

CAL 12-033

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3e kwartaal 2012

November 2012

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
- in een onafhankelijke stichting, die ten behoeve van de Milieucommissie Luchthaven Maastricht en de Commissie AWACS Limburg zorg draagt voor registratie, analyse en behandeling van klachten over vliegverkeer 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 geregistreerde 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 2012. 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 2011

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Juli	155	132	1341	920	70	63
Augustus	191	221	1804	1813	91	103
September	176	153	1499	1364	86	76
3^e kwartaal	522	506	4644	4097	152	156

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 geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

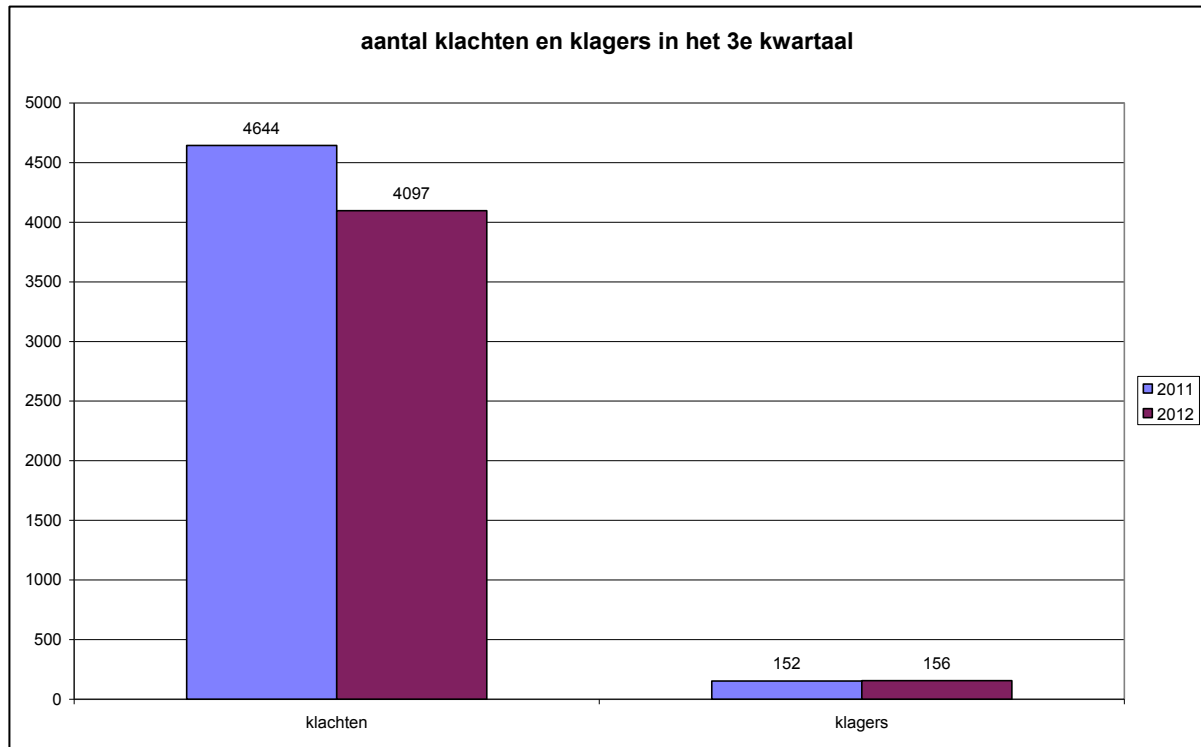
Uit de tabel blijkt in het 3^e kwartaal 2012 dat het aantal vliegbewegingen met 3% is afgenomen. Het aantal klachten is met 12% afgenomen, terwijl het aantal klagers met 3% is gestegen ten opzichte van de dezelfde periode in 2011. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan * in het 3^e kwartaal 2012 is gestegen t.o.v. dezelfde periode in 2011 en wel van 4 naar 5 klachten per klager.

*) 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 156 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 78^e + 79^e klager: 2.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in juli de bewegingen afnemen met 15%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 31% en 10%.
- in augustus een toename van het aantal bewegingen met 16%. Het aantal klachten blijft nagenoeg gelijk, het aantal klagers neemt toe met 13%.
- in september de bewegingen afnemen met 13%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 9% en 12%.

Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



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

De bewegingen stijgen voor het jaartotaal in 2009 ten opzichte van 2008, om vervolgens te dalen in 2010. In 2011 neemt het aantal bewegingen sterk af. Het 1^{ste} kwartaal 2012 laat een geringe stijging van de bewegingen zien ten opzichte van het 4^e kwartaal 2011. In het 2^e kwartaal 2012 nemen de bewegingen af ten opzichte van het kwartaal ervoor, in het 3^e kwartaal zien we een toename van bewegingen.

