

CAL 19-015

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1^e kwartaal 2019

Juni 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 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 1^e kwartaal 2019. 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 2018.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. Aantal klachten en klagers in het 1^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Januari	207	176	1802	1180	80	90
Februari	183	210	1479	1531	75	104
Maart	177	228	1467	1904	89	112
Totaal	567	614	4748	4615	152	190

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 1^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 januari, februari en maart heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt dat in het 1^e kwartaal 2019 het aantal vliegbewegingen met 8% is toegenomen. Het aantal klachten neemt af met 3%, het aantal klagers is gestegen met 25% ten opzichte van dezelfde periode in 2018. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gedaald t.o.v. 2018 en wel van 4 klachten per klager in 2018 naar 2 klachten per klager in 2019.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari dat de bewegingen zijn afgenomen met 15%. Het aantal klachten daalt met 35% en het aantal klagers neemt toe met 13%.
- in februari een toename van de bewegingen met 15%. Het aantal klachten neemt toe met 4% en het aantal klagers stijgt met 39%.
- in maart de bewegingen toenemen met 29%. Het aantal klachten stijgt met 30% en het aantal klagers stijgt met 26%.

*) 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 190 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 95^e en 96^e klager:2.

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 2018 zien we een lichte stijging van 1% ten opzichte van het voorgaande jaar. In het 1^e kwartaal 2019 constateren we een toename van bewegingen met 25% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2018.

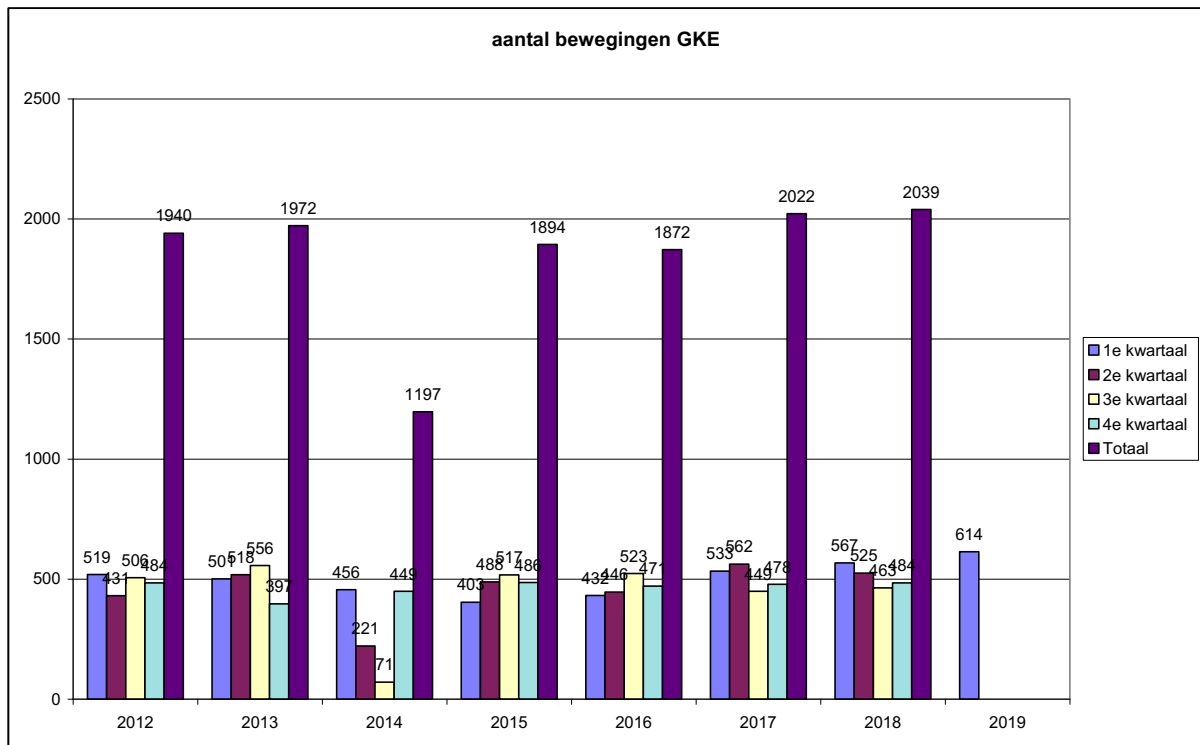
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2012 tot en met 2016 een wisselend patroon zien. In 2013 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het jaar daarvoor, in 2014 een substantiële daling van de trainingsbewegingen als gevolg van de baanrenovatie in dat jaar. In 2015 en 2016 blijft het aantal bewegingen constant. In 2017 stijgt het aantal trainingsbewegingen ten opzichte van de voorgaande jaren. In 2018 neemt het aantal trainingsbewegingen toe met 8% ten opzichte van de voorgaande jaar. In het 1^e kwartaal 2019 constateren we een toename van trainingsbewegingen van 9% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2018.

