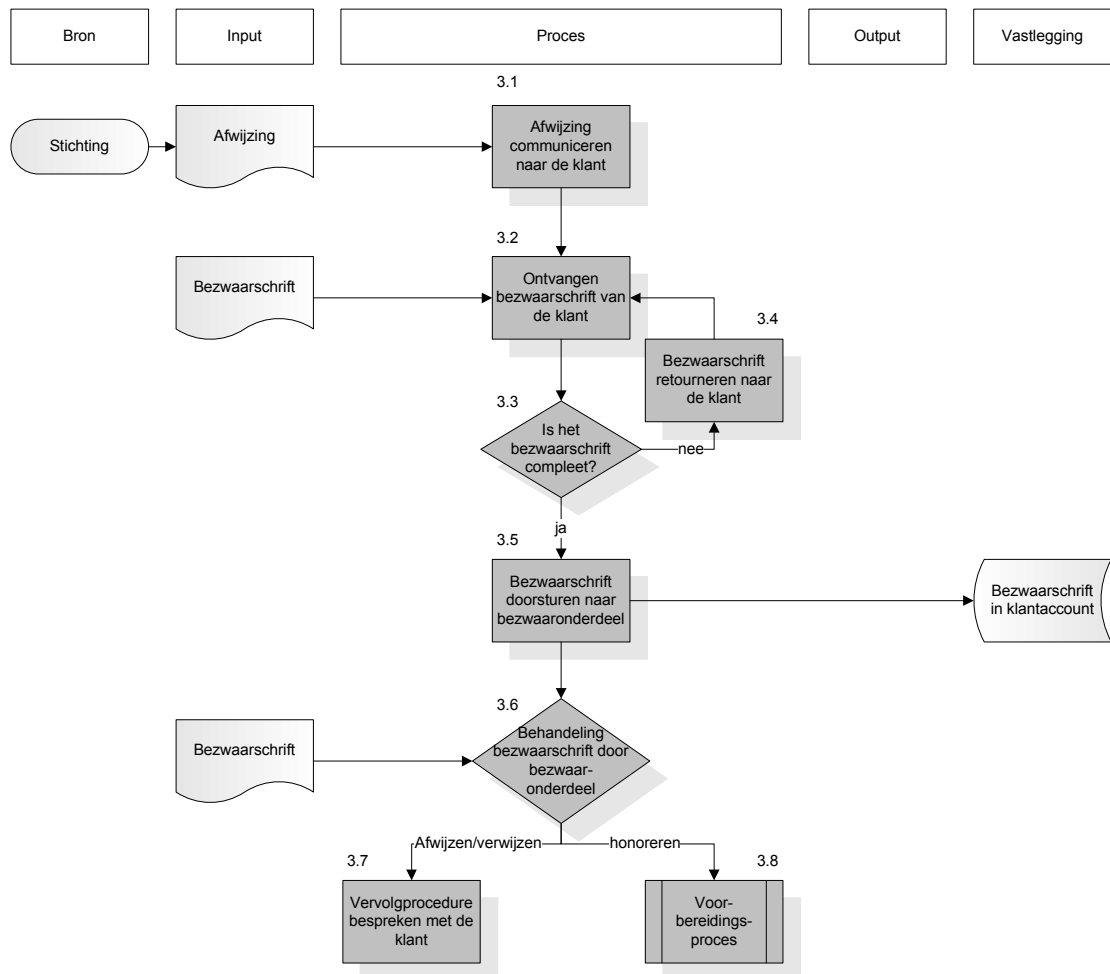
Zoals in het Plan van Aanpak al beschreven wordt de Stichting aangemerkt als bestuursorgaan, zoals bedoeld in artikel 1:1 van de Algemene wet Bestuursrecht³. Kenmerk van een bestuursorgaan is dat de besluiten die daardoor worden genomen appellabel zijn, dat wil zeggen dat bezwaar en beroep mogelijk is. De Stichting moet dus zo zijn ingericht dat beroep en bezwaar tegen de besluiten mogelijk is en afgehandeld kunnen worden op een manier zoals in de Algemene wet Bestuursrecht is vastgelegd.

In dit hoofdstuk is de bezwaarprocedure van de Stichting uitgewerkt. Na het doorlopen van de bezwaarprocedure is rechtsgang mogelijk in de vorm van beroep bij de sector bestuursrecht van de rechtbank en hoger beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Deze stap wordt hier niet uitgewerkt.

3.2 Detaillering bezwaarprocedure

De klant kan bezwaar maken tegen een afwijzing van het verzoek. Daarvoor wordt een onafhankelijke externe bezwaarcommissie ingesteld, conform de wet Algemene wet bestuursrecht. In de onderstaande figuur en tabel is de bezwaarprocedure uitgewerkt:

³ Onder bestuursorgaan wordt verstaan:
a. een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld, of
b. een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed.



Figuur 4: Processchema bezwaarprocedure

Tabel 3.1: Uitwerking bezwaarprocedure

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigheden en acties Stichting
3.1	Afwijzing communiceren naar klant.	Indien de klant niet voldoet aan de beoordelingscriteria (zie toetsingsprocedure) wordt een afwijzing gecommuniceerd	- communicatieonderdeel
3.2	Ontvangen bezwaarschrift van klant.	De klant kan, als hij/zij het oneens is met het genomen besluit (afwijzing of aanpak), hiertegen bezwaar maken. Daarvoor dient de klant een bezwaarschrift in bij de Stichting.	De Stichting moet hiervoor beschikken over: - Een bezwaarreglement dat ook openbaar te vinden is waarin opgenomen is hoe en bij wie je bezwaar kan maken. (wellicht is het bezwaaronderdeel uit te besteden aan een andere organisatie)
3.3	Is het bezwaarschrift compleet?	Check door het secretariaat of de benodigde stukken voor het bezwaar zijn binnengekomen. Ja => 3.5, nee => 3.3	-

3. 4	Bezwaarschrift retourneren naar de klant	Indien het bezwaarschrift niet compleet is wordt het teruggestuurd naar de klant met het verzoek de ontbrekende stukken aan te vullen en opnieuw in te zenden.	
3. 5	Bezwaarschrift doorsturen naar bezwaaronderdeel	Het secretariaat legt het bezwaarschrift vast in het informatie/administratiesysteem. Vervolgens wordt het doorgestuurd naar de leden van het bezwaaronderdeel	De Stichting moet hiervoor beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Een bezwaaronderdeel die de bezwaren bekijkt en behandelt. - Administratie/informatiesysteem waarin het bezwaarschrift opgeslagen kan worden
3. 6	Behandelen bezwaarschrift door bezwaaronderdeel	In deze laatste fase wordt het bezwaar door het bezwaaronderdeel behandeld. Zij doen dit op basis van het bezwaarschrift, de beoordelingscriteria en de geschiedenis die de Stichting met de klant heeft (beschikbaar in het informatiesysteem). De bezwaarcommissie oordeelt of het bezwaar terecht (honoreren => 3.6) of onterecht is (afwijzen => 3.7).	<ul style="list-style-type: none"> - Bezwaarreglement: hierin staat hoe het bezwaaronderdeel te werk gaat en op grond waarvan. - Beoordelingscriteria voor aanmelding (zie hfst 2).
3. 7	Communiceren afwijzing naar klant.	In deze stap wordt de bindende afwijzing naar de klant gecommuniceerd. Indien van toepassing wordt de klant doorverwezen naar een andere instantie. Voor de klant is het vervolgens niet meer mogelijk bij het bezwaaronderdeel van de Stichting in beroep te gaan. Wel is rechtsgang in de vorm van beroep bij de sector bestuursrecht van de rechtbank en hoger beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State uiteraard mogelijk.	Voor iedere klant moet vanaf de aanmelding t/m afronding (oplevering of afwijzing) een contactpersoon bij de Stichting zijn
3. 8	Vorbereidingsfase	In deze stap wordt het honoreren van het bezwaar gecommuniceerd naar de klant en wordt de voorbereidingsfase opgestart (zie hoofdstuk 4).	

4 Voorbereidingsfase

4.1 Inleiding

Na de het honoreren van de aanmelding start de voorbereidingsfase. In de voorbereidingsfase wordt nader onderzoek gedaan naar de problematiek waarmee de klant te maken heeft, zodat een opdracht gegeven kan worden aan een aannemer, verhuisbedrijf etc. De meer eenvoudige en gestandaardiseerde services, zoals verhuizingen, zullen door de medewerkers van de Stichting zelf kunnen worden behandeld.

De voorbereidende werkzaamheden, die meer specialisatie vereisen, worden door de Stichting uitbesteed aan een deskundige waarbij de Stichting als opdrachtgever de kwaliteit en de voortgang bewaakt. De Stichting werkt hierbij zoveel mogelijk met 'preferred suppliers' aan wie snel en gemakkelijk opdracht gegeven kan worden voor het uitvoeren van de voorbereidingswerkzaamheden. Deze 'preferred suppliers' worden op grond van een meervoudige aanbesteding op basis van een standaard werkpakket tevoren geselecteerd en gecontracteerd met een raamcontract.

Op basis van onderzoek schrijft de planvoorbereider een uitvoeringsplan en, indien nodig, een bestek voor de klant. Het uitvoeringsplan en bestek worden afgestemd met de klant. Voor de klant kan eventueel beperkte ruimte worden geboden voor individuele wensen.