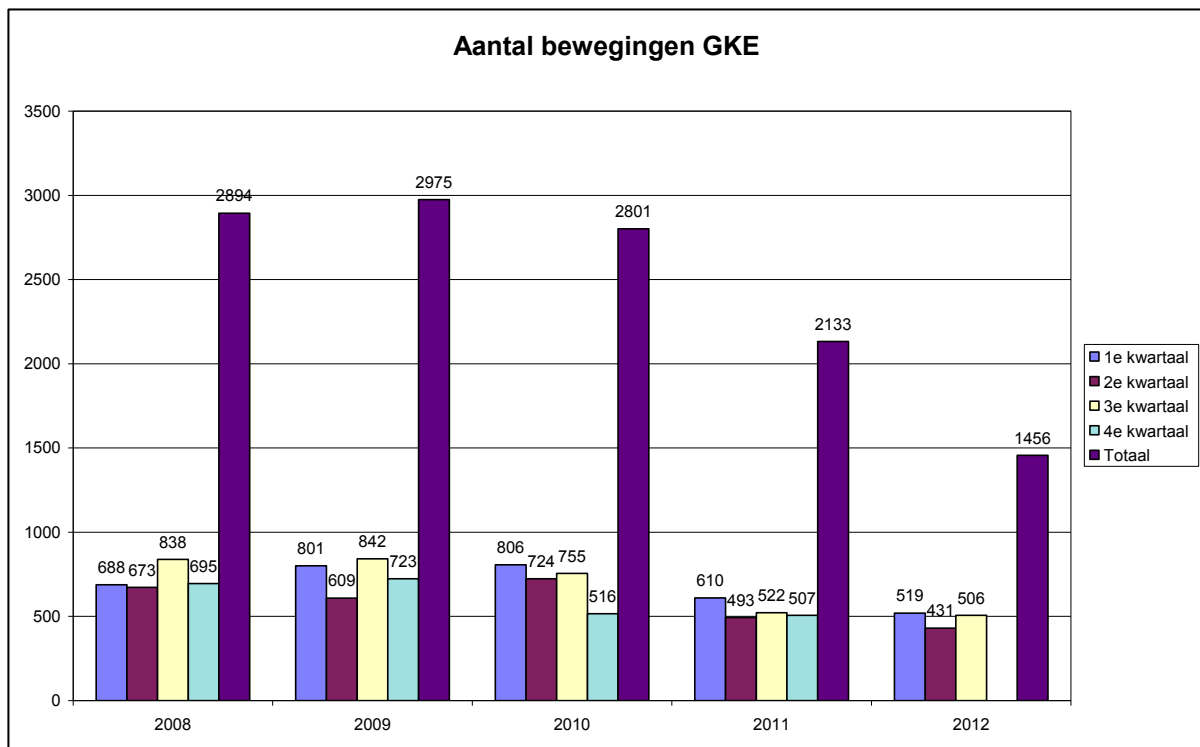
De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal over de periode 2008 tot en met 2011 een vergelijkbaar patroon zien. In het 1^e en 2^e kwartaal 2012 neemt het aantal trainingsvluchten af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2011. Het 3^e kwartaal laat een toename van trainingsbewegingen zien.

De klachten laten voor het jaartotaal een stijgende trend zien vanaf 2008 tot en met 2009, in 2010 stabiliseren de klachten. Het aantal klachten neemt sterk af in 2011. In 1^{ste} kwartaal 2012 constateren we een stijging van de klachten ten opzicht van het 4^e kwartaal 2011. Vervolgens zien we een daling van de klachten in het 2^e kwartaal 2012 ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Het 3^e kwartaal laat een toename van klachten zien.

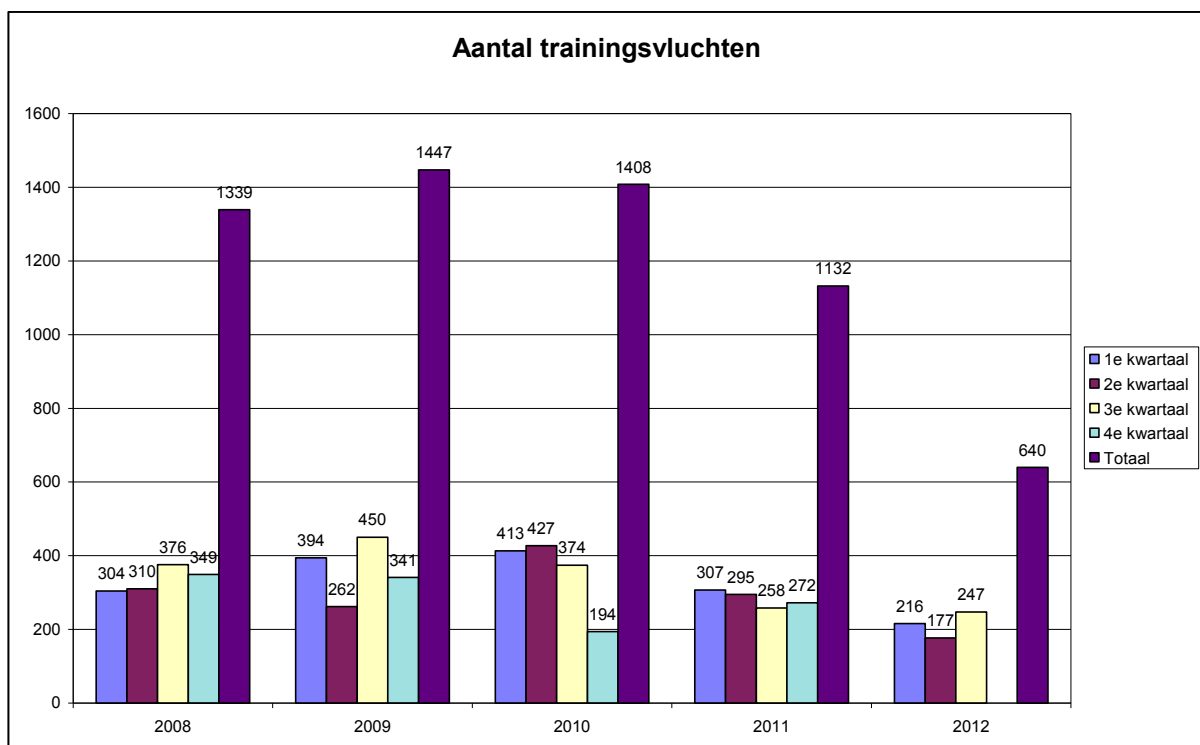
De klagers laten voor het jaartotaal een stijgende trend zien van 2008 tot en met 2010. Het aantal klagers neemt sterk af in 2011. In 1^{ste} kwartaal 2012 neemt het aantal klagers toe t.o.v. het 4^e kwartaal 2011. Het 2^e kwartaal 2012 laat een daling zien ten opzichte van het voorgaande kwartaal, in het 3^e kwartaal constateren we een toename van klagers.

De bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven.

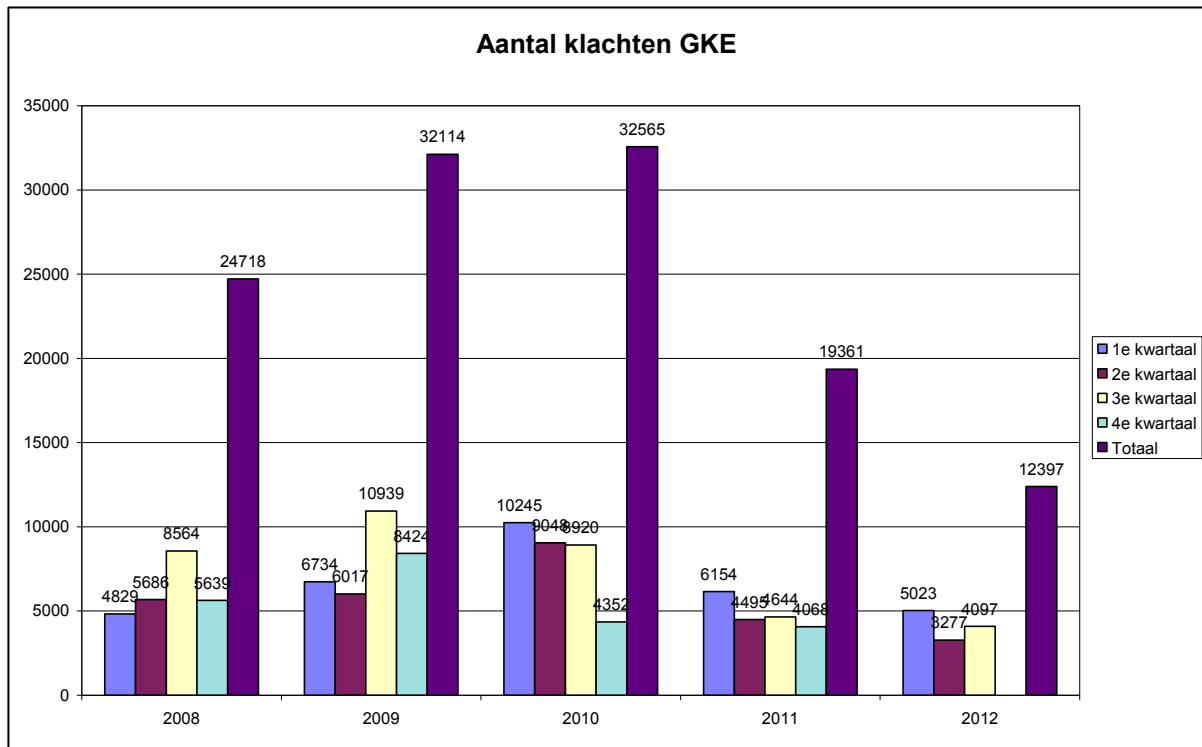
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