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 2018 neemt het aantal klachten toe met 4% ten opzichte van het voorgaande jaar. In het 1^e kwartaal 2019 constateren we een toename van klachten met 23% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2018.

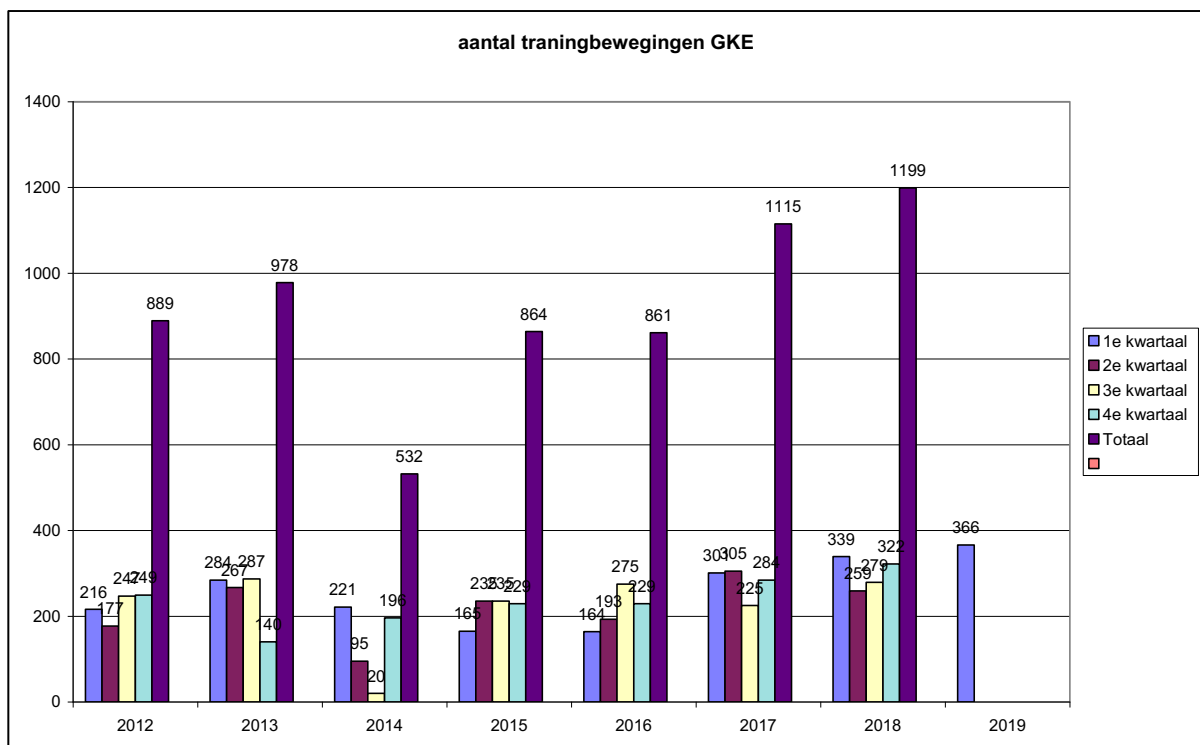
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde verklaring. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. In 2016 nemen de klagers toe met 38% ten opzichte van 2015. In 2017 daalt het aantal klagers met 14% t.o.v. 2016. In 2018 neemt het aantal klagers met 60% toe ten opzichte van 2017. In het 1^e kwartaal 2019 constateren we een afname van klagers met 22% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2018.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

