

CAL 19-008

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3^e kwartaal 2018

Maart 2019

Uitgegeven door de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg onder verantwoordelijkheid van de Commissie AWACS Limburg

INHOUDSOPGAVE

-	Begrippenlijst	blz. 3
-	Inleiding	blz. 4
1.	Algemeen	blz. 5
2.	Klachten	blz. 10
	2.1 Dagperiode	blz. 10
	2.2 Nacht-/weekendperiode	blz. 13
3.	Klagers	blz. 15
	3.1 Klagers naar klachtensoort	blz. 15
	3.2 Spreiding klagers en klachten	blz. 16
4.	Vliegbewegingen	blz. 17

BEGRIPPENLIJST

S.K.L.Z.L.:	Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid - Limburg een onafhankelijke stichting, die ten behoeve van de Commissie Regionaal.Overleg Luchthaven Maastricht en de Commissie AWACS Limburg zorg draagt voor registratie, analyse en behandeling van klachten over vliegverkeer in de regio, tevens voor het beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie. De SKLZL is te allen tijde te bereiken op telefoonnummer: 043-3652020 De medewerkers zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 14:00 uur, buiten deze uren kunt u uw klacht(en) inspreken op het antwoordapparaat. Op verzoek van de klager wordt deze teruggebeld. Klachten kunnen ook digitaal worden ingediend via www.kicl.nl . De ingesproken en digitale klachten worden op de gebruikelijke wijze geregistreerd en gerapporteerd aan de Commissie AWACS Limburg.
Klacht:	een door een klager bij het klachtenbureau gemelde ervaring van hinder of overlast door vliegverkeer.
Klager: (klaagadres) en	een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat meerdere klachten van verschillende personen op een huisadres tot één dezelfde klager (klaagadres) worden gerekend.
Dagperiode:	is de periode van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 22:00 uur.
Nacht-/weekend-: periode	is de periode van maandag tot en met vrijdag van 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend van 00:00 tot 24:00 uur.
Vliegbeweging:	een door de A.T.C. Geilenkirchen geregistreeerde vliegbeweging boven Nederland van of naar de AWACS-basis Geilenkirchen.
A.T.C.:	Air Traffic Control (Luchtverkeersbeveiliging).
M.T.O.W.:	Maximum Take Off Weight.
95% Spreidingsgebied:	Het 95% spreidingsgebied wordt gevormd door het gebied waarbinnen zich 95% van het aantal bewegingen over het jaar 1997 bevindt.
Woonkernoffender:	Het betreft hier vliegbewegingen buiten het 95% spreidingsgebied beneden de 3000 ft., die over de woonkernen van Schinveld en Brunssum gaan.

INLEIDING

Dit rapport is opgesteld om de Commissie AWACS Limburg te informeren over telefonische en e-mailklachten met betrekking tot vliegverkeer van of naar de AWACS-basis te Geilenkirchen, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 3^e kwartaal 2018. De gegevens over vliegbewegingen zijn afkomstig van A.T.C. Geilenkirchen.

Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en worden vergeleken met de gegevens over dezelfde periode in 2017.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. Aantal klachten en klagers in het 3^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Juli	203	141	1364	951	95	89
Augustus	122	202	897	1676	77	115
september	124	120	1040	601	53	61
Totaal	449	463	3301	3228	143	165

In deze tabel is de relatie weergegeven van het totale aantal vliegbewegingen boven Nederland van of op weg naar de AWACS-basis te Geilenkirchen en het totale aantal klachten over deze bewegingen. In de laatste kolom is het totale aantal klagers in het 3^e kwartaal weergegeven. Hierbij dient vermeld te worden dat iedere klager voor zowel de maand als het kwartaal 1 x als zodanig geteld wordt. Het is daarom niet mogelijk de klagers voor het totaalcijfer bij elkaar op te tellen. Zou men dit doen dan kan het voorkomen dat een klager die in zowel juli, augustus en september heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt dat het aantal vliegbewegingen in het 3^e kwartaal 2018 met 3% is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2017. Het aantal klachten is gedaald met 2% terwijl het aantal klagers is toegenomen met 15% ten opzichte van dezelfde periode in 2017. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is afgenomen t.o.v. 2017 en van 4 klachten per klager in 2017 naar 2 klachten per klager in 2018..

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in juli dat het aantal bewegingen is afgenomen met 31%. Het aantal klachten daalt met 30%, het aantal klagers neemt af met 6%.
- in augustus een toename van de bewegingen met 66%. Het aantal klachten stijgt met 87% en het aantal klagers neemt toe met 49%.
- in september de bewegingen afnemen met 3%. Het aantal klachten daalt met 42% terwijl het aantal klagers toe neemt met 15%.

*) Omdat hier sprake is van een asymmetrische verdeling van het aantal klachten per klagers (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel), is het bepalen van gemiddelde waarde niet representatief voor deze groep klagers; beter is het om hier de mediaan te bepalen, omdat deze minder beïnvloed wordt door extreme waarden. De mediaan wordt bepaald door een lijst van de klagers te maken met het door hen ingediende aantal klachten in oplopende volgorde (d.w.z. te beginnen met alle klagers met 1 klacht, vervolgens die met 2 klachten etc.) De mediaan is dan de middelste waarde (is aantal klachten) in de rij klagers. Bij 165 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 83^e klager.

Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen zeven jaar dan zien we het volgende:

Vanaf 2012 tot en met 2016 is er, met uitzondering van 2014, sprake van een licht dalende trend van het totale aantal bewegingen. In 2014 constateren we een sterke daling van de bewegingen als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal van 2014 in verband met een baanrenovatie. In 2017 constateren we een lichte stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. In het 1^e kwartaal 2018 zien we een toename van bewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017. In het 2^e en 3^e kwartaal 2018 zien we een afname van het aantal bewegingen ten opzichte van het voorafgaande kwartaal.