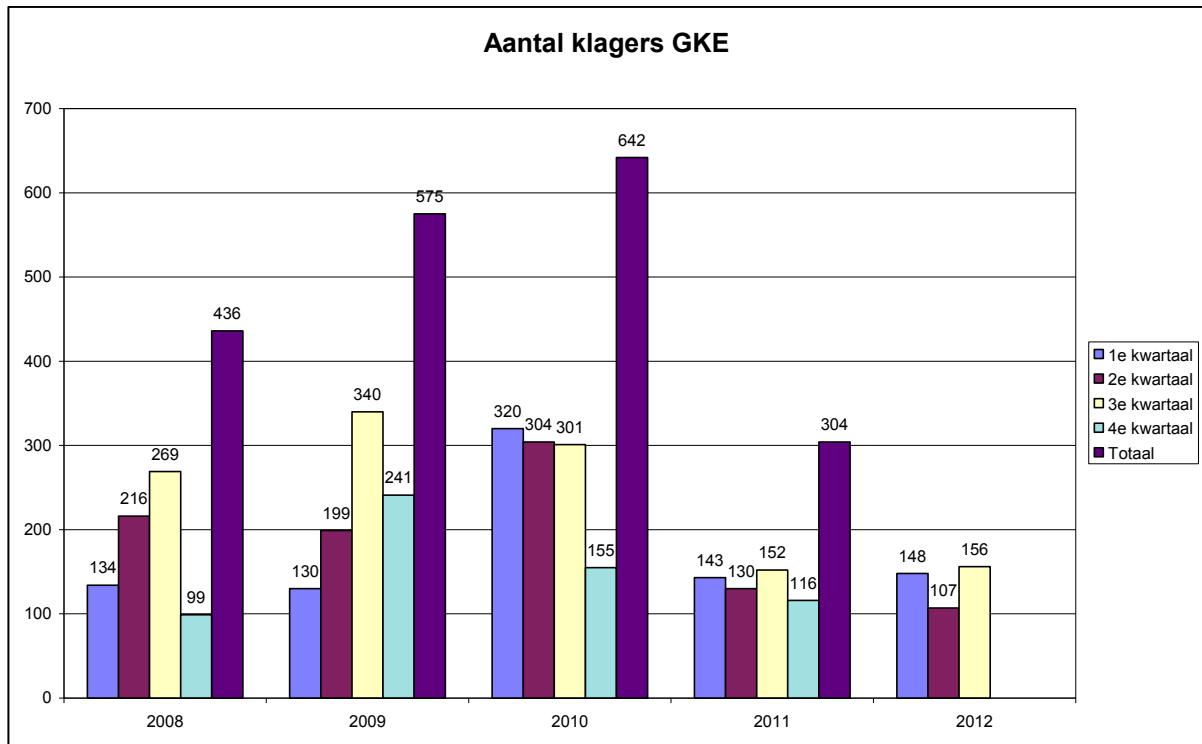
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat de klachten meerdere oorzaken kunnen hebben. (zie tabel 1.5.).

Onder stankoverlast wordt verstaan het daadwerkelijk waarnemen van kerosinegeur, waarbij dan vaak ramen en deuren gesloten moeten worden. Dit wordt als zeer hinderlijk ervaren. De stankoverlast wordt veroorzaakt door het warmdraaien van toestellen voor vertrek richting Duitsland in combinatie met een noord – c.q. zuidoostelijke windrichting, waarbij de kerosinestank Brunssum of Schinveld bereikt. Over kerosinestank worden de volgende opmerkingen genoteerd: medisch onverantwoord, stank in het huis, huisarts kreeg hoofdpijn van de stank. Onder “overige oorzaak” wordt in dit kwartaal verstaan: “er vliegen toestellen van en naar de basis, die niet vermeld staan in het convenant; het landen en vertrekken van straaljagers moet verboden worden; telefoongesprek is niet mogelijk bij overkomen van een toestel; het alarm van de auto ging af bij het overkomen van een toestel; meer overlast als gevolg van noordelijke route (Bingelrade); eigenaar van een Bed en Breakfast is bang voor wegblijven van gasten als gevolg van noordelijke route (Selfkant) .

Opgemerkt dient te worden dat wanneer er gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet wil zeggen wil dat het toestel ook daadwerkelijk 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 ter controle c.q. beoordeling naar de plv. basiscommandant door te sturen. Propellertoestellen 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.

Tabel 1.5. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2011	2012
Totaal aantal klachten*	4644	4097
Geluid	4635	4085
Laagvliegen	1839	1730
Stank	226	88
Uitstoot	1557	1420
Afwijkende route	1467	1213
Trillingen	847	769
Angst	367	204
Grondlawai	6	6
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	7	17

*) 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	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Juli								
totaal	155	131	1335	905	861	691	69	60
starts	134	111	1086	801	810	722		
landingen	21	20	249	104	1186	520		
overig			0	0				
Augustus								
totaal	188	221	1769	1813	941	820	87	103
starts	151	161	1489	1154	986	717		
landingen	37	60	280	659	757	1098		
overig			0	0				
September								
totaal	174	143	1483	1238	852	866	85	74
starts	142	132	1224	1104	862	836		
landingen	32	11	259	134	809	1218		
overig			0	0				
3^e kwartaal								
totaal	517	495	4587	3956	887	799	149	154
starts	427	404	3799	3059	890	757		
landingen	90	91	788	897	876	986		
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		%
	2011	2012	
Juli	75	48	-36
Augustus	107	137	+28
September	76	62	-18
Totaal 3^e kwartaal	258	247	-4

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3e kwartaal 2012 is gedaald met 4% van 517 in '11 naar 495 bewegingen in '12. Het aantal trainingsbewegingen neemt af van 258 in '11 naar 247 in '12, eveneens een afname van 4%. Het aantal klachten daalt met 14% van 4587 in '11 naar 3956 in '12. Het aantal klagers stijgt met 3% met van 149 in '11 naar 154 in '12.