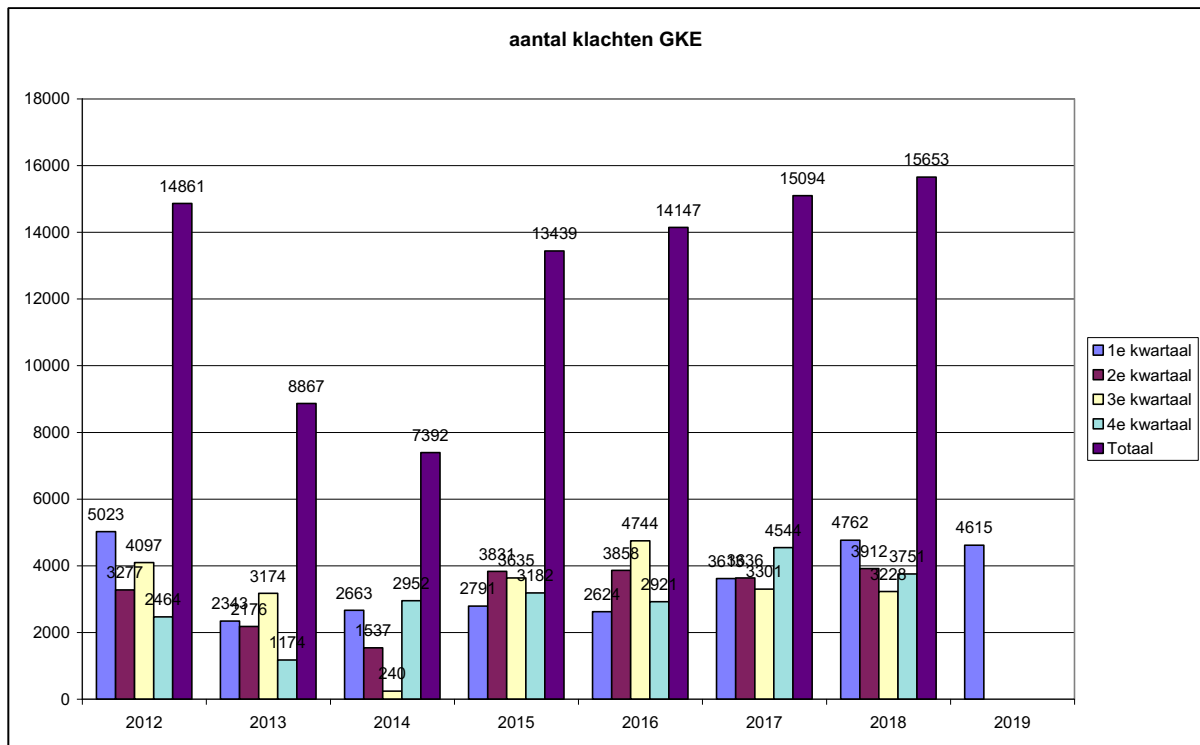
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



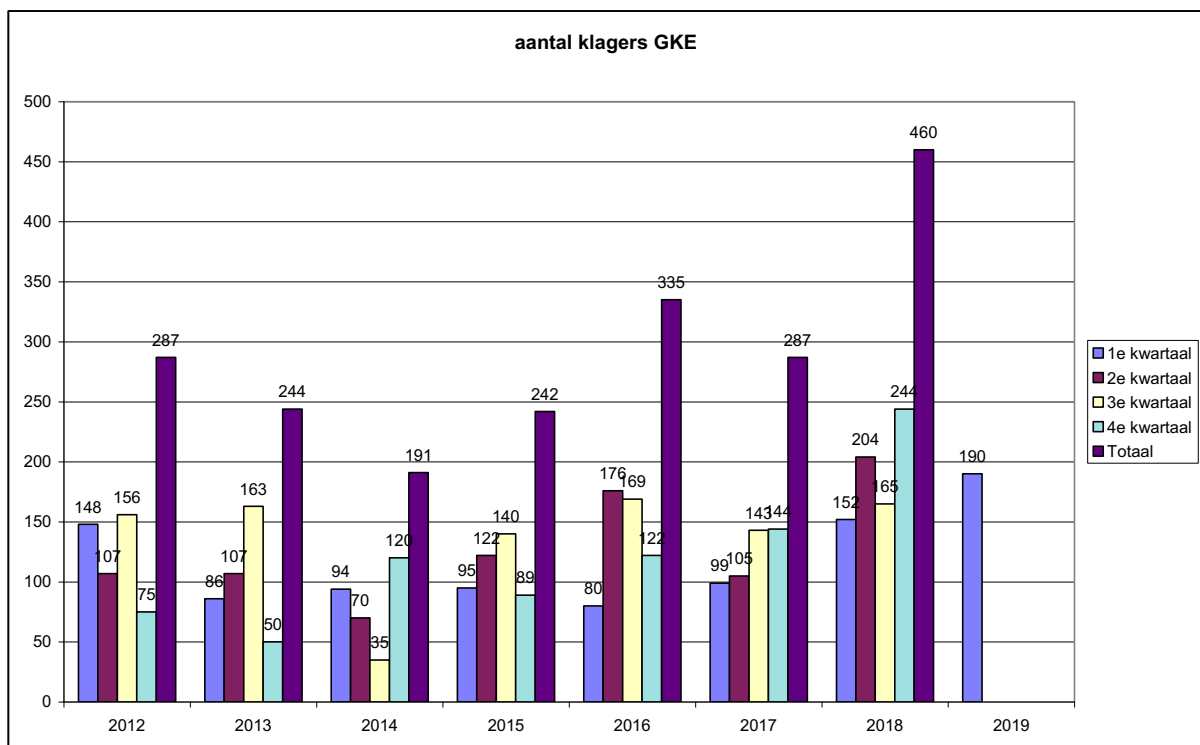
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