De voorbereidingsfase en de uitvoeringsfase hebben betrekking op de categorieën 'schrijnende gevallen' zoals eerder gedefinieerd in het Plan van Aanpak 'individuele schrijnende gevallen':

- A. Woningen en/of bedrijven binnen de geluid- en veiligheidsloopzone:
- B. Woningen buiten de geluid- en veiligheidsloopzone maar binnen de geluidsisolatiecontour volgens de RGV
- C. Woningen buiten de geluidsisolatiecontour
- D. Fysieke schade vanwege luchtverkeer.

Deze categorieën zijn in bijlage 1 (beoordelingscriteria) uitgewerkt.

Voor deze categorieën zijn in het algemeen de volgende maatregelen mogelijk:

- Het aanbrengen van isolatie
- Het uitkopen van de eigenaar en het faciliteren van de verhuizing

- Herstelwerkzaamheden (o.a. terugleggen en vastzetten van dakpannen)

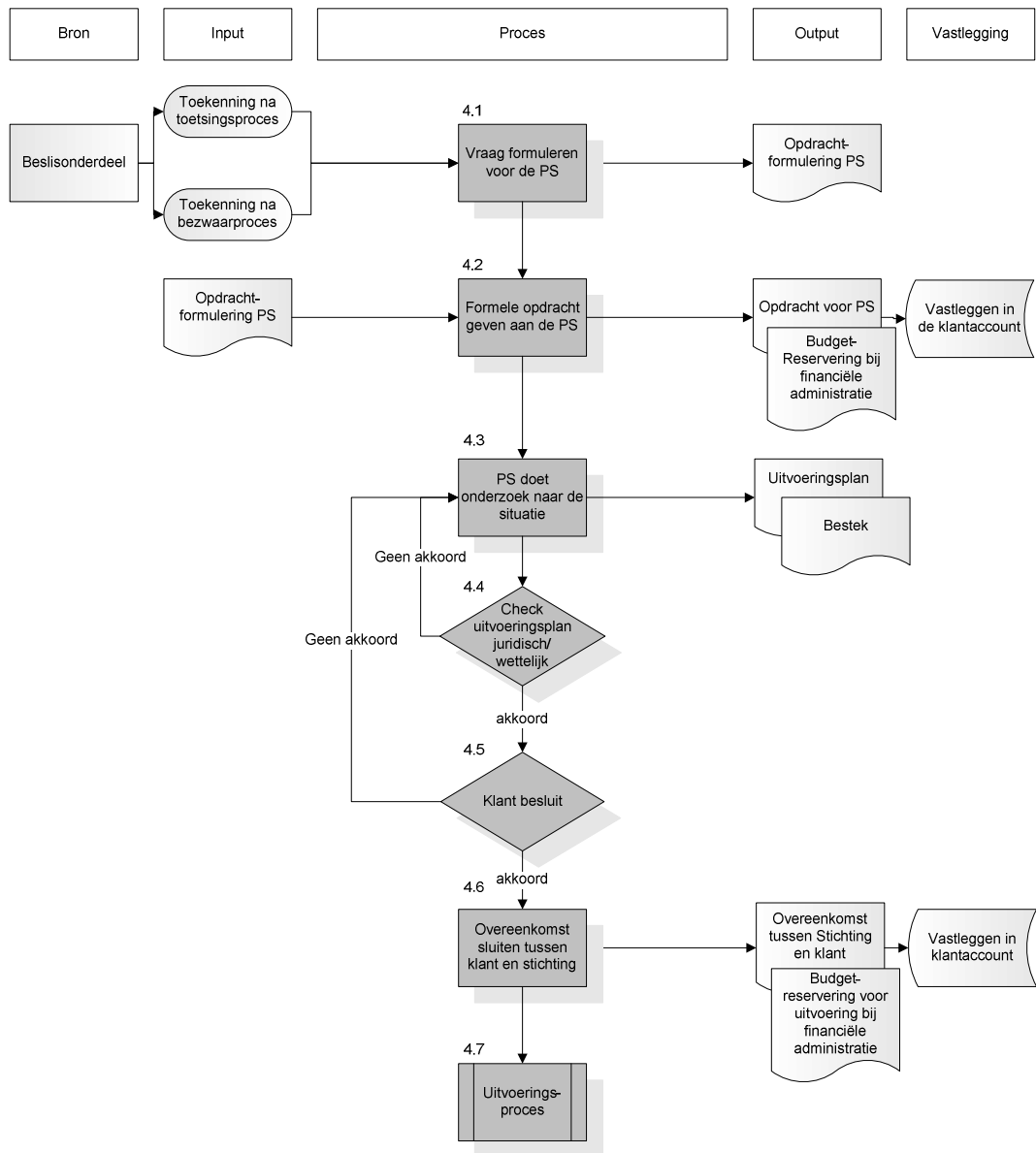
Voor de voorbereidende en de daaropvolgende uitvoerende werkzaamheden van deze oplossingsrichtingen worden dus 'preferred suppliers' gecontracteerd.

In paragraaf 4.2 worden de inhoud en de benodigheden voor het werkproces in de voorbereidingsfase nader uitgewerkt.

4.2 Detaillering werkproces 'voorbereiding'

Deze paragraaf gaat nader in op de aanmeldingsprocedure:

- Figuur 5 geeft de stappen van de voorbereidingsfase.
- In de tabel 4.1 zijn de processtappen kort beschreven. Hierbij is per processtap achtereenvolgens het nummer van de stap, de inhoud, de uitleg en de benodigheden, randvoorwaarden en acties voor deze processtap weergegeven.



Figuur 5: Processchema werkproces voorbereiding

Tabel 4.1: Uitwerking en benodigheden 'voorbereiding'

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigheden en acties Stichting
4.1	Formuleren vraag aan preferred supplier (PS).	<p>De Stichting formuleert op basis van genomen besluit een vraag aan de preferred supplier. Het gaat daarbij om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De voorbereiding van de werkzaamheden die nodig zijn om de klachten van de klant te verhelpen. - Het opstellen van uitvoeringsplannen/bestekken waarmee de uitvoering gestart kan 	<p>De Stichting moet hiervoor beschikken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferred suppliers die zijn gecontracteerd en aan wie snel en gemakkelijk opdracht gegeven kan worden voor de voorbereidingswerkzaamheden - Bij standaard gevallen bereid de Stichting zelf voor op grond van raamcontracten met PS voor uitvoering.

		worden.	
4.2	Formele opdracht geven aan PS voor voorbereidingswerkzaamheden	De preferred supplier krijgt formeel de opdracht de voorbereidende werkzaamheden uit te voeren	De Stichting moet hiervoor beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Algemene voorwaarden van de Stichting waaronder de werkzaamheden van de PS worden uitgevoerd - Standaardovereenkomst voor uitvoeren van werkzaamheden door preferred suppliers.
4.3	PS doet onderzoek naar de situatie (van de kant)	De PS voert onderzoek uit naar de situatie van de klant en stelt op basis van de onderzoeken een uitvoeringsplan op of schrijft een bestek. Er ligt hierbij een nadrukkelijke relatie met de uitgewerkte processen per categorie schrijvende gevallen (bijlage 2). Het gaat om de volgende oplossingsrichtingen: <ul style="list-style-type: none"> - Hulp bij isolatie - Aankoop - Herstelwerkzaamheden Er is beperkte ruimte voor eigen wensen klant.	
4.4	Check op wettelijke / juridische correctheid plannen (zoals bestemmingsplan, vergunningen, etc.) .	In deze stap wordt bij verschillende overheden en instanties gecheckt of het uitvoeringsplan niet strijdig is met bestaande (wettelijke) plannen zoals het bestemmingsplan. Akkoord => 4.5, geen akkoord => 4.3	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraken met overheden en instanties over het afhandelen van de 'check' en de tijd die daarmee gemoeid is.
4.5	Overeenkomst met klant	De opgestelde plannen en bestekken worden met de klant besproken. Er wordt een overeenkomst opgesteld tussen klant en Stichting over de uit te voeren werkzaamheden. In de overeenkomst is o.a. opgenomen dat bij schade en klachten tijdens uitvoering de Stichting de afhandeling met de klant verzorgt (snelheid) en vervolgens zelf met de preferred supplier om tafel gaat. Akkoord => 4.6, geen akkoord => 4.3	De benodigdheden voor deze processtap zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Een standaardovereenkomst tussen klant en Stichting over het uitvoeringsplan. - Informatiesysteem/ klantaccounts waarin de overeenkomst wordt vastgelegd - Klachtenprocedure: mogelijkheid tot het afgeven van klachten tijdens de voorbereidingsfase.
4.6	Overeenkomst sluiten tussen klant en Stichting	De overeenkomst tussen de klant en de Stichting wordt feitelijk gesloten en vastgelegd in het klantaccount.	
4.7	Uitvoeringsproces	De voorbereiding s afgerond en de uitvoeringsfase (hoofdstuk 5) kan beginnen.	

De bovenstaande beschrijving geeft het algemene werkproces weer. De gevallen verschillen naar hun aard. Daarom is in bijlage 2 per specifieke categorie 'schrijnende gevallen' (zie paragraaf 4.1) een uitwerking van te doorlopen processtappen opgenomen. Deze uitwerking bevat zowel stappen die behoren tot de 'voorbereiding' als tot de 'uitvoering'.