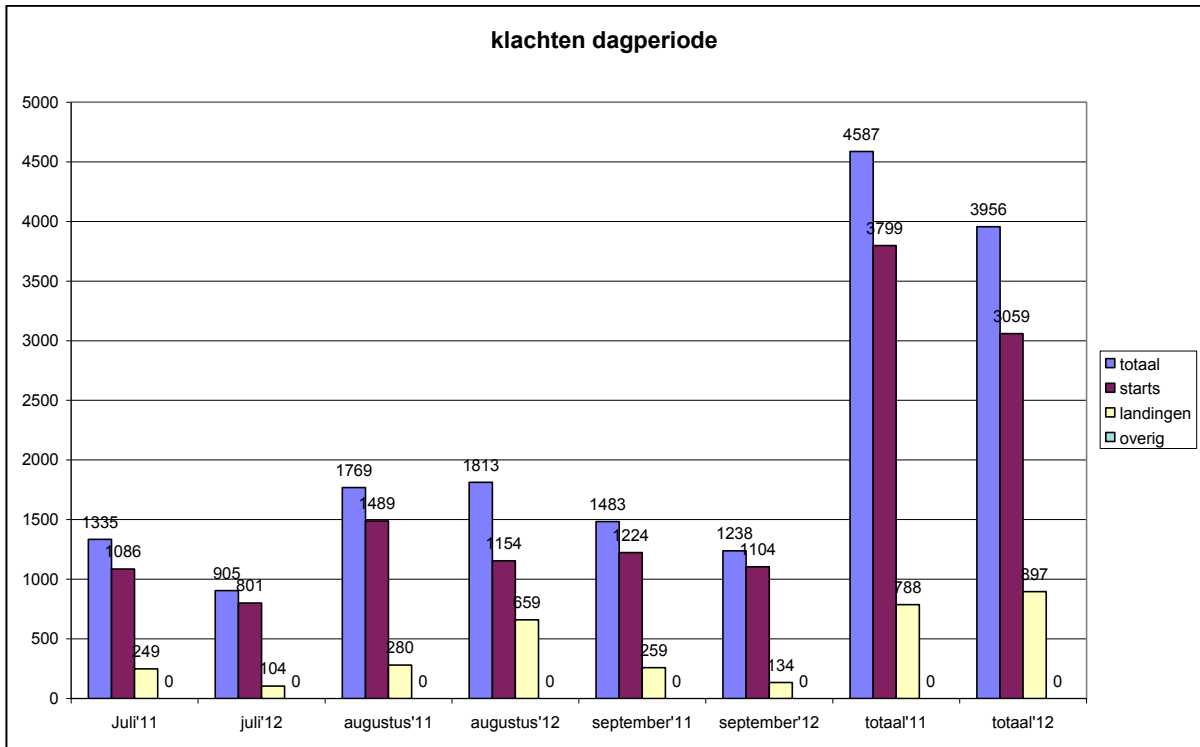
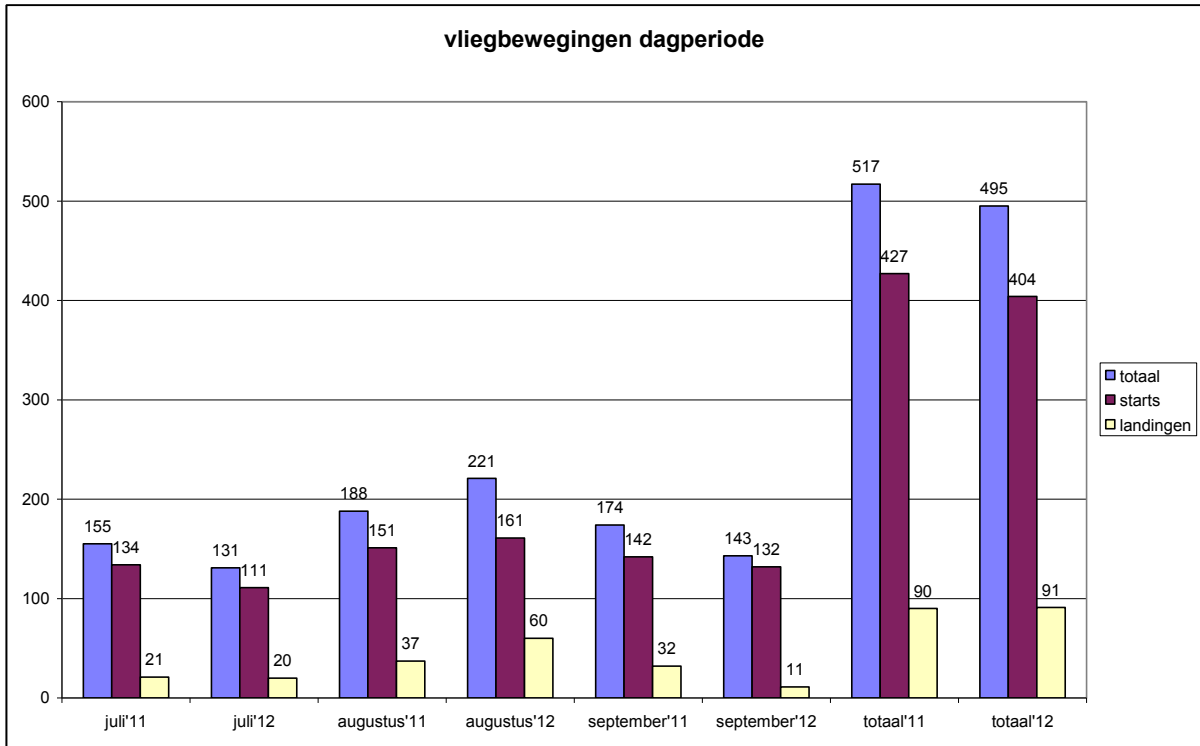
Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2012 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2011 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In juli constateren we een afname van het aantal bewegingen met 15% van 155 naar 131 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 36% van 75 naar 48. Het aantal klachten neemt af met 32% van 1335 naar 905, het aantal klagers daalt met 13% van 69 naar 60. In juli 2012 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 144 van de 905 klachten d.i. 16%. In juli 2011 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 476 van de 1335 klachten d.i. 36%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (ten minste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