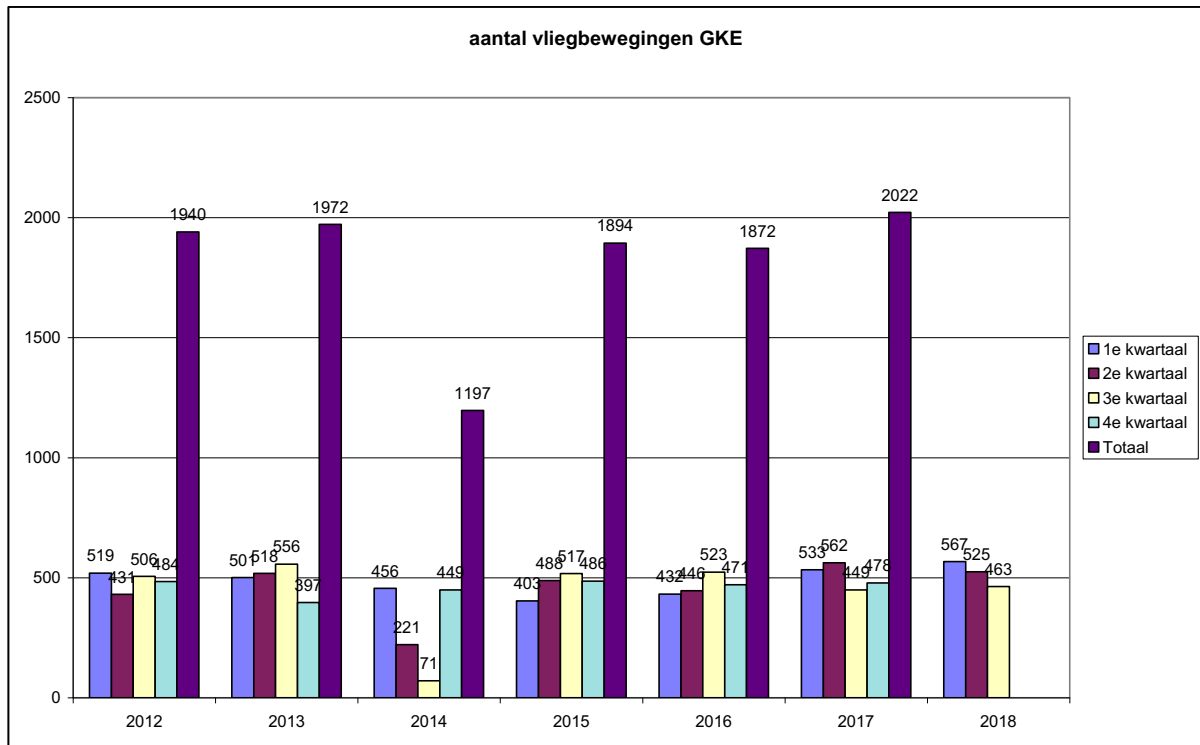
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2012 tot en met 2016 een wisselend patroon zien. In 2013 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het jaar daarvoor, in 2014 een substantiële daling van de trainingsbewegingen als gevolg van de baanrenovatie in dat jaar. In 2015 en 2016 blijft het aantal bewegingen constant. In 2017 stijgt het aantal trainingsbewegingen ten opzichte van de voorgaande jaren. In het 1^e kwartaal 2018 constateren we een toename van trainingsbewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017. In het 2^e kwartaal 2018 zien we een afname en in het 3^e kwartaal een toename van het aantal trainingsbewegingen ten opzichte van het voorafgaande kwartaal.

De klachten nemen in 2010 toe ten opzichte van het aantal in 2009. Vanaf 2011 tot en met 2013 is er sprake van een duidelijke dalende trend. In 2014 constateren we een verdere daling van het totale aantal klachten, zie bovenstaande verklaring. Het aantal klachten neemt in 2015 sterk toe ten opzichte van 2014, een toename met 82%. In 2016 nemen de klachten met 5% toe ten opzichte van 2015. In 2017 stijgen de klachten met 7% t.o.v. 2016. In het 1^e kwartaal 2018 constateren we een toename van klachten ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017. In het 2^e en 3^e kwartaal 2018 zien we een afname van het aantal klachten ten opzichte van het voorafgaande kwartaal.