5 Uitvoeringsfase

5.1 Inleiding

In de uitvoeringsfase worden de werkzaamheden zoals beschreven in het uitvoeringsplan/bestek uitgevoerd. Dit wordt, net als in de voorbereidingsfase, gedaan door een 'preferred supplier' die met de feitelijke uitvoering is belast. Gedurende en na de uitvoering van de complexere werkzaamheden verricht degene die de voorbereiding deed ook de kwaliteitscontrole. Na oplevering van de werkzaamheden verleent de Stichting waar nodig nazorg aan de klant. Eventuele gebreken waardoor het vereiste kwaliteitsniveau niet is gehaald worden soms pas achteraf ontdekt. De Stichting staat in dit geval garant voor een oplossing om de klant voor een lange geschillenprocedure te behoeden. Waar dat aan de orde is zal de Stichting naar redelijkheid en billijkheid uitkeren. De Stichting gaat vervolgens zelf met de uitvoerder om tafel de kosten te verhalen.

Hieronder is een tabel opgenomen waarin de mogelijke oplossingsrichtingen voor uitvoering staan.

Tabel 5.1. Mogelijk oplossingsrichtingen waarbij de Stichting een rol speelt.

Oplossingsrichting	Mogelijk preferred supplier	Rol Stichting
Verhelpen schade door luchtverkeer	<ul style="list-style-type: none">- Aannemersbedrijf- Klusteam	<ul style="list-style-type: none">- Bekostigen en faciliteren dakpannenbedrijf- Bekostigen en faciliteren klusteam
Aankoop woning	<ul style="list-style-type: none">- Corporatie- Gemeente- Verhuisbedrijven	Zie onderstaande toelichtende tekst
<u>Hulp</u> bij isolatie	<ul style="list-style-type: none">- Ingenieursbureaus- Aannemer / klusteam- Progis (kennis en ervaring)	<ul style="list-style-type: none">- Advies bij isolatiemogelijkheden- Vergoeden arbeidskosten- Korting op isolatiepakketten en materialen.- Het gaat hierbij nadrukkelijk niet om 'alles of niets' maar om hulp bij het

Verplaatsing bedrijven	- Rijk, Schiphol en regio	komen tot een passende oplossing voor de problematiek. - Afhankelijk van de afspraken die gemaakt worden door Rijk en regio Zie onderstaande toelichtende tekst
---------------------------	------------------------------	--

Uitgangspunt voor de aankoop van alle percelen is een volledige schadeloosstelling op basis van de Onteigeningswet met de daarbij behorende jurisprudentie. Naast de vermogenswaarde van de onroerende zaken zullen ook de reconstructieschade en bijkomende schaden voor vergoeding in aanmerking komen.

Voor woningen gaat het ondermeer om: aankoopkosten vervangende woning, verhuiskosten, herinrichtingskosten, kosten in te schakelen deskundigen etc.

Voor bedrijven gaat het ondermeer om: aankoopkosten vervangende locatie, aanpassingen ten behoeve van specifieke bedrijfsvoering, verhuis- en inrichtingskosten, evt. inkomens- en of stagnatieschade en/of belastingschade.

Verder zijn bijkomende transactiekosten aan de orde, zoals notariskosten, bodemonderzoek, asbestonderzoek e.d., kosten eigen apparaat voor zover het betrekking heeft op de aan te kopen onroerende zaken.

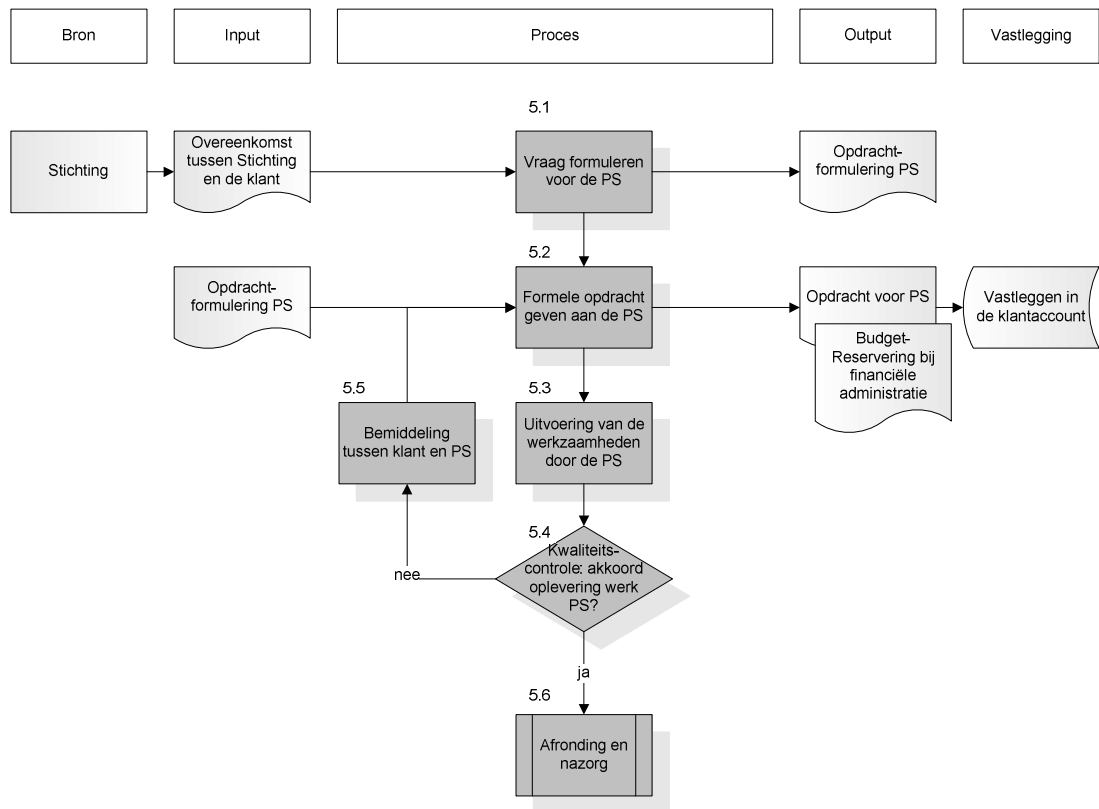
Twee zaken zijn hierbij van belang:

- Waardevermindering zoals geconstateerd door het Schadeschap wordt niet uitgekeerd, omdat ervan wordt uitgegaan dat deze al door een andere instantie wordt verstrekt.

Een aankoper krijgt alleen het verschil vergoed van de aankoopwaarde en de restwaarde van het onroerend goed.

5.2 Detaillering werkproces 'uitvoering'

In de onderstaande figuur en tabel is de uitvoeringsfase uitgewerkt:



Figuur 6: Processchema werkproces 'uitvoering'

Tabel 5.2: Uitwerking en benodigheden werkproces 'uitvoering'

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigheden en acties Stichting
5.1	Vraag Formuleren aan preferred supplier (PS).	De Stichting formuleert op basis van het uitvoeringsplan/bestek een vraag aan de preferred supplier. Het gaat daarbij om: <ul style="list-style-type: none"> - Het uitvoeren van de beschreven werkzaamheden die nodig zijn om de klachten van de klant te verhelpen en de eventuele extra (zelf te betalen) individuele wensen van de klant 	De Stichting moet hiervoor beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Preferred suppliers voor de uitvoering die zijn gecontracteerd en aan wie snel en opdracht gegeven kan worden voor het uitvoeren van de voorbereidingswerkzaamheden.
5.3	Opdracht geven aan PS voor voorbereidingswerkzaamheden	De preferred supplier krijgt formeel de opdracht voor het uitvoeren van de werkzaamheden	De Stichting moet, naast het bestek, beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Algemene voorwaarden van de Stichting waaronder de werkzaamheden van de PS worden uitgevoerd - Standaardovereenkomst voor uitvoeren van werkzaamheden door preferred suppliers.

5. Uitvoering 4 werkzaamheden door PS	De PS voert de in het uitvoeringsplan/bestek beschreven werkzaamheden uit. Er ligt hierbij een nadrukkelijke relatie met de uitgewerkte processen per categorie schrijvende gevallen (bijlage 2). Het gaat om de volgende oplossingsrichtingen: - Hulp bij isolatie (Cat. B, C) - Aankoop (Cat. A) - Herstelwerkzaamheden (Cat. D)	
5. Kwaliteitscontrole door 6 Stichting: voldoet de uitvoering aan het uitvoeringsplan/bestek en de daarin geformuleerde kwaliteit.	Tijdens de uitvoering en in deze laatste fase controleert de Stichting of de uitvoering conform het uitvoeringsplan/bestek is. Een kwaliteitscontrole is daar een belangrijk onderdeel van. Ja => 5.6, afronding en nazorg (hoofdstuk 6), nee => 5.5	- Objectieve (technisch) deskundigen die de kwaliteitscontrole kunnen uitvoeren en een oordeel kunnen vellen of het aan de eisen voldoet.
5. Bemiddeling tussen 5 klant en PS.	Indien uit de kwaliteitscontrole is gebleken dat de werkzaamheden niet zijn uitgevoerd zoals afgesproken (voldoende kwaliteit of zoals afgesproken in de bestekken en uitvoeringsplannen) bemiddeld de Stichting tussen klant en PS. De Stichting zorgt voor een passende oplossing. Dat is ook het geval als er tijdens de werkzaamheden schade is veroorzaakt. De klant mag hier niet de dupe van worden, de Stichting staat garant voor een goede afwikkeling.	De benodigdheden voor deze processtap zijn: - Goede rechtsbijstand. De Stichting onderhoudt bij eventuele schade of uitvoering van onvoldoende kwaliteit het contact met de uitvoerder en doet de eventuele rechtsgang. De klant heeft zo min mogelijk last hiervan.

