

CAL 09-002

# COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

## OVERZICHT KLACHTEN

4e kwartaal 2008

Maart 2009

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. 4
2.	Klachten	blz. 9
	2.1 Dagperiode	blz. 9
	2.2 Nacht-/weekendperiode	blz. 12
3.	Klagers	blz. 14
	3.1 Klagers naar klachtensoort	blz. 14
	3.2 Spreiding klagers en klachten	blz. 15
4.	Vliegbewegingen	blz. 16

## **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 telefoonnr: **043- 365 20 20**. 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](http://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 vluchten 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 4<sup>e</sup> kwartaal 2008. 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 2007.

### 1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. Aantal klachten en klagers in het 4<sup>e</sup> kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
<b>oktober</b>	269	<b>243</b>	1644	<b>1635</b>	102	<b>47</b>
<b>november</b>	289	<b>262</b>	2161	<b>2608</b>	68	<b>72</b>
<b>december</b>	171	<b>190</b>	1063	<b>1396</b>	66	<b>44</b>
<b>totaal 4<sup>e</sup> kwartaal</b>	729	<b>695</b>	4868	<b>5639</b>	168	<b>99</b>

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 voorlaatste kolom is het totale aantal klagers in het 4<sup>e</sup> 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 september, oktober en december geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

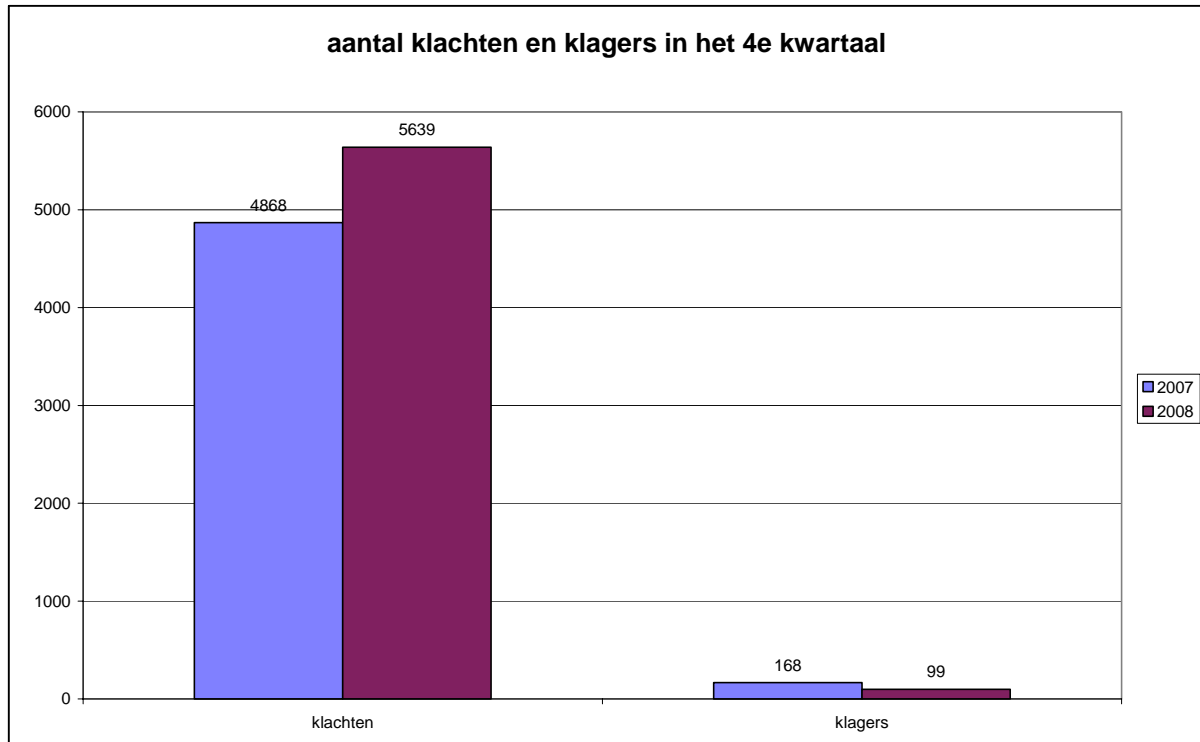
Uit de tabel blijkt in het 4e kwartaal 2008 dat het aantal vliegbewegingen daalt met 5%. Het aantal klachten neemt toe met 16% en het aantal klagers daalt met 41% ten opzichte van dezelfde periode in 2007. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route. Ook zijn er veel klachten ingediend over uitstoot en stankoverlast, vaak in combinatie met bezorgdheid over de gezondheid. Uit berekening blijkt dat de mediaan verschoven is van 3 klachten per klager in 2007 naar 8 klachten in 2008.