Grafiek 1.3. Trend: klachten



Grafiek 1.4. Trend: klagers



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. Onder “overige oorzaak” wordt in dit kwartaal verstaan: Inwoners uit Brunssum en Oirsbeek melden een toename van avondvluchten; een inwoner van Schinveld geeft aan dat de kinderen niet kunnen slapen als gevolg van de avondvluchten; een inwoner van Schinveld vraagt zich af of de toestellen hoger zouden kunnen vliegen en de woonbebouwing zouden kunnen vermijden; een inwoner van Oirsbeek meldt pijn aan de oren als gevolg van vliegtuiglawaai; inwoners van Oirsbeek en Spaubeek geven aan bezorgd te zijn over het klimaat en de gezondheid. 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 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.

Tabel 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2018	2019
Totaal aantal klachten*	4748	4615
Geluid	4744	4599
Laagvliegen	2018	1842
Stank	653	289
Uitstoot	1599	1084
Afwijkende route	1520	1489
Trillingen	1002	796
Angst	216	305
Grondlawaai	0	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	5	8

*) 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 1^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Januari								
Totaal	207	176	1802	1180	871	670	80	90
starts	193	150	1752	1009	908	672		
landingen	14	26	50	171	357	658		
overig								
Februari								
Totaal	182	209	1479	1520	813	727	75	103
Starts	112	191	961	1397	858	731		
landingen	70	18	518	123	740	683		
Overig								
Maart								
Totaal	177	228	1467	1904	829	835	89	112
Starts	122	208	841	1751	686	842		
landingen	55	20	626	153	1138	765		
Overig								
1^e kwartaal								
totaal	566	613	4748	4604	839	751	152	189
starts	427	549	3554	4157	832	757		
landingen	139	64	1194	447	859	698		
overig								

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 1^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2018	2019	
Januari	137	101	-26
Februari	113	126	+12
Maart	89	139	+56
Totaal 1^e kwartaal	339	366	+8

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1^e kwartaal 2019 is gestegen met 8% van 566 in '18 naar 613 bewegingen in '19. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 8% van 339 in '18 naar 366 in '19. Het aantal klachten daalt met 3% van 4748 in '18 naar 4604 in '19. Het aantal klagers stijgt met 24% van 152 in '18 naar 189 in '19.

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2019 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2018 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari 2019 constateren we een afname van het aantal bewegingen met 15% van 207 naar 176 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 26% van 137 naar 101. Het aantal klachten neemt af met 35% van 1802 naar 1180, het aantal klagers neemt toe met 13% van 80 naar 90.

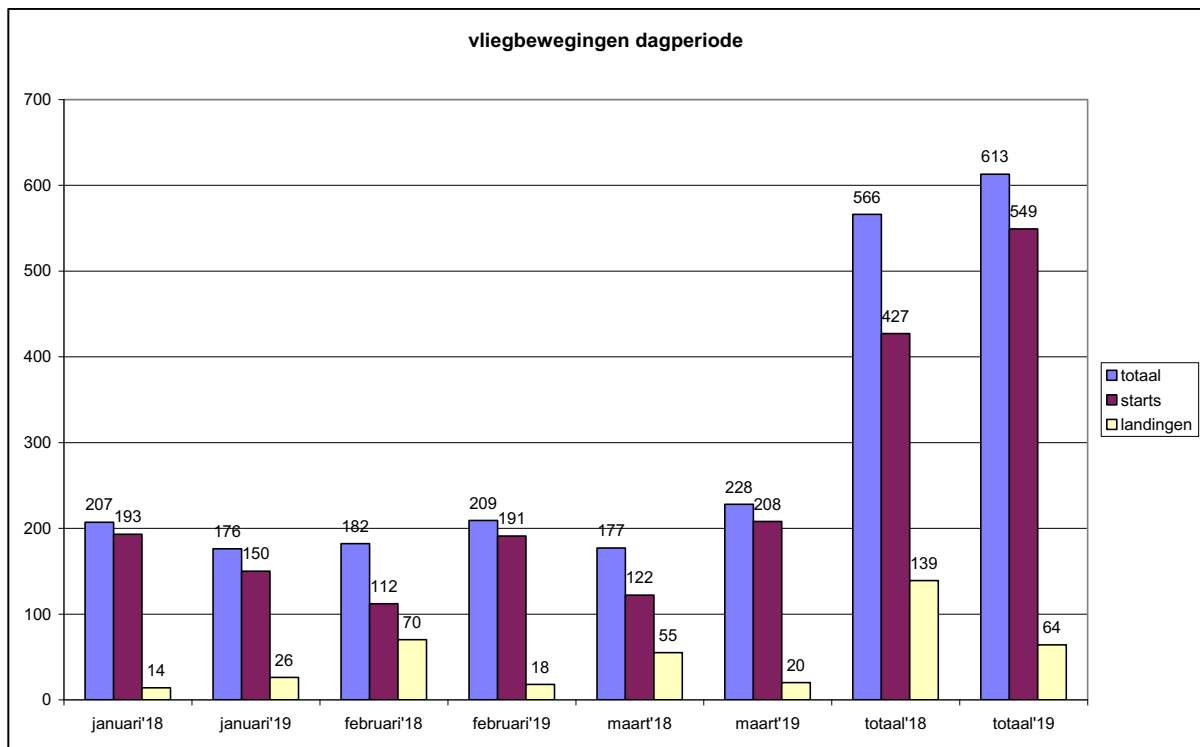
In januari 2019 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 646 van de 1180 klachten d.i. 55%. In januari 2018 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1260 van de 1802 klachten d.i. 70%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