6 Afronding

6.1 Inleiding

De kwaliteitscontrole van de uitgevoerde werkzaamheden heeft aan het eind van de uitvoeringsfase plaatsgevonden. Bij de afronding wordt het proces met de klant geëvalueerd en worden de administratieve en financiële zaken afgerond.

De evaluatie heeft twee doelen:

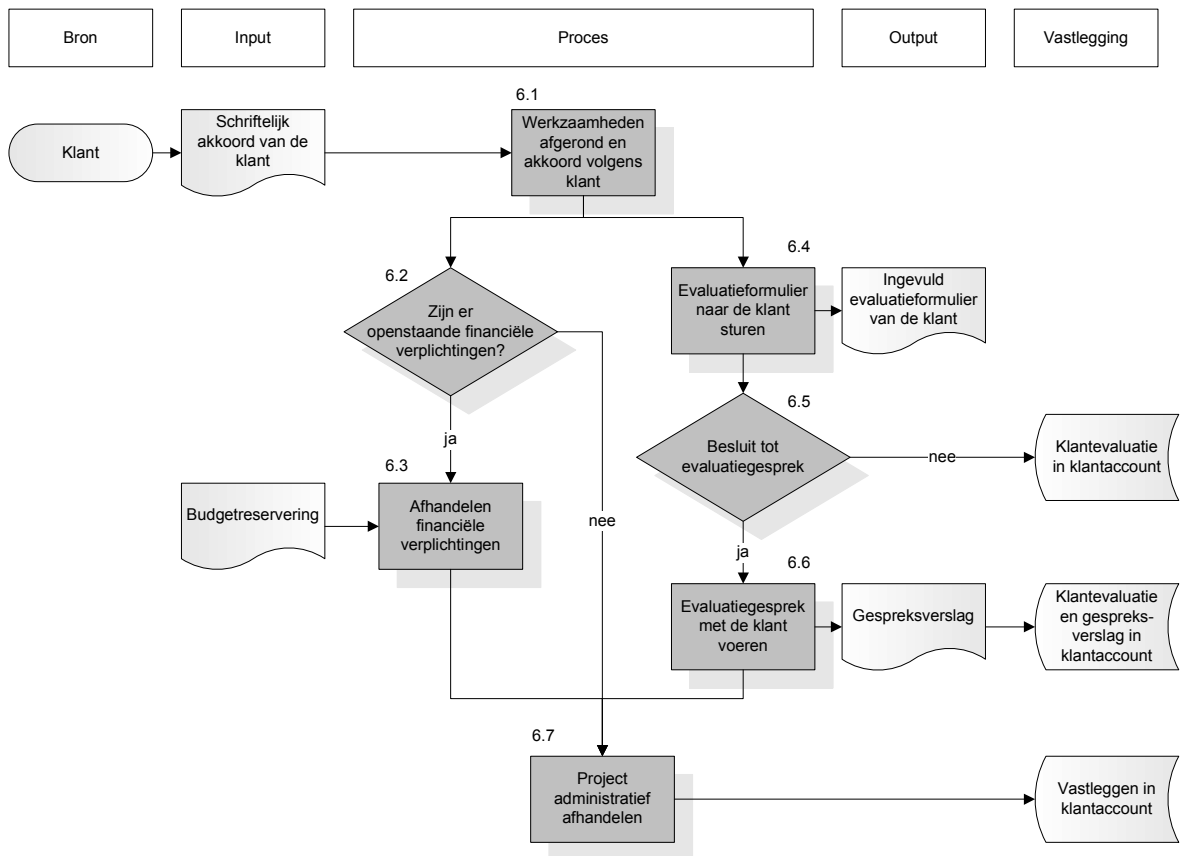
- De klant heeft de gelegenheid zijn tevredenheid of ontevredenheid kwijt te kunnen en de ervaringen over het werkproces te delen.
- De organisatie is in de gelegenheid 'lessen te trekken' uit deze evaluaties.

In het geval de klant nog onopgeloste klachten heeft, kan de Stichting eventueel alsnog aanvullende maatregelen nemen. Met de lessen die de evaluatie oplevert, kan het werkproces verbeterd en aangescherpt worden.

Daarnaast wordt de account van de klant afgesloten en gearchiveerd. Op het moment van afsluiting moet aan alle financiële en administratieve plichten zijn voldaan. Indien dit nog niet het geval is wordt dit tijdens de afrondingsfase afgehandeld.

6.2 Detaillering werkproces

In de onderstaande paragraaf is de afrondingsfase uitgewerkt. Deze fase is in de onderstaande figuur weergegeven.



Figuur 7: Processchema werkproces 'afronding'

7 Financiën

Voor de schrijvende gevallen is een globale kostenraming gemaakt. Het doel daarvan is te bepalen welk deel van het budget van de Stichting bevordering kwaliteit leefomgeving Schipholregio gereserveerd dient te worden voor de schrijvende gevallen. Daarmee kan het overige budget worden aangewend voor de leefomgevingsprojecten.

In de Werkgroep Schrijvende gevallen zijn de thans bekende gevallen gecategoriseerd. Per categorie zijn vervolgens op basis van kengetallen en aantallen de kosten bepaald. De kengetallen zijn ontleend aan ervaringscijfers van de Schiphol Group en de provincie Noord-Holland. Het betreft de volgende categorieën:

- het terugleggen van afgewaaide dakpannen
- het verrichten van klussen, die samenhangen met de overlast
- hulp bij het aanbrengen van isolatie
- tegemoetkoming in verhuiskosten
- verwerving van onroerend goed.

Voor het terugleggen van pannen en het klusteam is uitgegaan van een vijfjarige inspanning. De overige kosten zijn eenmalig.

Voor de verwerving van de onroerende goederen (woningen en bedrijven) is een waardebepaling gebeurd (bijlage). De woningen en bedrijven zijn op zich staande unieke elementen. Daarvoor zijn geen kengetallen te bepalen.

In de kostenopstelling ontbreken nog de gegevens van één bedrijf (PM).

Er is in de rapportage voorts aangegeven, dat bodemverontreiniging eventueel tot extra kosten kan leiden. Een en ander is afhankelijk van de nieuwe functie. Gelet op de beperkingen die er voor het gebied gelden, is het niet waarschijnlijk dat er van dergelijke functiewijzigingen sprake zal zijn. Ook zullen er nog onderhandelingen met de eigenaren en de gebruikers gevoerd moeten worden. Met oog daarop wordt nu in het overzicht rekening gehouden met kosten die 15% hoger liggen dan de waardebepaling.

De kosten zullen overigens ook lager kunnen uitvallen wanneer het ministerie van V&W besluit om de kosten van sommige objecten zelf te dragen. Het gaat bijvoorbeeld om bedrijfswoningen. De gemeenten moeten daartoe motiveren waarom de woningen onlosmakelijk aan de bedrijfsvoering zijn verbonden.

De kostenopstelling is voor de verschillende categorieën in de onderstaande tabel aangegeven. De kosten bedragen in totaal ca. € 9 mln + PM.

Lijst van de bekende schrijvende gevallen				Totaal en
Soort ingreep	Aantal	Kosten/eenheid	Totaal/jaar	per 5 jaar
Dakpannen	100	20.000 / jaar	€ 20.000	€ 100.000
Klusteam	50/jaar	5.000 / woning	€ 250.000	€ 1.250.000
Hulp bij isolatie	30	10.000 / woning		€ 300.000
Verhuizen	30	5.000 + 5.000 / woning		€ 300.000
Verwerving woningen	11	marktwaaarde (- aankoopbedrag)		€ 7.140.000
en bedrijven	5 + 1			PM
Totaal				€ 9.090.000