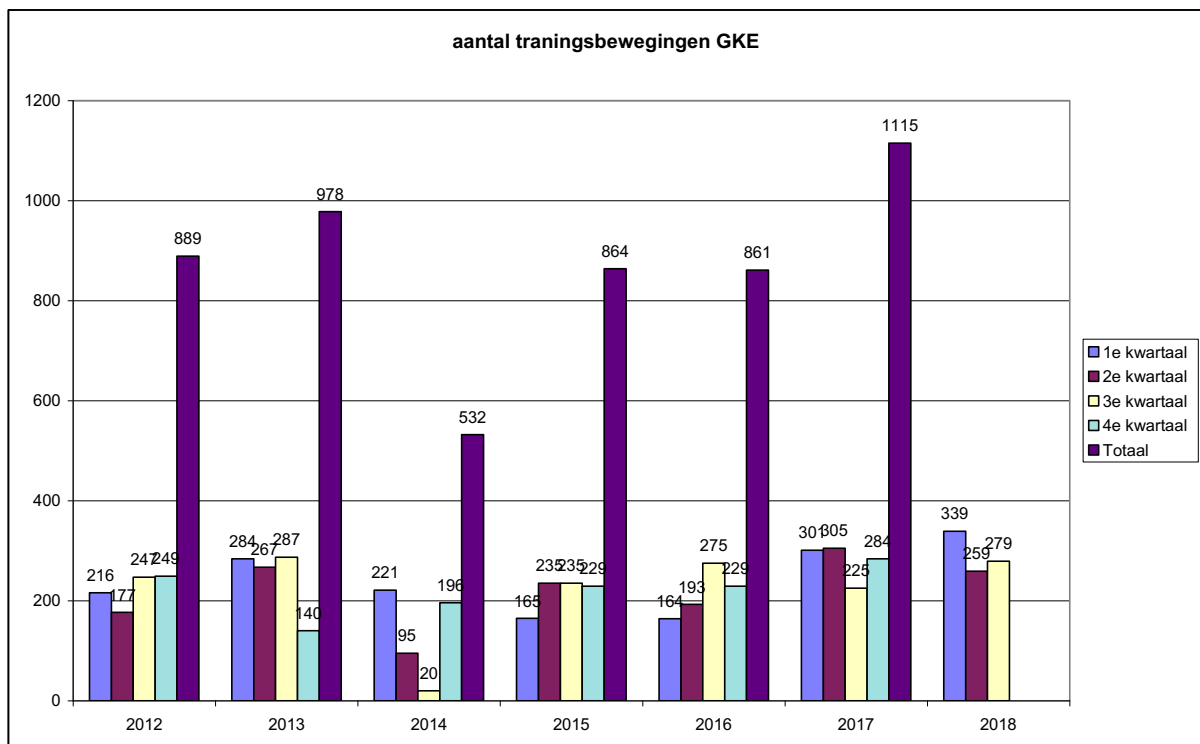
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde verklaring. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. In 2016 nemen de klagers toe met 38% ten opzichte 2015. In 2017 daalt het aantal klagers met 14% t.o.v. 2016. In het 1^e en 2^e kwartaal 2018 constateren we een toename van klagers ten opzichte van het voorgaand kwartaal. In het 3^e kwartaal 2018 zien we een afname van het aantal klagers ten opzichte van het voorafgaande kwartaal.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

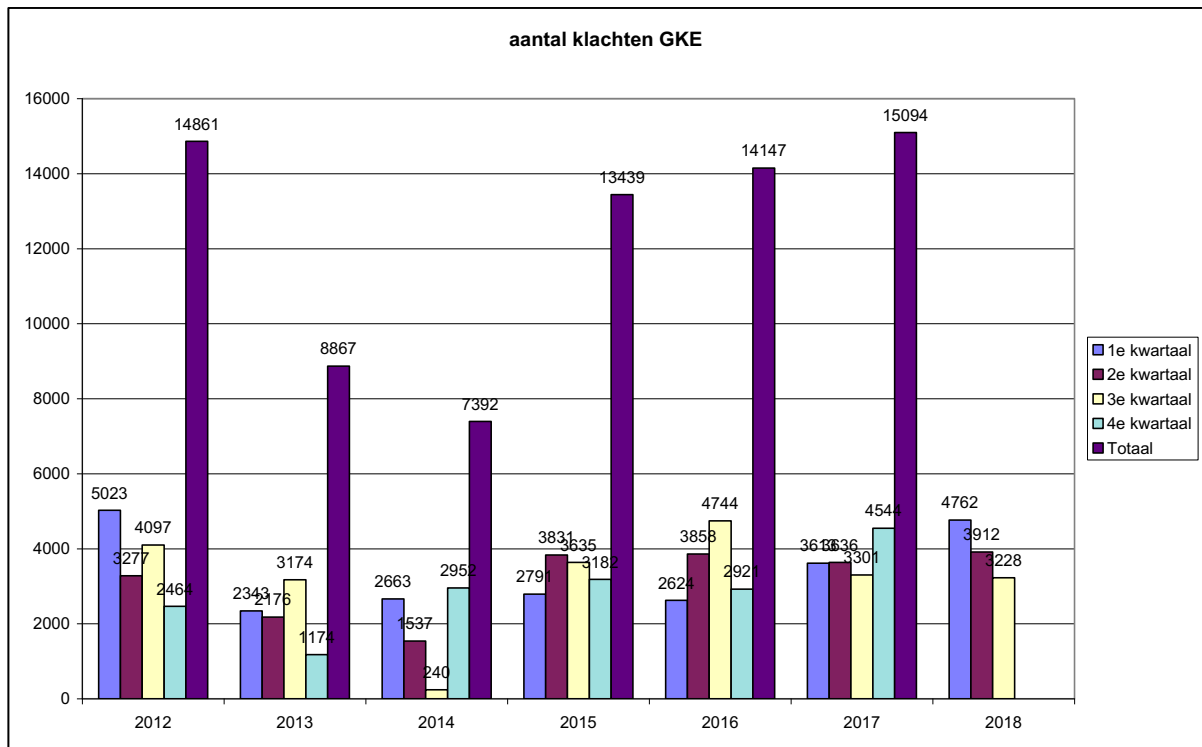
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