- In februari 2019 stijgt het aantal bewegingen met 15% van 182 naar 209. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 12% van 113 naar 126. Het aantal klachten neemt met 3% toe van 1479 naar 1520. Het aantal klagers stijgt met 37% van 75 naar 103.

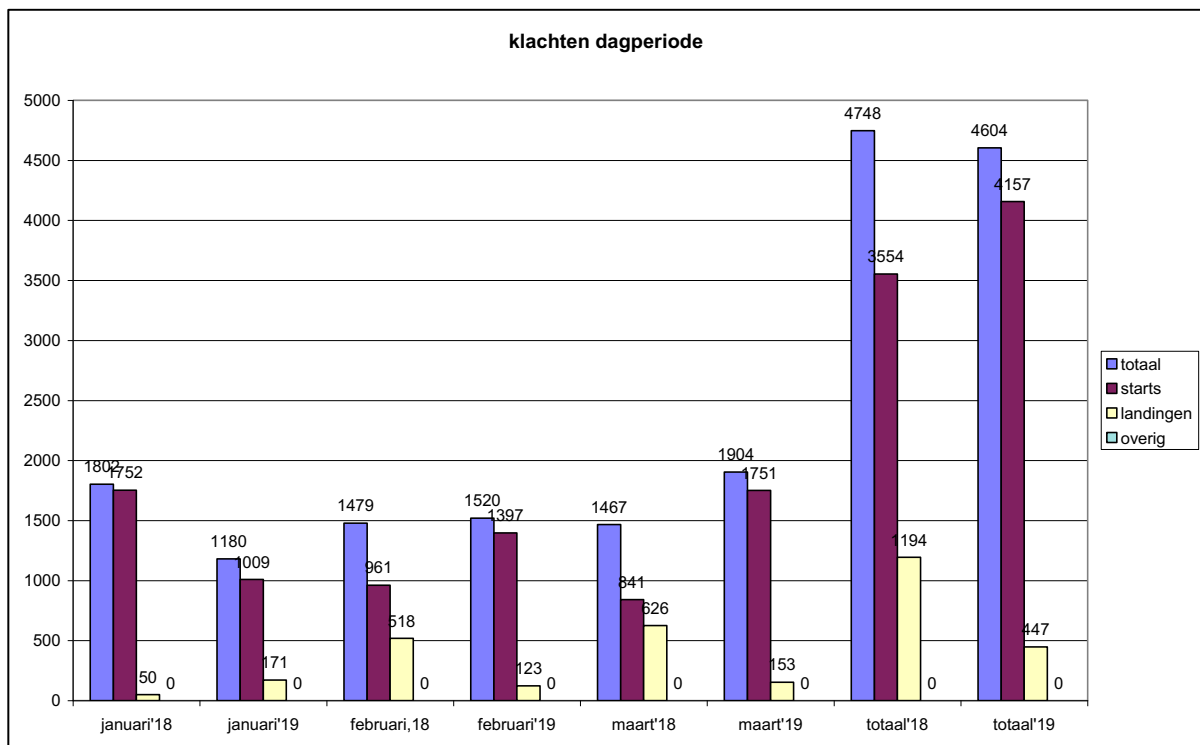
In februari 2019 zijn 6 piekdagen verantwoordelijk voor 827 van de 1520 klachten d.i. 54%. In februari 2018 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1025 van de 1479 klachten d.i. 69%.