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigdheden en acties Stichting
6.1	Werkzaamheden afgerond en akkoord volgens klant		
6.2	Openstaande financiële verplichtingen	Na de kwaliteitscontrole in de uitvoeringsfase of de bezwaarprocedure bekijkt de Stichting of er nog financiële verplichtingen naar preferred suppliers of andere instanties zijn. (Er worden geen financiële transacties naar de klant gedaan). Ja => 6.3, nee => 6.7.	De Stichting moet hiervoor beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Een administratiesysteem waarin de financiële verplichtingen nauwgezet worden bijgehouden. - Accountants
6.3	Afhandelen financiële verplichtingen	Indien er nog financiële verplichtingen zijn worden die voldaan.	
6.4	Evaluatieformulier naar klant sturen	Er wordt een evaluatieformulier naar de klant gestuurd. Door het afnemen van een evaluatie wordt: <ul style="list-style-type: none"> - De klant in de gelegenheid gesteld zijn tevredenheid of ontevredenheid kwijt te kunnen en de ervaringen over het werkproces te delen. - De Stichting in de gelegenheid gesteld 'lessen te trekken' uit deze evaluaties. Daarmee kan het werkproces verbeterd en aangescherpt worden voor het vervolg. 	<ul style="list-style-type: none"> - Een evaluatieprocedure, een evaluatiemethode en een evaluatieformulier - Capaciteit om de evaluatie af te nemen. - De wil om als organisatie te leren van de evaluaties - Archiveringssysteem waarin evaluatieformulieren kunnen worden opgeslagen, maar ook makkelijk worden uitgehaald en geanalyseerd.
6.5	Besluit tot evaluatiegesprek	Op basis van het teruggezonden evaluatieformulier vindt, als de klant daar behoefte aan heeft, een evaluatiegesprek plaats.	<ul style="list-style-type: none"> - Uitnodigingsbrief evaluatiegesprek
6.6	Evaluatiegesprek voeren	Tijdens het evaluatiegesprek krijgt de klant de ruimte zijn of haar mening over het werkproces te geven. Deze worden door de gesprekspartner vastgelegd en gedocumenteerd. Het stelt de Stichting in de gelegenheid de resultaten periodiek te analyseren om daar van te leren en om het werkproces aan te scherpen.	<ul style="list-style-type: none"> - Mensen met vaardigheden op het gebied van evaluatietechnieken en gesprekken
6.7	Project administratief afhandelen	Na de afronding van de financiële verplichtingen en de evaluatie wordt het project administratief afgerond. Het klantaccount wordt afgesloten en gearhiveerd.	De Stichting moet hiervoor beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Een archiveringssysteem.
5	Nazorg en garantie	Na de afronding is het contact met de klant niet helemaal verbroken. Daar waar het gaat om nazorg en garantie zal de Stichting nog steeds een rol richting klanten	

Bijlagen

- Bijlage 1: de beoordelingscriteria
- Bijlage 2: detailuitwerking processtappen per categorie 'schrijnende gevallen'
- Bijlage 3: aanmeldingsformulier op hoofdlijnen
- Bijlage 4: de evaluatie en het evaluatieformulier.

Beoordelingscriteria Schrijnende Gevallen

Criteria: De volgende situaties worden door de Stichting als schrijnend geval aangemerkt en komen mitsdien in principe voor bemiddeling in aanmerking:

Categorie A) Binnen de geluid- en veiligheidsloopzone:

A1) De situatie waarbij de eigenaar van een woonhuis in de bij LIB vastgestelde geluid- en veiligheidsloopzone wacht op de aan en verkoop van zijn eigendom en aan de overheid of Schiphol te kennen heeft gegeven.

A2) De situatie waarbij de eigenaar van een bedrijfswoning gelegen in de bij LIB vastgestelde geluid- en veiligheidsloopzone aantoonbaar ernstige hinder ondervindt en de verplaatsing van zijn bedrijf en bijbehorende bedrijfswoning aantoonbaar niet kan bekostigen en dit aan de overheid of Schiphol te kennen heeft gegeven.

A3) De situatie waarbij de eigenaar van een bedrijfsgebouw in de bij LIB vastgestelde geluid- en veiligheidsloopzone aantoonbaar hinder ondervindt en de verplaatsing van zijn bedrijf aantoonbaar niet kan bekostigen en dit aan de overheid of Schiphol te kennen heeft gegeven.

Categorie B) Buiten de geluid- en veiligheidsloopzone maar binnen de geluidisolatiecontour volgens de Regeling Geluidwerende Voorzieningen (RGV)

B1) De situatie waarbij de eigenaar van de woning wel in aanmerking komt voor geluidisolatie maar zijn eigendom aan de overheid of Schiphol te koop heeft aangeboden dan wel heeft aangegeven te willen verhuizen omdat hij aantoonbaar hinder ondervindt.

B2) De situatie waarbij de woning is gelegen pal naast de veiligheidszone van de Aalsmeerbaan, de geplande omlegging van de N201 en het aquaduct onder de Ringvaart als gevolg waarvan aantoonbaar de buurwoningen en voorzieningen zullen verdwijnen.

Categorie C) Buiten de geluidsisolatiecontour

C1) De situatie waarbij de eigenaar van de woning wel in aanmerking is gekomen voor een schadevergoeding van het schadeschap maar zijn eigendom aan de overheid of Schiphol te koop heeft aangeboden dan wel aan deze partijen heeft aangegeven te willen verhuizen.

C2) De situatie waarbij de eigenaar van een woning niet in aanmerking is gekomen voor geluidisolatie en of een schadevergoeding van het schadeschap maar wel aantoonbaar ernstige hinder ondervindt van grondgeluid afkomstig van de luchthaven en die hinder niet door een maatregel op grond van het convenant leefbaarheid wordt ondervangen en aan de overheid of Schiphol te kennen heeft gegeven.

C3) De situatie waarbij de woning is gelegen in een gebied tussen 2 geluidsisolatiezones in en de eigenaar van de woning daarvan aantoonbaar ernstige hinder ondervindt en dit aan de overheid of Schiphol te kennen heeft gegeven.

Categorie D) Fysieke schade vanwege luchtverkeer

In de situatie dat het vliegverkeer naar en afkomstig van de luchthaven aantoonbaar schade (o.a dakbedekking en vervuilingsschade) veroorzaakt.

In het convenant Omgevingskwaliteit middellange termijn zijn partijen overeengekomen dat geen schrijnende gevallen meer door de stichting in behandeling worden genomen waarvan de aanvraag is gedaan na 1 januari 2012, of zoveel eerder als de partijen bij dat convenant besluiten.

Detailuitwerking categorieën schrijvende gevallen

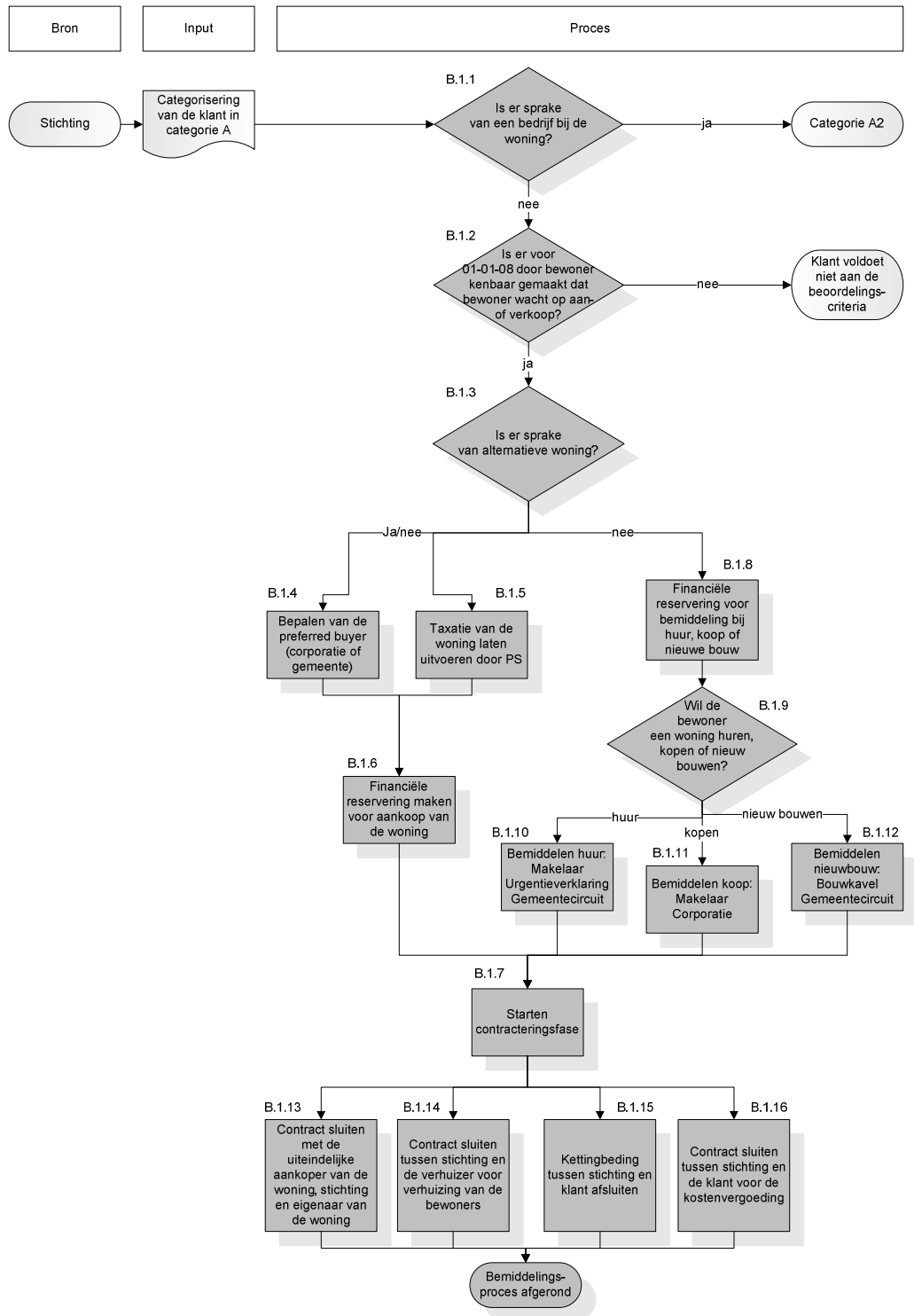
In deze bijlage 2 is toegespitst op de categorieën zoals beschreven in de bijlage 1 een procesuitwerking gegeven. Deze is complementair aan de uitwerking van het algemene werkproces zoals in de hfst 2 t/m 6 is gegeven.