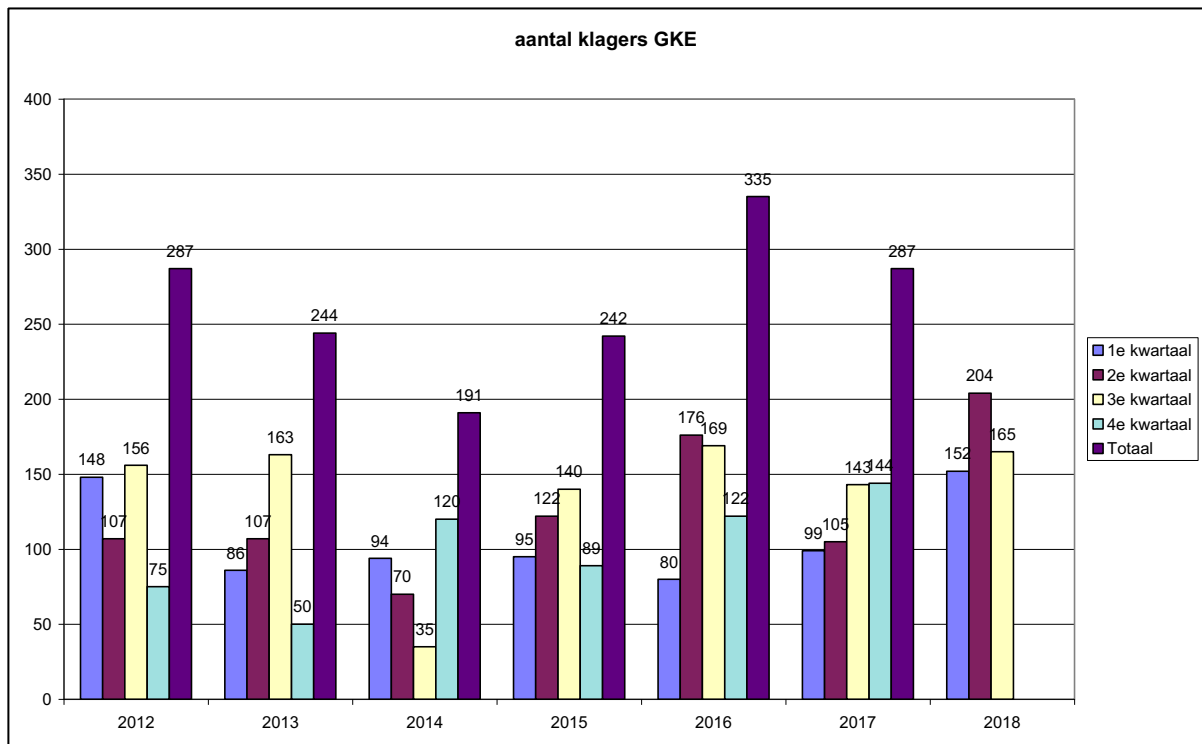
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



Grafiek 1.3. Trend: klachten



Grafiek 1.4. Trend: klagers



Bij het indienen van een klacht over vliegverkeer wordt de mogelijkheid geboden meerdere oorzaken van de ervaren hinder te benoemen, zie tabel 1.2.

Onder stankoverlast wordt verstaan het daadwerkelijk waarnemen van kerosinegeur, waarbij dan vaak ramen en deuren gesloten moeten worden. Dit wordt als zeer hinderlijk ervaren. Een verklaring van de stankoverlast zou kunnen zijn dat deze kan worden veroorzaakt door het vertrek van toestellen richting Duitsland in combinatie met een noord – c.q. noordoostelijke windrichting , waarbij kerosinestank Brunssum of Schinveld kan bereiken. Ook kan de geur van de kerosine als gevolg van bepaalde weersomstandigheden zoals bewolking, smog of koude luchtlagen in de winter blijven hangen. Opgemerkt dient te worden dat wanneer er door de klager gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet wil zeggen wil dat het toestel ook daadwerkelijk te laag gevlogen heeft, het gaat hier om overlast zoals deze door de klager ervaren wordt. Wanneer er gesproken wordt van ‘afwijkende route’ dit mogelijk op last van de Luchtverkeersleiding in Beek heeft plaatsgevonden ten behoeve van separatie van vliegverkeer van Maastricht Aachen Airport. In de vergadering d.d. 14 december 2000 van de Commissie AWACS Limburg is de afspraak gemaakt om vluchten die zich buiten het 95% spreidingsgebied bevinden en de woonkernen van Brunssum of Schinveld overvliegen beneden de 3000 voet door de SKLZL ter controle c.q. beoordeling naar de plv. basiscommandant door te sturen. Toestellen lichter dan 6 ton worden niet meegenomen, omdat deze vliegbewegingen niet meetellen bij de berekening van de geluidbelasting van de AWACS basis. Zie CAL-rapport: Vliegbewegingen over woonbebouwing van Schinveld en Brunssum.

Onder ‘overige oorzaak’ wordt in dit kwartaal het volgende verstaan: een inwoner van Oirsbeek vraagt zich af waarom er zoveel doorstarts zijn in de avonduren, een andere inwoner verwondert zich over het feit dat er AWACS bewegingen plaatsvinden terwijl er een smogalarm is; een inwoner uit Bingelrade is van mening dat je door geluid van AWACS toestellen hoger dan 105 dBA gehoorschade oploopt; inwoners van Schinveld melden o.a. dat er bewegingen plaatsvinden boven de bebouwde kom, de hoge frequentie van het aantal bewegingen en het feit dat de kleinkinderen overstuurd worden als gevolg van het lawaai van overkomende AWACS toestellen; inwoners uit Brunssum melden o.a. dat de kinderen niet kunnen slapen en dat men niet kan buiten zitten als gevolg van geluidhinder.

Tabel 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2017	2018
Totaal aantal klachten*	3301	3228
Geluid	3285	3227
Laagvliegen	1099	1285
Stank	372	590
Uitstoot	907	1227
Afwijkende route	893	1104
Trillingen	589	706
Angst	288	261
Grondlawaai	16	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	6	9

*) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

2. KLACHTEN

In dit rapport wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten als gevolg van vliegbewegingen gedurende **de dagperiode** en vliegbewegingen gedurende **de nacht - / weekendperiode**. De gegevens over vliegbewegingen zijn afkomstig van A.T.C. Geilenkirchen.