- In maart 2019 zien we een stijging van het aantal bewegingen met 29% van 177 naar 228. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 56% van 89 naar 139. Het aantal klachten stijgt met 30% van 1467 naar 1904. Ook het aantal klagers stijgt en wel met 26% van 89 naar 112. In maart 2019 zijn 8 piekdagen verantwoordelijk voor 1563 van de 1904 klachten d.i. 82%. In maart 2018 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 1006 van de 1467 klachten d.i. 69%.

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

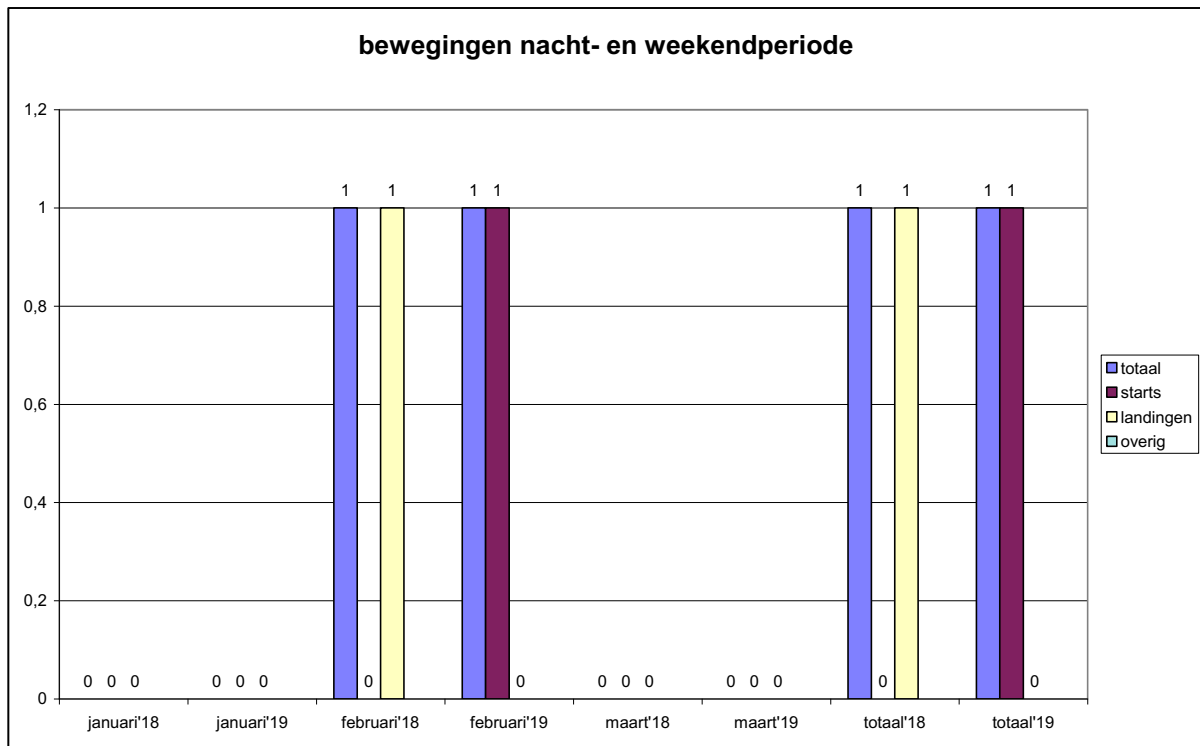
Tabel 2.3. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 1^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Januari						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts						
landingen						
overig						
Februari						
Totaal	1	1	0	11	0	11
Starts	0	1		11		
landingen	1	0		0		
Overig						
Maart						
Totaal	0	0	0	0	0	0
Starts						
landingen						
Overig						
1^e kwartaal						
Totaal	1	1	0	11	0	11
starts	0	1		11		
landingen	1	0		0		
overig						