- A. Woningen en/of bedrijven binnen de geluid- en veiligheidsloopzone:
- B. Woningen buiten de geluid- en veiligheidsloopzone maar binnen de geluidsisolatiecontour volgens de RGV
- C. Woningen buiten de geluidsisolatiecontour
- D. Fysieke schade vanwege luchtverkeer

NB! In de onderstaande procesuitwerking moet daar waar de datum 1-1- 2008 staat als fatale datum voor het indienen van een ontvankelijke aanvraag, gelezen moet worden 1-1-2012. Immers door partijen bij het convenant Omgevingskwaliteit middellange termijn is overeengekomen dat de stichting na die datum (of zoveel eerder als de partijen overeenkomen) geen schrijvende gevallen meer in behandeling neemt.

Categorie A: Woningen en/of bedrijven binnen de geluid- en veiligheidsloopzone.

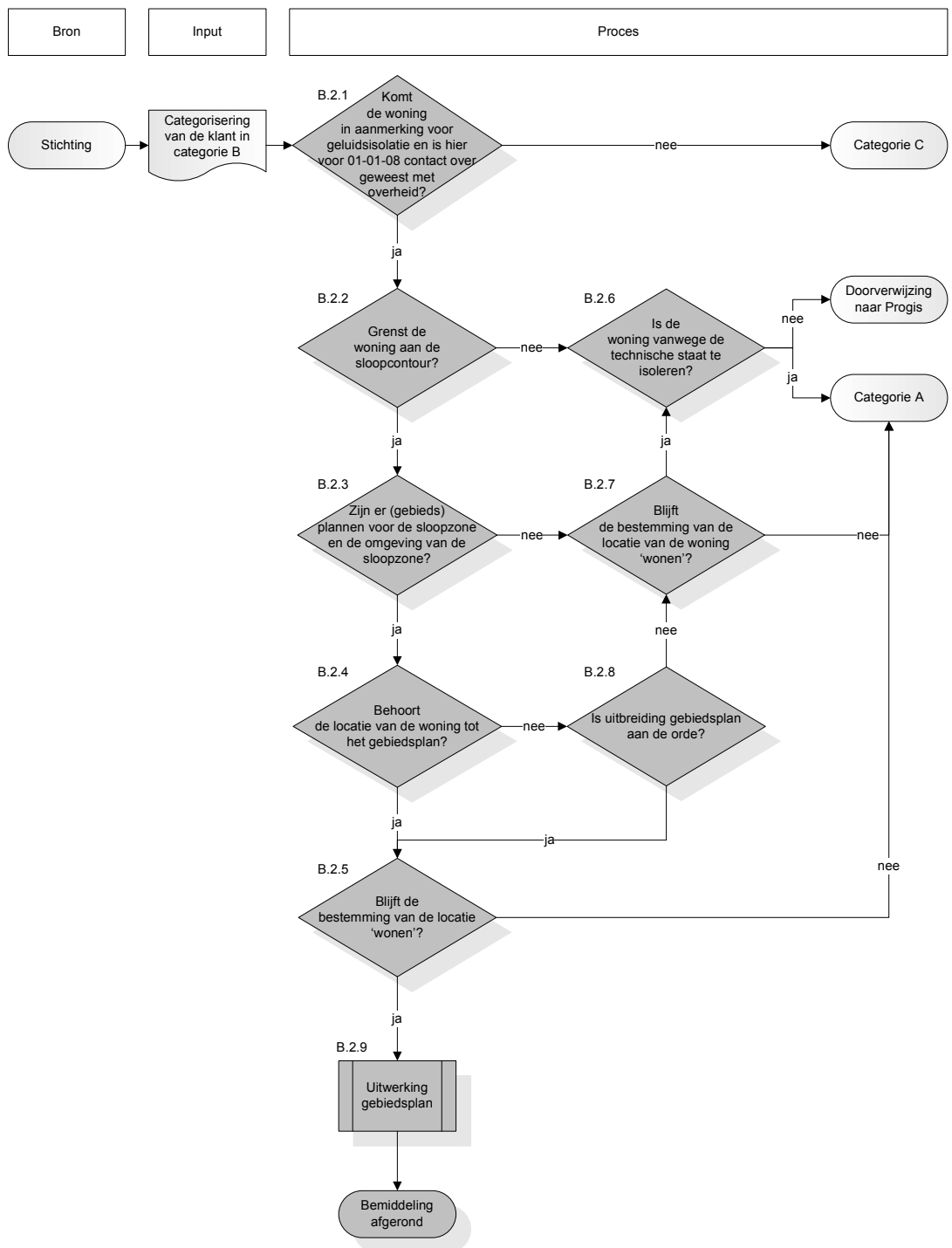
Categorie A2 (woningen met bedrijf) zijn in de uitwerking achterwege gelaten. Hiervoor moet een afspraak tussen Rijk en regio worden gemaakt, zie oplegnotitie bij dit document.



Figuur 7: categorie A1 (woningen zonder bedrijven)

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigheden en acties Stichting
B.1.1	Is er sprake van een bedrijf bij de woning?	Om te bepalen of de klant in categorie A1 of A2 valt	
B.1.2	Is er door de bewoner kenbaar gemaakt dat de bewoner wacht op aan- of verkoop?	Dit bepaalt of de klant voldoet aan de gestelde beoordelingscriteria	Check uitvoeren
B.1.3	Is er sprake van een alternatieve woning?	Als er sprake is van een alternatieve woning kan direct gestart worden met de aankoop van de woning door de stichting. Als dat niet het geval is wordt er ook gestart met de aankoop van de woning, maar wordt tevens het bemiddelingstraject van de bewoner gestart voor koop, huur of nieuwbouw.	Navragen bij de bewoner
B.1.4	Bepalen van de Preferred Buyer	De stichting bepaalt of de corporatie of de gemeente de preferred buyer is op basis van	
B.1.5	Taxatie van de woning laten uitvoeren door de PS	De stichting laat de woning taxeren door de PS of PF?	
B.1.6	Financiële reservering maken voor aankoop van de woning	De stichting maakt een financiële reservering	
B.1.7	Starten contracteringsfase	Wanneer er al sprake was van een alternatieve woning kan direct nadat de financiële reservering gemaakt is gestart worden met de contracteringsfase. Wanneer er nog geen sprake was van een alternatieve woning, dient ook het bemiddelingstraject voor koop, huur of nieuwbouw afgerond te zijn.	
B.1.8	Financiële reservering voor bemiddeling bij huur, koop of nieuwe bouw	De stichting maakt een reservering	
B.1.9	Wil de bewoner een woning huren, kopen of nieuw bouwen?	Afhankelijk van de keuze van de bewoner zal de stichting met andere partijen bemiddelen	
B.1.10	Bemiddelen huur: - Makelaar - Urgentieverklaring - Gemeentecircuit	Indien de bewoner kiest voor een nieuwe huurwoning zijn dit in ieder geval de 3 partijen waarmee de stichting zal bemiddelen voor de bewoner	
B.1.11	Bemiddelen koop: - Makelaar - Corporatie	Indien de bewoner kiest voor een nieuwe koopwoning zijn dit in ieder geval de 2 partijen waarmee de stichting zal bemiddelen voor de bewoner	
B.1.12	Bemiddelen nieuwbouw: - Bouwkavel - Gemeentecircuit	Indien de bewoner kiest voor een nieuwbouwwoning zijn dit in ieder geval de 2 partijen waarmee de stichting zal bemiddelen voor de bewoner	
B.1.13	Contract sluiten met de uiteindelijke aankoper van de woning, stichting en eigenaar van de woning	Na afronding van de bemiddeling voor de bewoner vinden parallel 4 contractafsluitingen plaats	
B.1.14	Contract sluiten tussen stichting en de verhuizer voor de verhuizing van de bewoners	Na afronding van de bemiddeling voor de bewoner vinden parallel 4 contractafsluitingen plaats	
B.1.15	Kettingbeding tussen stichting en klant afsluiten	Na afronding van de bemiddeling voor de bewoner vinden parallel 4 contractafsluitingen plaats	
B.1.16	Contract sluiten tussen stichting en de klant voor kostenvergoeding	Na afronding van de bemiddeling voor de bewoner vinden parallel 4 contractafsluitingen plaats	