2.1 Dagperiode

Tabel 2.1. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Juli								
Totaal	199	141	1307	951	657	674	84	89
starts	168	119	1120	871	667	732		
landingen	31	22	187	80	603	364		
overig			0	0				
Augustus								
Totaal	115	202	790	1676	681	830	66	115
Starts	88	170	624	1559	709	917		
landingen	27	32	166	117	615	366		
Overig			0	0				
September								
Totaal	123	120	1027	601	835	501	53	61
Starts	112	110	962	568	859	516		
landingen	11	10	65	33	591	650		
Overig			0	0				
3^e kwartaal								
totaal	437	463	3124	3228	715	697	126	165
starts	368	399	2706	2998	735	751		
landingen	69	64	418	230	606	359		
overig			0	0				

Tabel 2.1 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen boven Nederland van of naar de AWACS-basis te Geilenkirchen en het totale aantal klachten over deze bewegingen gedurende de dagperiode, gedefinieerd als de periode van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 22:00 uur. Ook is onderscheid gemaakt tussen starts en landingen en het aantal klachten hierover. Om een vergelijking van klachtenpatronen van de afzonderlijke maanden mogelijk te maken, worden klachten omgerekend naar aantal klachten per 100 vliegbewegingen. Het aantal klagers is weergegeven in de laatste kolom.

Tabel 2.2. **Aantal trainingsbewegingen in het 3^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2017	2018	
Juli	106	82	-23
Augustus	62	138	+123
September	57	59	+4
Totaal 3^e kwartaal	225	279	+24

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal 2018 is toegenomen met 6% van 437 in '17 naar 463 bewegingen in '18. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 24% van 225 in '17 naar 279 in '18. Het aantal klachten neemt toe met 3% van 3124 in '17 naar 3228 in '18. Het aantal klagers stijgt met 31% van 126 in '17 naar 165 in '18.

Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2018 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2017 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In juli 2018 constateren we dat het aantal bewegingen gedaald is met 29% van 199 naar 141. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 23% van 106 naar 82. Het aantal klachten daalt met 27% van 1307 naar 951, het aantal klagers stijgt met 6% van 84 naar 89.

In juli 2018 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 284 van de 951 klachten d.i. 30%.

In juli 2017 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 637 van de 1307 klachten d.i. 49%.

We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

- In augustus 2018 stijgt het aantal bewegingen met 76% van 115 naar 202. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 123% van 62 naar 138. Het aantal klachten neemt met 112% toe van 790 naar 1676. Het aantal klagers stijgt met 74% van 66 naar 115.

In augustus 2018 zijn 6 piekdagen verantwoordelijk voor 1087 van de 1676 klachten d.i. 65%.

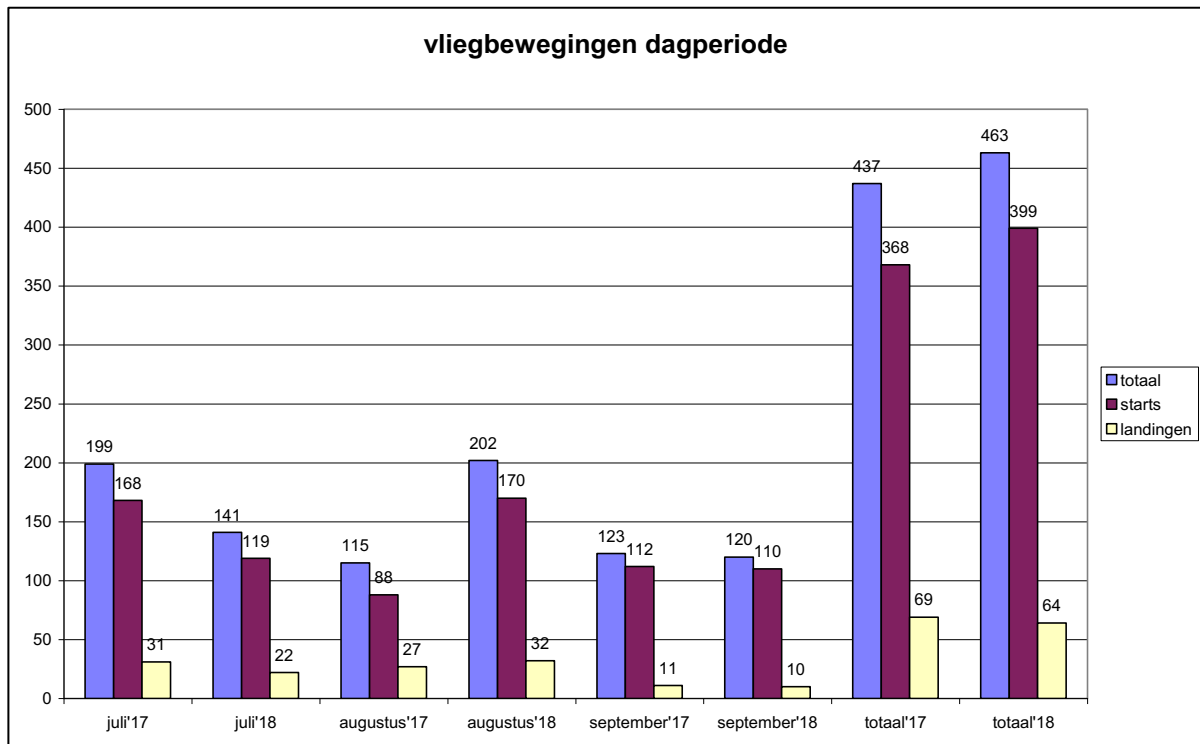
In augustus 2017 zijn geen piekdagen geweest

- In september 2018 zien we een daling van het aantal bewegingen met 2% van 123 naar 120. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 4% van 57 naar 59. Het aantal klachten daalt met 41% van 1027 naar 601. Het aantal klagers stijgt met 15% van 53 naar 61.