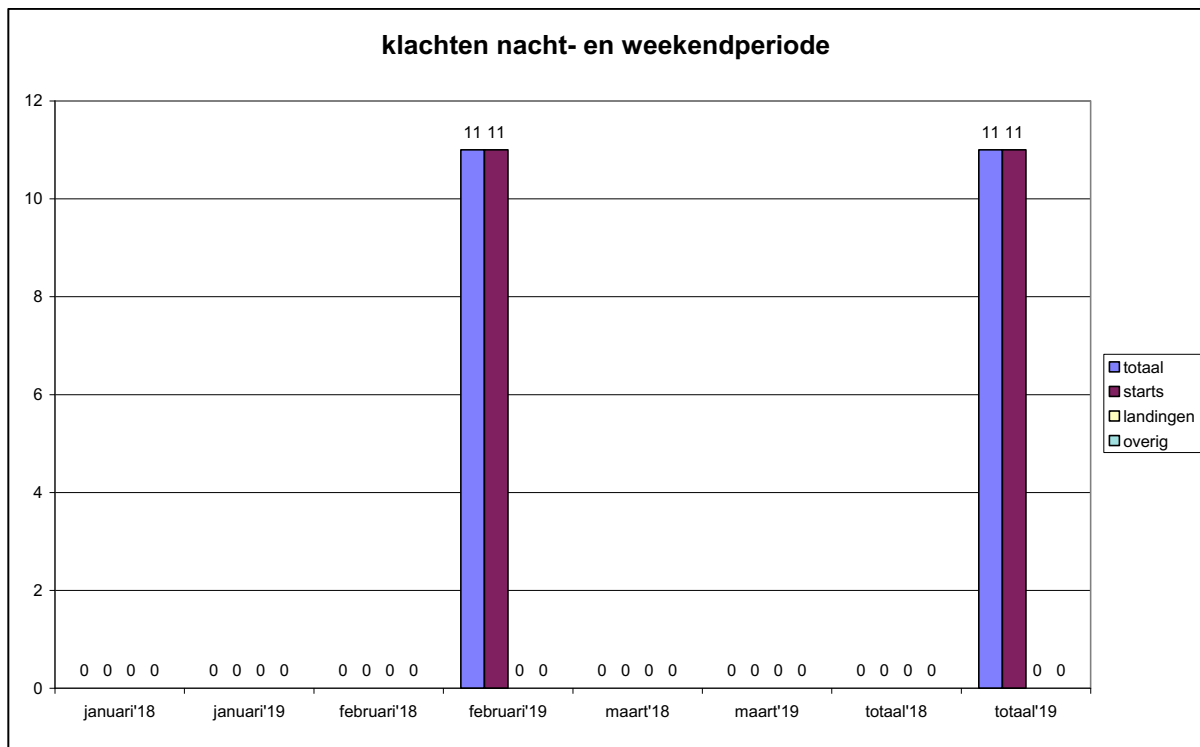
* Klachten m.b.t. vlucht vanuit of richting Duitsland.

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.

Grafiek 2.3. Visualisering van tabel 2.3.



Grafiek 2.4. Visualisering van tabel 2.3.



KLAGERS

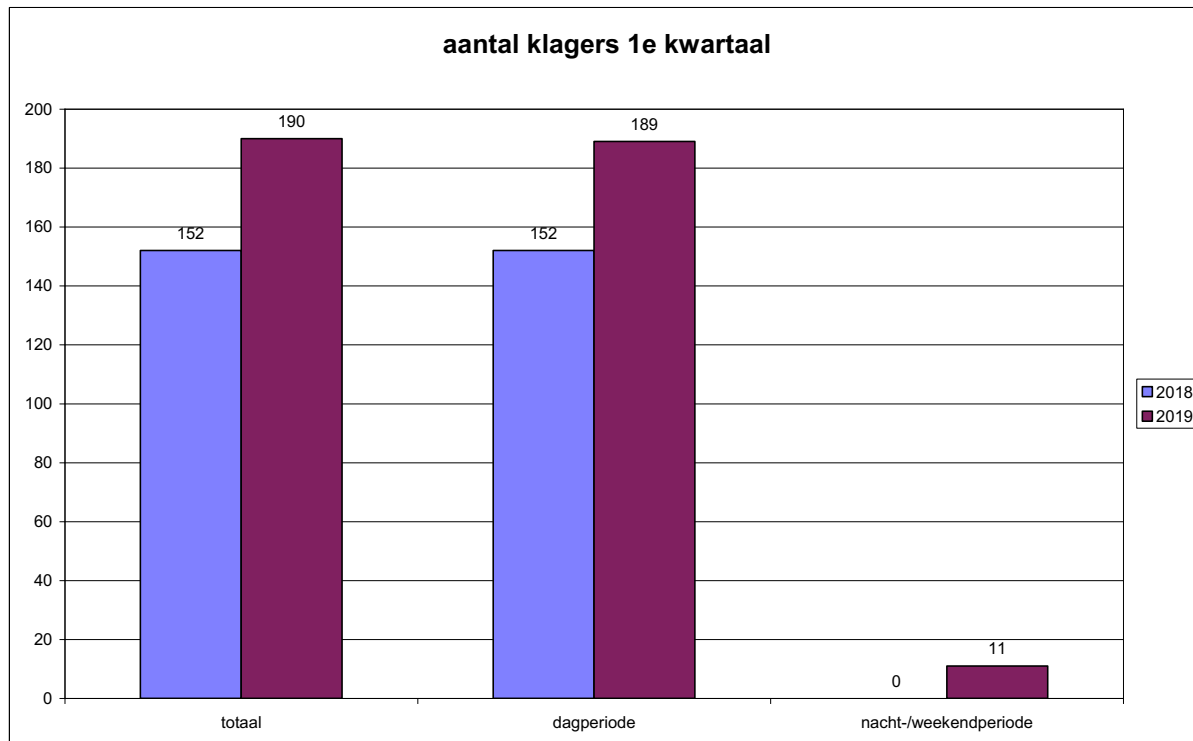
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.**