- In augustus zien we een stijging van het aantal bewegingen met 18% van 188 naar 221. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 28% van 107 naar 137. Het aantal klachten stijgt met 2% van 1769 naar 1813. Ook neemt het aantal klagers toe en wel met 18% van 87 naar 103. In augustus 2012 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 892 van de 1813 klachten d.i. 49%. In augustus 2011 zijn 6 piekdagen verantwoordelijk voor 946 van de 1769 klachten d.i. 53%.

- In september daalt het aantal bewegingen met 18% van 174 naar 143. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 18% van 76 naar 62. Het aantal klachten neemt met 17% af van 1438 naar 1238. Het aantal klagers daalt met 13% van 85 naar 74. In september 2012 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 506 van de 1238 klachten d.i. 41%. In september 2011 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 507 van de 1483 klachten d.i. 34%.

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**

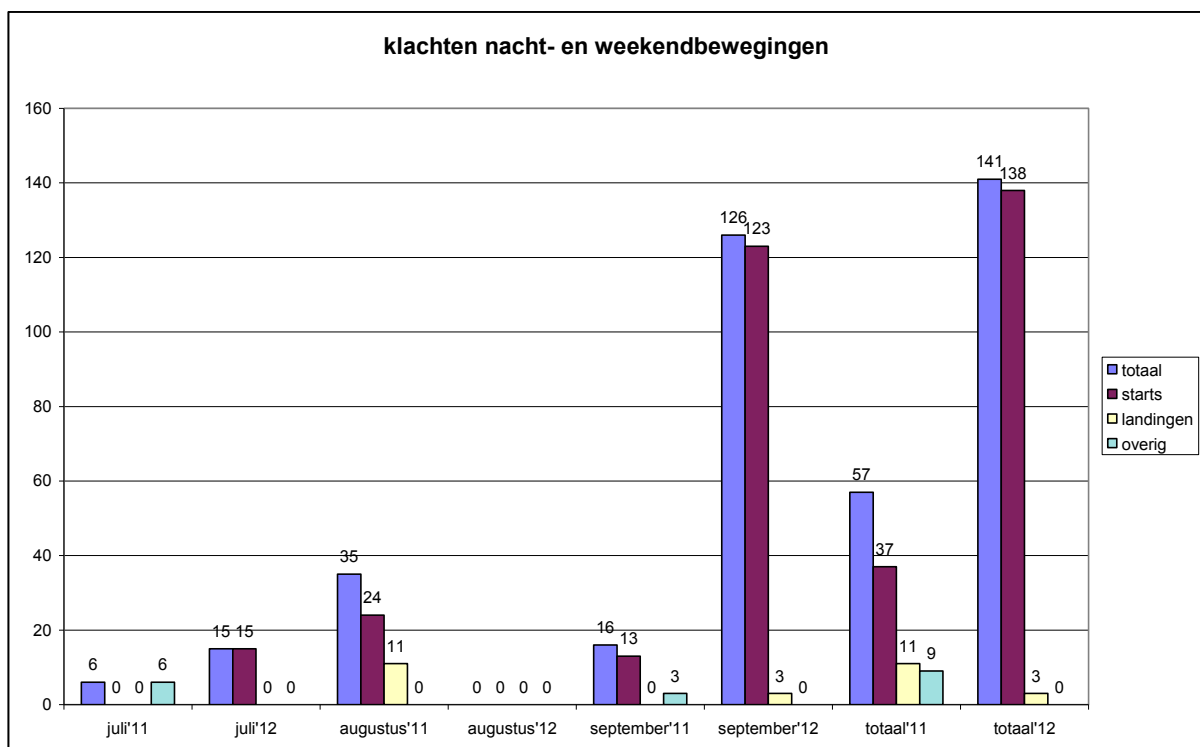
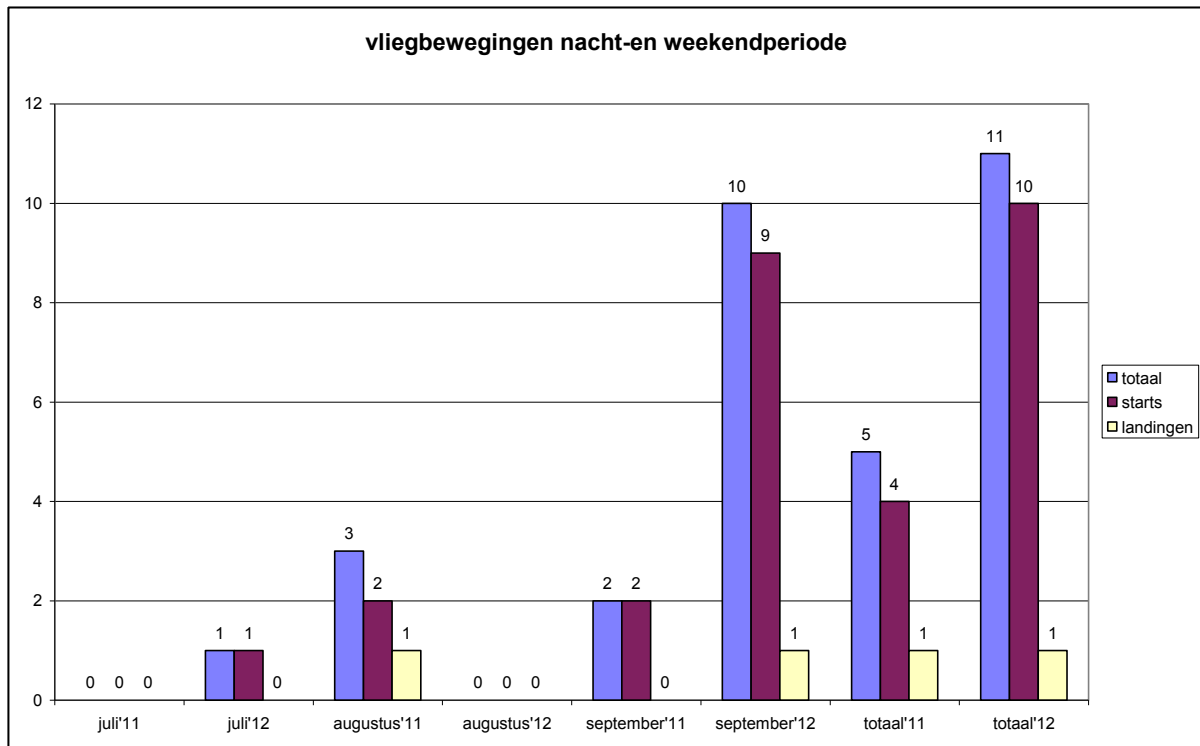
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Juli						
Totaal	0	1	6	15	6	15
starts	0	1	0	15		
landingen	0	0	0	0		
overig			*6	0		
Augustus						
Totaal	3	0	35	0	27	0
starts	2	0	24	0		
landingen	1	0	11	0		
overig			0	0		
September						
Totaal	2	10	16	126	14	33
starts	2	9	13	123		
landingen	0	1	0	3		
overig			*3	0		
3e kwartaal						
Totaal	5	11	57	141	35	36
starts	4	10	37	138		
landingen	1	1	11	3		
overig			*9	0		

* Klachten m.b.t. een vlucht richting Duitsland.

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.

Uit de tabel blijkt dat het aantal bewegingen toe neemt met 120% van 5 naar 11 bewegingen. Het aantal klachten en klagers neemt toe met resp. 147% en 3%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

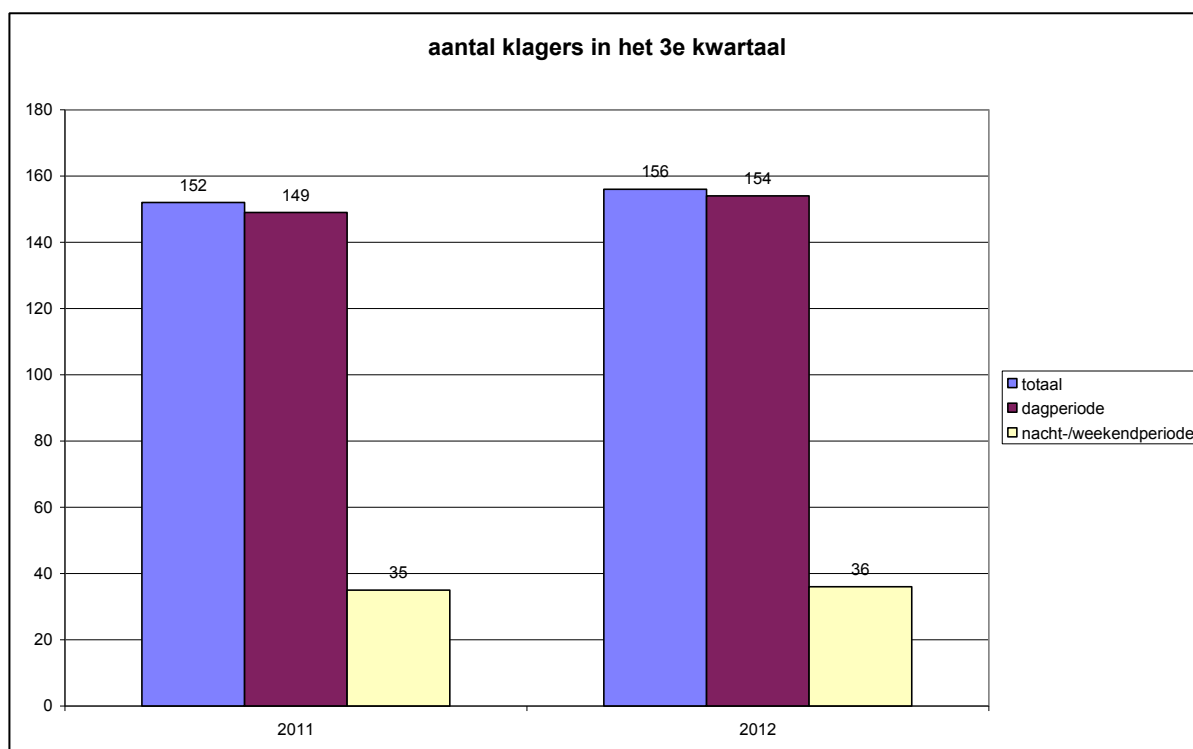
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.**