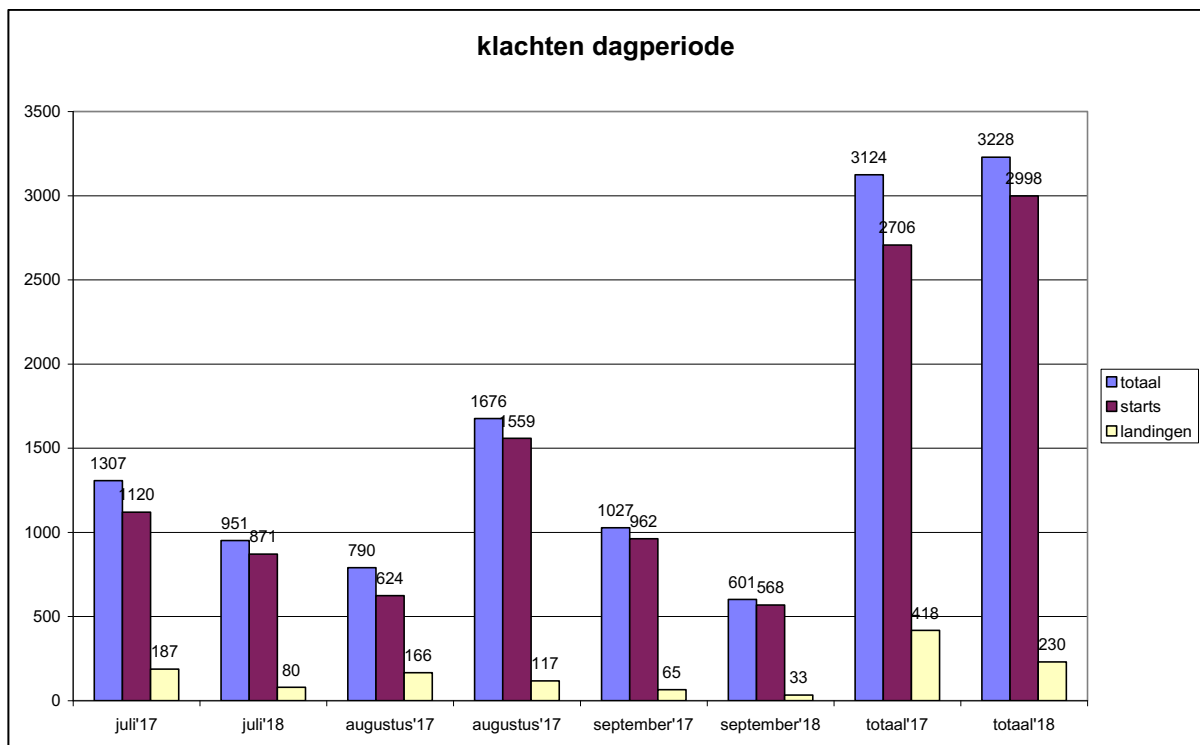
In september 2018 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 121 van de 601 klachten d.i. 20%.

In september 2017 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 397 van de 1028 klachten d.i. 39%

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

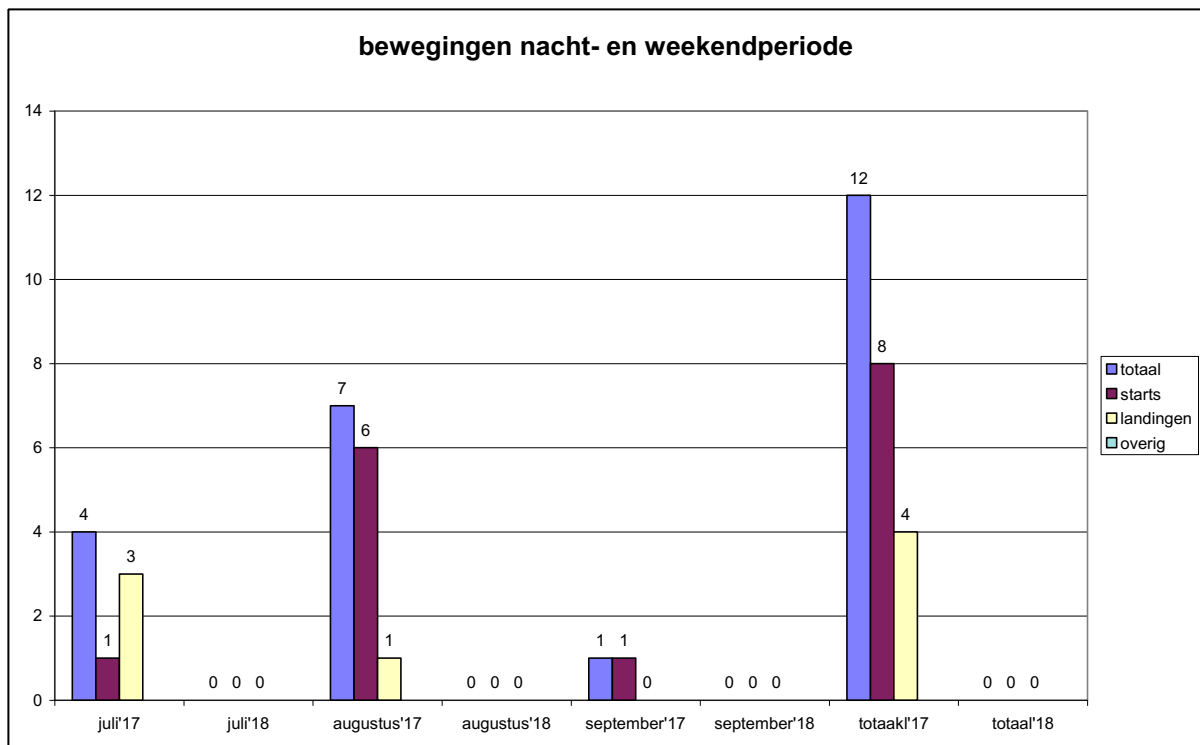
Tabel 2.3. Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 3^e kwartaal