\*) 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 99 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 50<sup>ste</sup> klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober het aantal bewegingen dalen met 10%. Het aantal klachten en klagers daalt eveneens met resp. 0,5% en 54%
- in november de bewegingen dalen met 9%. De klachten en klagers stijgen met resp. 21% en 6%.
- in december de bewegingen en klachten stijgen met resp. 11%, en 31%. Het aantal klagers daalt met 33%.

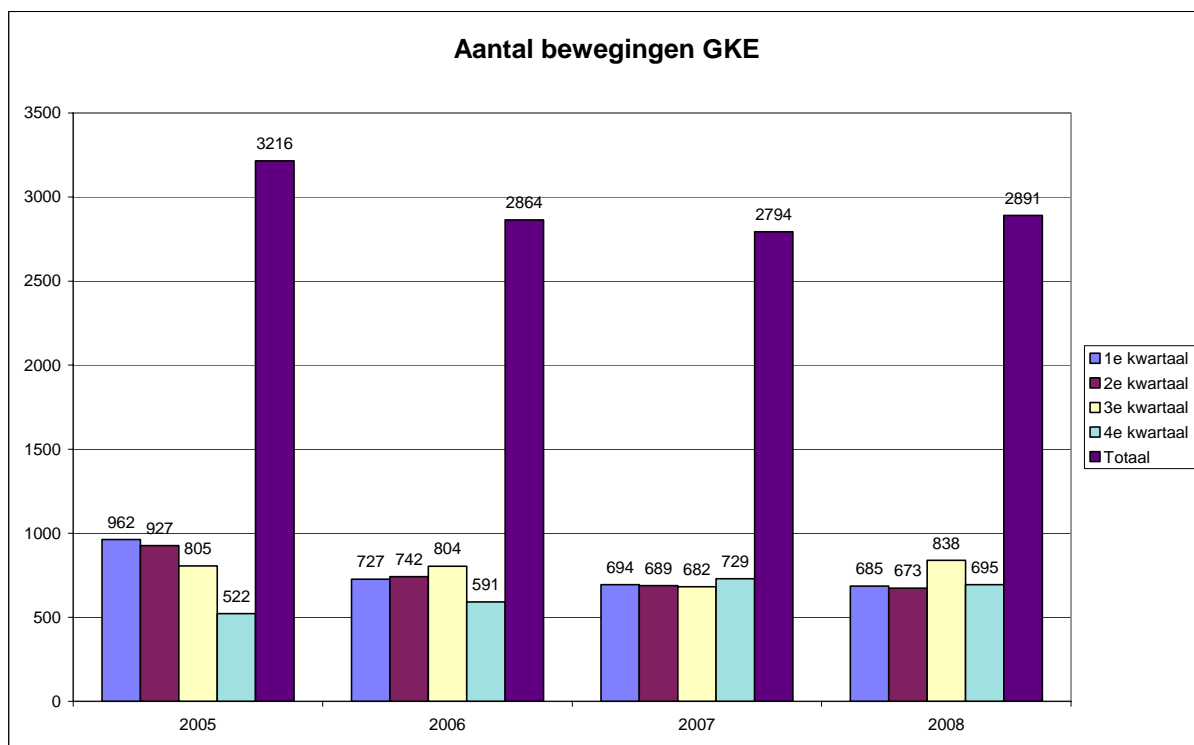
Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.1