	2011	2012
totaal	152	156
dagperiode	149	154
nacht-/weekendperiode	35	36

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 zowel het totale aantal klagers als het aantal klagers over de dagperiode en de nacht - / weekendperiode toeneemt met 3%. 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	
	2011	2012	2011	2012
Beek	1	3	3	6
Brunssum	30	39	1320	1280
Echt	1	0	1	0
Gulpen-Wittem	6	4	40	29
Heerlen	12	11	155	104
Heinsberg	2	2	8	23
Kerkrade	1	1	52	25
Landgraaf	2	3	4	8
Maastricht	0	1	0	2
Meerssen	2	4	2	33
Nuth	3	2	27	19
Onderbanken	54	52	2092	1697
Schinnen	22	18	782	711
Selfkant (D)	0	1	0	5
Sittard-Geleen	8	6	57	83
Stein	1	1	1	1
Valkenburg a/d Geul	2	3	30	44
Voerendaal	5	5	70	27
Totaal	152	156	4644	4097

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 2012 en dezelfde periode in 2011. Wat opvalt, is de afname van klagers en klachten in de gemeenten Onderbanken en Schinnen. De klagers dalen met respectievelijk 4% en 18%, de klachten met respectievelijk 19% en 9%. In de gemeente Brunssum nemen de klagers met 30% toe, maar nemen de klachten met 3% af. Ook in Sittard-Geleen nemen de klachten toe (46%), terwijl het aantal klagers in deze gemeente afneemt.

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	
	2011	2012	2011	2012
Bingelrade	6	6	41	62
Jabeek	2	6	14	51
Merkelbeek	1	5	6	34
Schinveld	45	35	2031	1550
Totaal	54	52	2092	1697

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2012 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in juli 2012

Juli	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2	6		6	24		
3	4		4	20		
4	6		6	42		
5	4		4	20		
6	10		10	71		
7						
8						
9	3		3	23		
10	5		5	38		
11	7		7	53		
12	11		11	77		
13	4		4	20		
14						
15						
16	5		5	32		
17	4		4	11		
18	1		1	2		
19	3		3	25		
20	7		7	34		
21		1	1		15	15
22						
23	4		4	28		
24	3		3	17		
25	12		12	144		
26	11		11	64		
27	9		9	94		
28						
29						
30	4		4	23		
31	8		8	43		
totaal	131	1	132	905	15	920

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in augustus 2012

Augustus	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	9		9	57		57
2	10		10	76		76
3	7		7	53		53
4						
5						
6	11		11	94		94
7	6		6	56		56
8	5		5	43		43
9	5		5	35		35
10	22		22	385		385
11						
12						
13	5		5	33		33
14	14		14	124		124
15	16		16	132		132
16	13		13	105		105
17	1		1	8		8
18						
19						
20	3		3	22		22
21	10		10	79		79
22	8		8	55		55
23	11		11	83		83
24	7		7	61		61
25						
26						
27	11		11	64		64
28	9		9	49		49
29	12		12	48		48
30	23		23	146		146
31	3		3	5		5
totaal	221		221	1813		1813

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in september 2012

September	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	7		7	38		38
4	18		18	269		269
5	5		5	44		44
6	5	1	6	30	3	33
7	1		1	3		3
8						
9						
10	7		7	53		53
11	4		4	19		19
12	7		7	58		58
13	6		6	47		47
14	7	1	8	47	5	52
15						
16						
17	6		6	51		51
18	1	3	4	10	44	54
19	10	2	12	83	33	116
20	9	3	12	60	41	101
21	7		7	129		129
22						
23						
24	14		14	108		108
25	3		3	24		24
26	9		9	51		51
27	10		10	71		71
28	7		7	43		43
29						
30						
31						
Totaal	143	10	153	1238	126	1364