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Juli						
Totaal	4	0	57	0	33	0
starts	1		12			
landingen	3		40			
overig			**5			
Augustus						
Totaal	7	0	107	0	30	0
Starts	6		105			
landingen	1		2			
Overig			0			
September						
Totaal	1	0	13	0	13	0
Starts	1		13			
landingen	0		0			
Overig			0			
3^e kwartaal						
totaal	12	0	177	0	51	0
starts	8		130			
landingen	4		42			
overig			5			

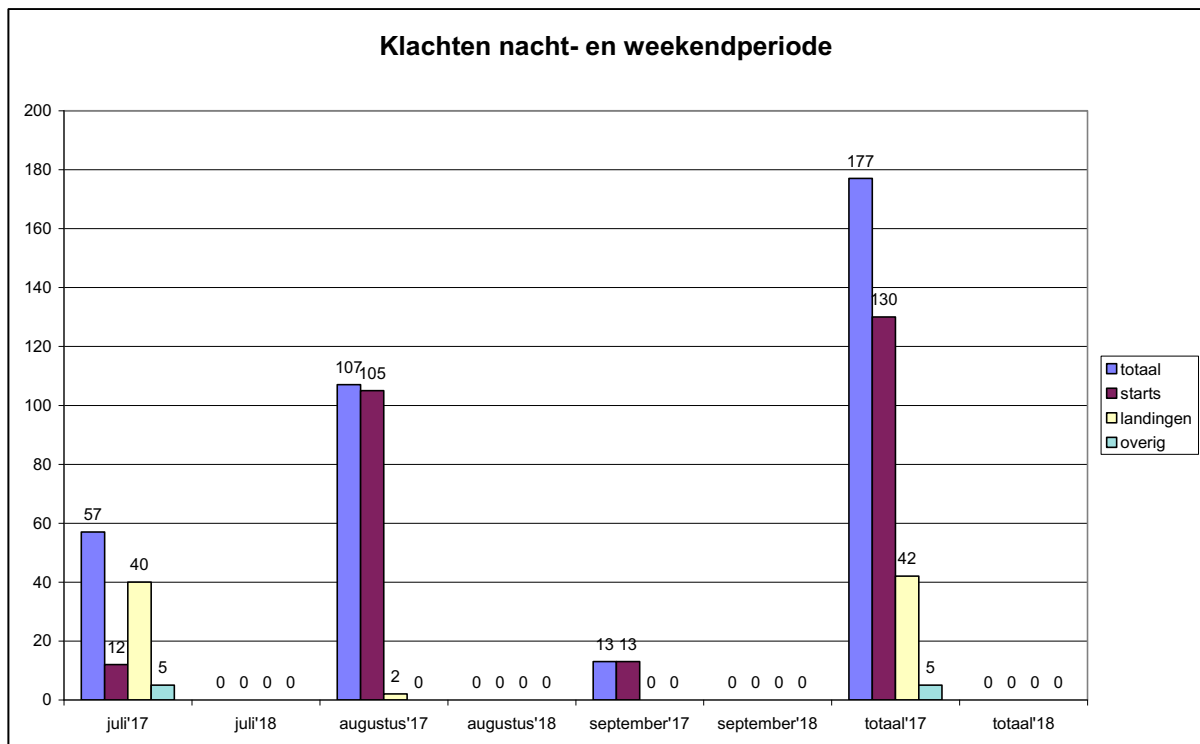
* overig is klacht m.b.t. vlucht vanuit of richting Duitsland en over proefdraaien.

Tabel 2 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen boven Nederland van of naar de AWACS-basis Geilenkirchen en het aantal klachten over deze bewegingen gedurende de nacht-/weekendperiode, die gedefinieerd is als de periode van maandag tot en met vrijdag vanaf 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend vanaf 00:00 tot 24:00 uur.

Grafiek 2.3. Visualisering van tabel 2.3.



Grafiek 2.4. Visualisering van tabel 2.3.



KLAGERS

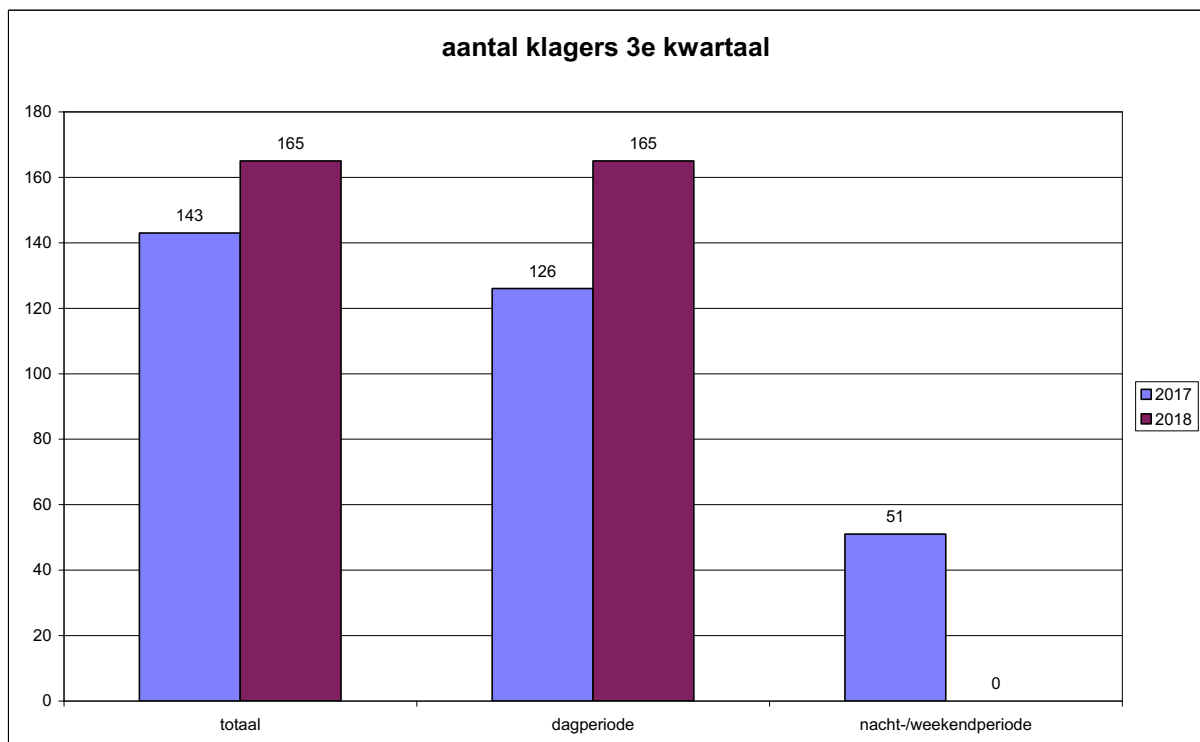
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.