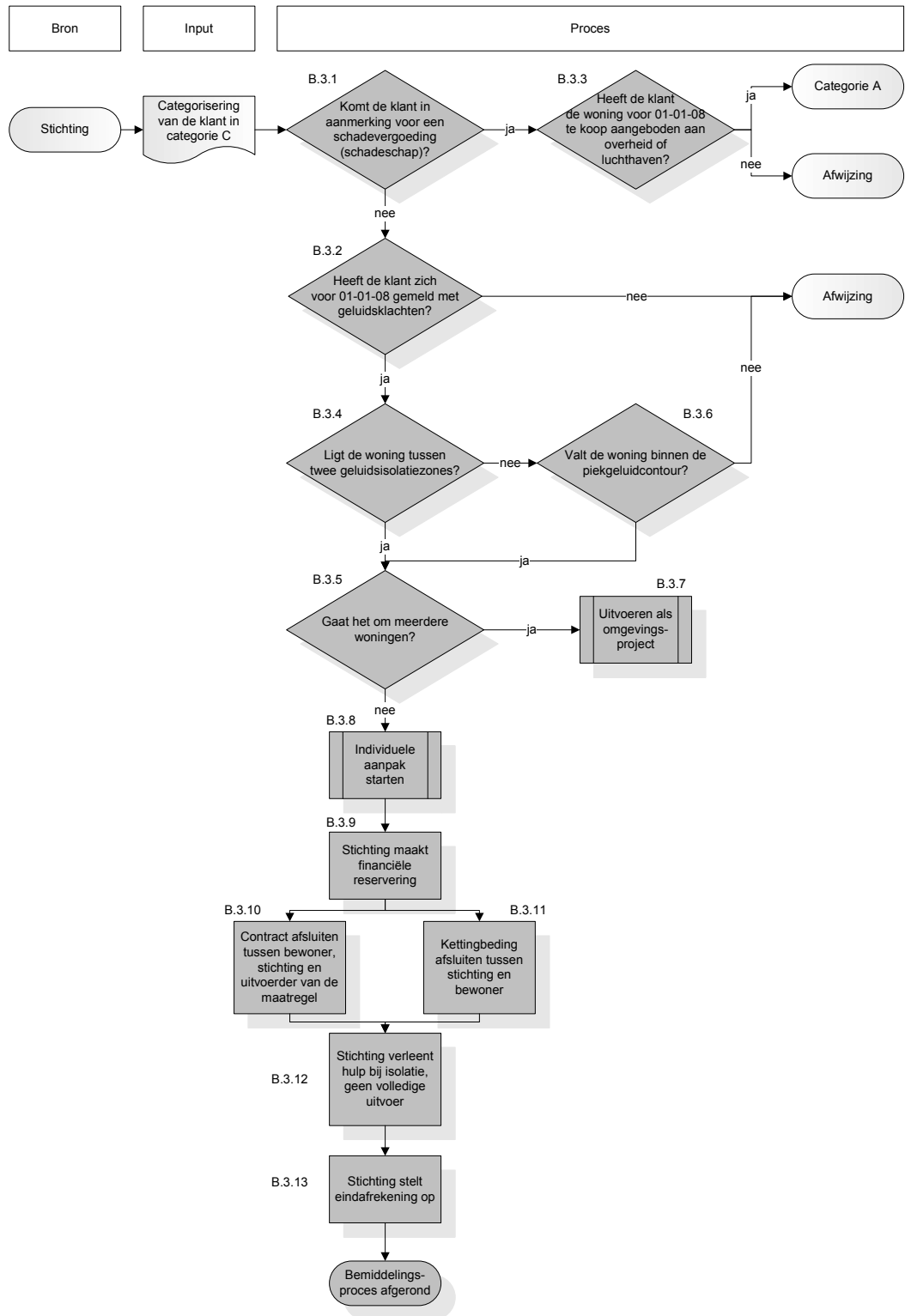
Categorie B: Woningen buiten de geluid- en veiligheidsloopzone maar binnen de geluidsisolatiecontour volgens de RGV



nr	Inhoud	Uitleg	Benodigdheden en acties Stichting
B.2.1	Komt de woning in aanmerking voor geluidsisolatie en is hier voor 01-01-08 contact over geweest met de overheid?	Indien dit niet het geval is voldoet de woning niet aan de gestelde criteria voor categorie B	
B.2.2	Grenst de woning aan de sloopcontour?		
B.2.3	Zijn er (gebieds)plannen voor de sloopzone en de omgeving van de sloopzone?		
B.2.4	Behoort de locatie van de woning tot het gebiedsplan?		
B.2.5	Blijft de bestemming van de locatie 'wonen'?	Indien dit niet het geval is valt de woning alsnog in categorie A	
B.2.6	Is de woning vanwege de technische staat te isoleren?	Indien de woning isoleerbaar is valt de woning alsnog in categorie A	
B.2.7	Blijft de bestemming van de locatie van de woning 'wonen'?	Indien dit niet het geval is valt de woning alsnog in categorie A	
B.2.8	Is uitbreiding gebiedsplan aan de orde?		
B.2.9	Uitwerking gebiedsplan	De uitwerking van het gebiedsplan is een apart proces waar de stichting bij betrokken is maar wat nog niet uitgewerkt is in dit model.	

Figuur 8: Categorie B

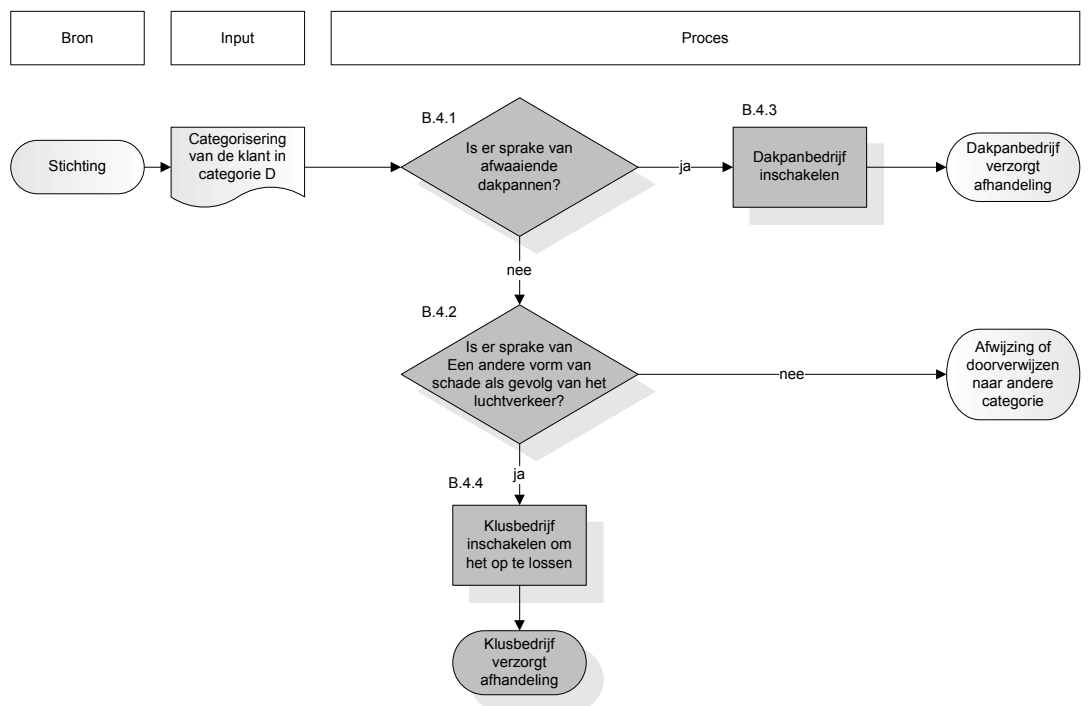
Categorie C: Woningen buiten de geluidsisolatiecontour.
PM



Figuur 10: Categorie C

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigheden en acties Stichting
B.3.1	Komt de klant in aanmerking voor een schadevergoeding (schadeschap)?		Check uitvoeren
B.3.2	Heeft de klant zich voor 01-01-08 gemeld met geluidsklachten?	Indien dit niet het geval is, voldoet de klant niet aan de gestelde criteria.	
B.3.3	Heeft de klant de woning voor 01-01-08 te koop aangeboden aan overheid of luchthaven?	Als dit het geval is, valt de woning alsnog in categorie A. Indien dit niet het geval is, voldoet de klant niet aan de gestelde criteria.	
B.3.4	Ligt de woning tussen twee geluidsisolatiezones?		Check uitvoeren
B.3.5	Gaat het om meerdere woningen?		Check uitvoeren
B.3.6	Valt de woning binnen de piekgeluidcontour?		Check uitvoeren
B.3.7	Uitvoeren als omgevingsproject	Indien het gaat om meerdere woningen tussen twee geluidsisolatiezones kan de uitvoering van het omgevingsproject starten	Uitvoering omgevingsproject
B.3.8	Individuele aanpak starten	Indien het gaat om 1 woning tussen twee geluidsisolatiezones kan de uitvoering van het individuele project starten	Uitvoering individueel project
B.3.9	Stichting maakt financiële reservering		
B.3.1 0	Contracten afsluiten tussen bewoner, stichting en uitvoerder van de maatregel		
B.3.1 1	Kettingbeding afsluiten tussen stichting en bewoner		
B.3.1 2	Stichting verleent hulp bij isolatie, geen volledige uitvoer		
B.3.1 3	Stichting stelt eindafrekening op		

Categorie D: Fysieke schade vanwege luchtverkeer.