	2018	2019
totaal	152	190
dagperiode	152	189
nacht-/weekendperiode	0	11

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 gestegen is met 25%, het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 24%. Het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode bedraagt in het 1^e kwartaal 2019 11, in dezelfde periode in 2018 zijn geen klachten ingediend. 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 1^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2018	2019	2018	2019
Beek	4	7	77	51
Beekdaelen	*	71	*	2684
Brunssum	25	23	1581	1451
Echt-Susteren	1	2	2	2
Eijsden-Margraten	2	8	3	9
Gulpen-Wittem	5	6	17	23
Heerlen	11	13	153	197
Kerkrade	2	5	33	26
Landgraaf	2	13	7	22
Maastricht	3	1	3	1
Meerssen	10	13	66	33
Nuth	7	*	247	*
Onderbanken	40	*	1966	*
Schinnen	17	*	385	*
Simpleveld	0	1	0	12
Sittard-Geleen	8	8	123	33
Stein	4	0	5	0
Valkenburg a/d Geul	8	14	37	45
Voerendaal	3	5	43	26
Totaal	152	190	4748	4615

* De gemeente Beekdaelen is ontstaan op 1 januari 2019 door een fusie tussen de voormalige gemeenten Onderbanken, Nuth en Schinnen. De klagers en de klachten van de voormalige gemeenten kunnen bij elkaar worden opgeteld om de vergelijking mogelijk te maken met de aantallen klagers en klachten van de nieuwe gemeente Beekdaelen.

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 1^e kwartaal 2019 en dezelfde periode in 2018. In Brunssum daalt het aantal klagers met 8%, de klachten nemen af met 8%. In Beekdaelen neemt het aantal klagers met 11% toe van *64 naar 71, het aantal klachten stijgt met 3% van *2598 naar 2684.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2019 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag januari 2019

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	2		2	0		0
4				0		0
5						
6						
7	1		1	1		1
8	11		11	99		99
9	14		14	158		158
10	14		14	142		142
11	11		11	77		77
12						
13						
14	8		8	35		35
15	6		6	37		37
16	3		3	14		14
17	4		4	9		9
18	6		6	31		31
19						
20						
21	9		9	49		49
22	15		15	31		31
23	18		18	144		144
24	6		6	20		20
25	12		12	100		100
26						
27						
28	13		13	102		102
29	11		11	56		56
30	1		1	5		5
31	11		11	70		70
Totaal	165		165	1180		1180

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag februari 2019

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	7		7	44		44
2						
3						
4	5		5	42		42
5	8		8	68		68
6	23		23	127		127
7	15		15	89		89
8	7		7	24		24
9						
10						
11	0		0	0		0
12	12		12	74		74
13	16	1	17	106	11	117
14	15		15	100		100
15	7		7	13		13
16						
17						
18	6		6	45		45
19	18		18	182		182
20	18		18	186		186
21	10		10	88		88
22	15		15	126		126
23						
24						
25	2		2	13		13
26	11		11	75		75
27	4		4	33		33
28	10		10	85		85
29						
30						
31						
totaal	209	1	210	1520	11	1531

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2019

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	3		3	20		20
2						
3						
4	2		2	9		9
5	27		27	204		204
6	3		3	26		26
7	12		12	58		58
8	10		10	114		114
9						
10						
11	5		5	31		31
12	0		0	0		0
13	5		5	18		18
14	5		5	31		31
15	7		7	37		37
16						
17						
18	4		4	8		8
19	21		21	161		161
20	37		37	356		356
21	15		15	11		11
22	10		10	47		47
23						
24						
25	5		5	45		45
26	17		17	175		175
27	15		15	198		198
28	18		18	245		245
29	7		7	110		110
30						
31						
Totaal	228		228	1904		1904