	2017	2018
totaal	143	165
dagperiode	126	165
nacht-/weekendperiode	51	0

In tabel 3.1 is naast het totale aantal klagers ook het aantal klagers weergegeven dat een klacht heeft ingediend over een vliegbeweging gedurende de dagperiode en de nacht -/ weekendperiode.

Uit de tabel blijkt dat het totale aantal klagers is gestegen met 15%, het aantal klagers over de dagperiode neemt af met 31%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 55%. Zie voor een verklaring §1, §2.1 en §2.2.

Grafiek 3. Visualisering van tabel 3.1



3.2 Spreiding klagers en klachten

Tabel 3.2. Aantal klagers en klachten per gemeente in het 3^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2017	2018	2017	2018
Beek	8	4	11	14
Brunssum	22	21	815	832
Eijsden/Margraten	1	0	1	0
Gulpen-Wittem	3	5	14	11
Heerlen	6	9	52	74
Kerkrade	2	1	59	38
Landgraaf	1	2	2	4
Maastricht	2	1	2	1
Meerssen	3	6	13	17
Nuth	6	18	91	185
Onderbanken	55	44	1799	1625
Roerdalen	0	1	0	1
Schinnen	19	25	327	325
Simpelveld	1	0	9	0
Sittard-Geleen	9	11	28	43
Stein	0	1	0	1
Vaals	0	1	0	1
Valkenburg a/d Geul	1	5	12	16
Voerendaal	4	10	66	40
Totaal	143	165	3301	3228

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 3^e kwartaal 2018 en dezelfde periode in 2017. In Brunssum blijft het aantal klagers nagenoeg gelijk, het aantal klachten stijgt met 2%. In Onderbanken neemt het aantal klagers en klachten af met respectievelijk 20% en 10%,. In Schinnen nemen de klagers toe met 32%, het aantal klachten blijft nagenoeg gelijk. In Nuth is een toename van klagers en klachten te zien met respectievelijk 200% en 103%.

Op verzoek van de vertegenwoordigers van de gemeente Onderbanken in de Commissie AWACS Limburg is de volgende tabel in dit rapport opgenomen.

Tabel 3.3. Klagers en klachten in de kernen van de gemeente Onderbanken in het 3^e kwartaal

Kernen gemeente Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2017	2018	2017	2018
Bingelrade	9	9	249	237
Jabeek	4	3	379	349
Merkelbeek	2	1	11	5
Schinveld	40	31	1160	1034
Totaal	55	44	1799	1625

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2018 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag juli 2018

Juli	bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	Dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2	4		4	15		15
3	7		7	57		57
4	14		14	130		130
5	1		1	6		6
6	13		13	79		79
7						
8						
9	2		2	18		18
10	9		9	49		49
11	4		4	46		46
12	3		3	15		15
13	6		6	38		38
14						
15						
16	8		8	33		33
17	6		6	41		41
18	2		2	9		9
19	16		16	154		154
20	2		2	7		7
21						
22						
23	4		4	14		14
24	12		12	45		45
25	7		7	32		32
26	3		3	7		7
27	4		4	26		26
28						
29						
30	8		8	77		77
31	6		6	53		53
totaal	141		141	951		951

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag augustus 2018

Augustus	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	4		4	24		24
2	14		14	180		180
3	5		5	41		41
4						
5						
6	5		5	33		33
7	16		16	86		86
8	7		7	38		38
9	1		1	6		6
10	5		5	12		12
11						
12						
13	3		3	13		13
14	11		11	69		69
15	4		4	20		20
16	8		8	72		72
17	7		7	48		48
18						
19						
20	1		1	4		4
21	15		15	278		278
22	12		12	126		126
23	6		6	63		63
24	10		10	130		130
25						
26						
27	19		19	244		244
28	13		13	129		129
29	10		10	22		22
30	12		12	21		21
31	14		14	17		17
totaal	202		202	1676		1676

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in september 2018

September	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	1		1	0		0
4	9		9	78		78
5	0		0	0		0
6	7		7	32		32
7	0		0	0		0
8						
9						
10	3		3	23		23
11	9		9	20		20
12	4		4	16		16
13	3		3	1		1
14	2		2	7		7
15						
16						
17	3		3	8		8
18	14		14	121		121
19	9		9	57		57
20	6		6	25		25
21	14		14	33		33
22						
23						
24	10		10	43		43
25	4		4	18		18
26	12		12	86		86
27	4		4	20		20
28	6		6	13		13
29						
30						
31						
Totaal	120		120	601		601