Figuur 11: Categorie D

nr	Inhoud	Uitleg	Benodigheden en acties Stichting
B.4.1	Is er sprake van afwaaiende dakpannen?	Binnen de categorie van fysieke schade (categorie D) wordt onderscheid gemaakt tussen afwaaiende dakpannen en andere schade	
B.4.2	Is er sprake van een andere vorm van schade als gevolg van het luchtverkeer?	Wanneer er wel schade aan de woning is als gevolg van het luchtverkeer maar het betreft geen afwaaiende dakpannen, moet er een klusbedrijf aan te pas komen	
B.4.3	Dakpanbedrijf inschakelen		Contact opnemen met het dakpanbedrijf
B.4.4	Klusbedrijf inschakelen om het op te lossen		Contact opnemen met het klusbedrijf

Aanmeldingsformulier op hoofdlijnen

Klantgegevens

Naam:

Adres:

Postcode:

Telefoon:

Mobiel

E-mail:

Situatiebeschrijving

Beschrijving overlast:

Beschrijving waarom niet in aanmerking voor wettelijke
regeling:

Beschrijving waarom geen gebruik gemaakt van wettelijke
regeling:

Beschrijving wenselijke maatregelen om overlast tegen te
gaan/ te verhelpen:

Contact/in behandeling bij de volgende
organisaties/instellingen die maatregelen nemen om de
overlast te verminderen/te verhelpen:

Ondertekening

Datum:

Ondertekening (naar waarheid ingevuld):

Bijlagen

Copy identificatie:

Copy huurcontact/koopakte:

Evaluatie en raamwerk evaluatieformulier

1 Doel van de evaluatie

Het belangrijkste doel van evalueren is na te gaan of het doel van de ingreep bij het individuele geval is gerealiseerd: Is de aanvrager geholpen met de uitgevoerde activiteiten.

Daarnaast heeft de evaluatie een aantal subdoelen waarbij vanuit verschillende perspectieven gekeken kan worden:

- De evaluatie is van belang voor de Stichting (en de rollen die deze vervult). De Stichting kan leren van de ervaringen van 'klanten' met:
 - . de rol van de Stichting als ontvanger en beoordelaar van de aanmelding
 - . de rol van de Stichting als bemiddelaar tussen uitvoeringsorganisaties
 - . als opdrachtgever van de uitvoeringsorganisaties. Dit kan doorwerken in de selectieprocedures die de Stichting hanteert voor het selecteren van de uitvoeringsorganisaties.

De ervaringen kunnen worden vertaald naar aanpassingen in werkwijzen maar ook naar selectie van personeel (kennis en vaardigheden) en acties om kennis en ervaring op te doen (cursussen, opleidingen). Minstens even belangrijk is het dat men ook kan zien waar het goed gaat.

- Een evaluatierapport geeft de verantwoordelijke bestuurders inzicht in het functioneren van de Stichting inzake schrijnende gevallen. Op basis van de evaluatie kunnen aanbevelingen gedaan worden over financiën, vervolg en aanpak.
- Iets verder weg, maar zeker niet onbelangrijk: de evaluatie kan inzicht geven voor het ontwikkelen van beleid. De ervaringen van de mensen zijn heel concreet, in het hier en nu. Wellicht biedt dit houvast voor verdere beleidsontwikkeling rondom Schiphol.

2 Soort vragen dat tijdens de evaluatie aan de orde komt.

In bijlage 2 is een raamwerk voor een evaluatieformulier opgenomen. Dit formulier bevat de basis voor een verdere uitwerking. Het soort vragen dat tijdens de evaluatie aan de orde komt zijn de volgende:

- Algemene vragen die nodig zijn om de gegevens goed te kunnen vastleggen (klantgegevens, bijzonderheden)
- Algemene vragen ten aanzien van de problematiek en de gekozen oplossingsrichting (rubricering per thema wordt dan mogelijk)
- Vragen die betrekking hebben op het werkproces (contact met de Stichting, contact met de uitvoerder, duidelijkheid van de te doorlopen stappen, etc)
- Vragen die betrekking hebben op het product en de kwaliteit ervan (tevredenheid over het geleverde werk, is het daadwerkelijk een oplossing voor de problematiek, etc).

3 Wie voert de evaluatie uit?

Het stichtingsbestuur stelt een evaluatieteam samen. Dit team bestaat uit:

- Mensen die de evaluaties uitvoeren en bewerken
- De programmamanager van de Stichting die op basis van de evaluatieresultaten wijzigingen in de organisatie kan doorvoeren.

De mensen die de evaluaties uitvoeren kunnen mogelijkerwijs worden ingehuurd.

4 Hoe wordt de evaluatie uitgevoerd?

De evaluatie verloopt in een aantal stappen:

- Na afronding van de werkzaamheden bij de klant wordt deze per brief uitgenodigd deel te nemen aan een evaluatie. In de brief wordt de evaluatieprocedure uitgelegd en een evaluatieformulier meegezonden.
- Indien de klant het evaluatieformulier heeft teruggezonden wordt dit opgeslagen/verwerkt in een database. Vervolgens wordt (indien gewenst) een afspraak met de klant gemaakt om aan de hand van het evaluatieformulier een eindgesprek aan te gaan.
- Het eindgesprek met de klant vindt plaats. Hier wordt de ingevulde evaluatie besproken en op specifieke punten wordt verder ingegaan/verdieping gezocht. Verder dient het gesprek als eindgesprek met de klant en ter afronding van de activiteiten.
- Een kort verslagje van het eindgesprek wordt te aanvulling bij het enqueteformulier opgeslagen. Daarbij wordt ook aangegeven wat gedaan is om de klachten/ontevredenheid te verhelpen

In bijlage 1 is een schematische weergave van de procedure opgenomen.

5 Moment van evaluatie.

Het evaluatieverzoek wordt maximaal een maand na afronding van de werkzaamheden verzonden. Vanaf dat moment wordt de evaluatie binnen maximaal 3 maanden afgerond.

6 Uitgangspunten van de evaluatie

Uitgangspunten van de evaluatie zijn:

- De klanten nemen vrijwillig deel aan de evaluatie. Iedere klant kan en mag aan een evaluatie deelnemen.
- Bij deelname aan de evaluatie wordt steeds dezelfde methodiek en systematiek gevolgd om evaluatiegegevens onderling vergelijkbaar te maken.
- Als de Stichting echt wat wil hebben aan de evaluatie en wil leren van de evaluatie moet deze worden uitgevoerd door ervaren/professionele waarnemers.
- de administratieve verwerking van de resultaten dient zo eenvoudig mogelijk te zijn.
- De evaluatie moet zo laagdrempelig als mogelijk zijn.

7 Raamwerk voor een evaluatieformulier

Hieronder zijn de blokken weergegeven die in een evaluatieformulier opgenomen dienen te worden. Aan de hand van dit 'raamwerk' kan door een evaluatiedeskundige een evaluatieformulier opgesteld worden.

Klantgegevens

Naam:

Adres:

Postcode:

Telefoon:

Mobiel

E-mail:

Naam contactpersoon Stichting:

Klantnummer:

Algemene informatie

Periode:

- Start aanmelding, datum besluit
- Indien van toepassing: start bezwaar, datum besluit.
- Start werkzaamheden, datum afronding

Problematiek

- Aard van problematiek (zie categorieën)
- Hoe en door wie is de problematiek vastgesteld
- Reden waarom u buiten de wettelijke regelingen valt.

Oplossingsrichting

- Gekozen oplossingsrichting
- Hoe en door wie is gewerkt aan het implementeren van de oplossingsrichtingen.

Procesevaluatie

Werkproces aanmelding en intake

- Manier waarop u van de aanmeldingsmogelijkheid op de hoogte bent gebracht.
- Manier waarop u zich hebt aangemeld
- Ervaring met de afhandeling van de aanmelding (ontvangstbevestiging, etc)
- Duidelijkheid van het vervolgproces (toetsing en beoordelingscriteria)
- Ervaring met de contactpersoon/rol van de Stichting tijdens deze fase.
- Algemeen oordeel over de afhandeling van deze fase (snelheid, kwaliteit, contact, etc)

Indien doorlopen: werkproces bezwaar

- Ervaring met de manier waarop de afwijzing is gecommuniceert.
- Ervaring met de bezwaarprocedure (waar indienen, hoe, wanneer, etc)
- Ervaring met het contact tussen indiener en Stichting tijdens procedure.
- Ervaring met de afhandeling van het bezwaarschif (besluit, communicatie)
- Algemeen oordeel over de afhandeling van deze fase (snelheid, kwaliteit, contact, etc)

Werkproces voorbereiding en opdrachtverlening

- Ervaring met het proces van de totstandkoming van de probleemanalyse en de uitwerking van de oplossingsrichting.
- Ervaring met het bureau dat de probleemanalyse heeft opgesteld.
- Ervaring met de contactpersoon/rol van de Stichting tijdens deze fase.
- Algemeen oordeel over de afhandeling van deze fase (snelheid, kwaliteit, contact, etc)

Werkproces uitvoering

- Ervaring met de uitvoerder van de werkzaamheden.
- Ervaring met de contactpersoon/rol van de Stichting tijdens deze fase.
- Algemeen oordeel over de afhandeling van deze fase (snelheid, kwaliteit, contact, etc)

Productevaluatie

Probleemanalyse

- Ervaring met de kwaliteit van de probleemanalyse en de uitgewerkte oplossingsrichtingen
- Ervaring met vrijheid/ruimte voor eigen wensen en eisen in de oplossingsrichting.

Uitvoeringsfase

- Ervaring met de kwaliteit van het geleverde werk en het eindproduct.
- Ervaring met de implementatie van eigen wensen en eisen in de oplossingsrichting.
- Mate waarin het eindproduct een oplossing is gebleken voor het geconstateerde probleem.

Algemene opmerkingen

Vrij ruimte voor:

- Algemene opmerkingen en constatering
- Verbetervoorstellen (proces en product)
- etc