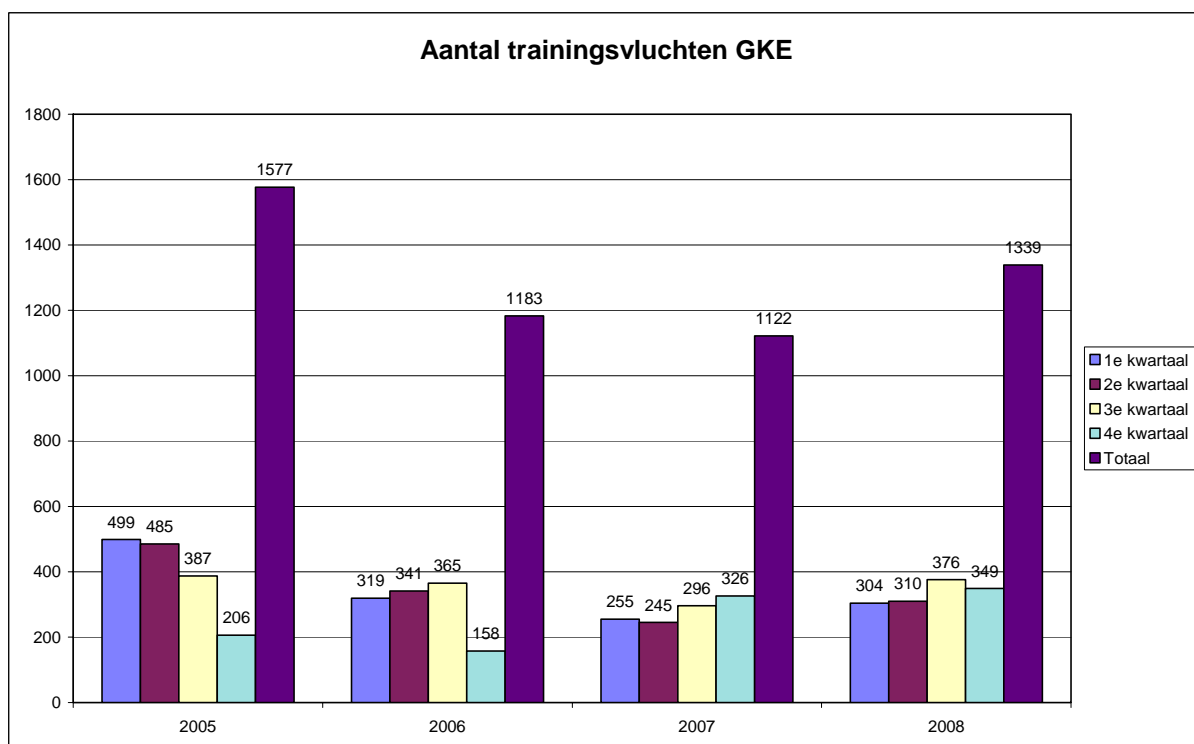
Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen 4 jaar dan zien we de bewegingen afnemen in '06 ten opzichte van '05, om vervolgens te stabiliseren in 2007. 2008 laat een toename van het aantal bewegingen zien. Dezelfde trend zien we ook voor de trainingsvluchten. De klachten laten een ander patroon zien: een geleidelijke toename vanaf 2005 tot en met 2007 en een aanzienlijke stijging in 2008. De klagers laten een wisselend patroon zien: een flinke toename in '06 t.o.v '05, een daling in '07 en een toename in 2008.

De trends worden op de volgende pagina's grafisch weergegeven.

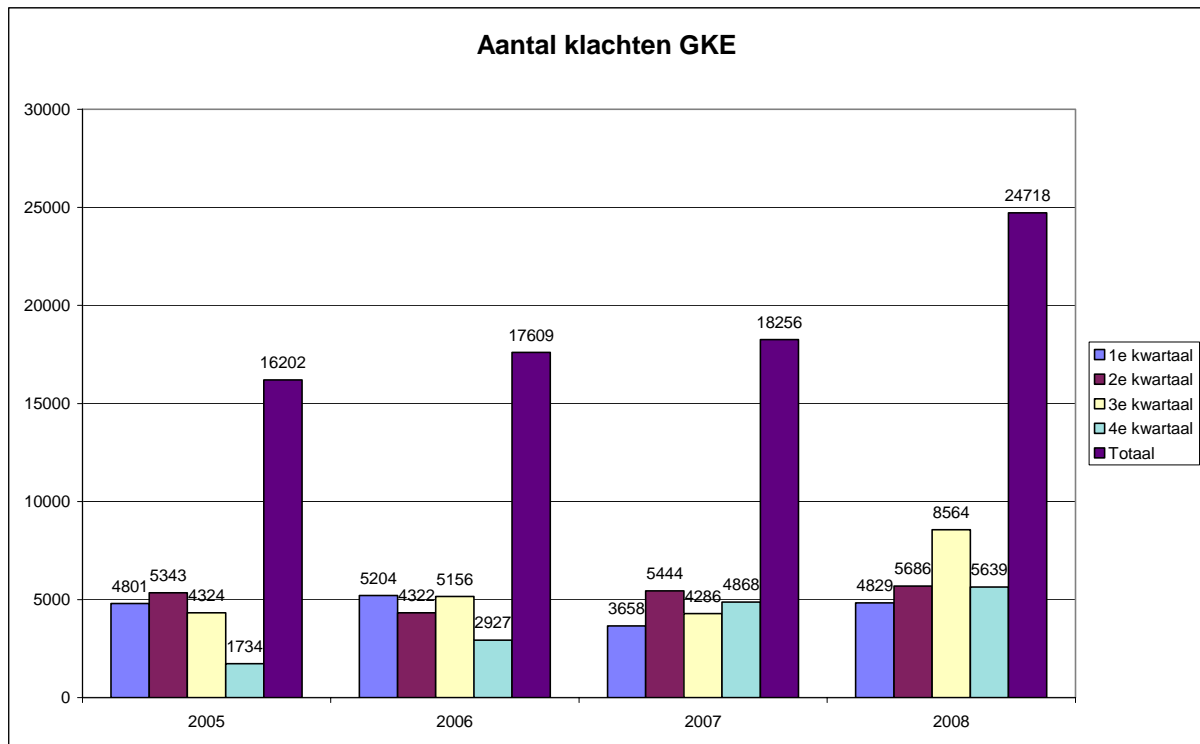
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



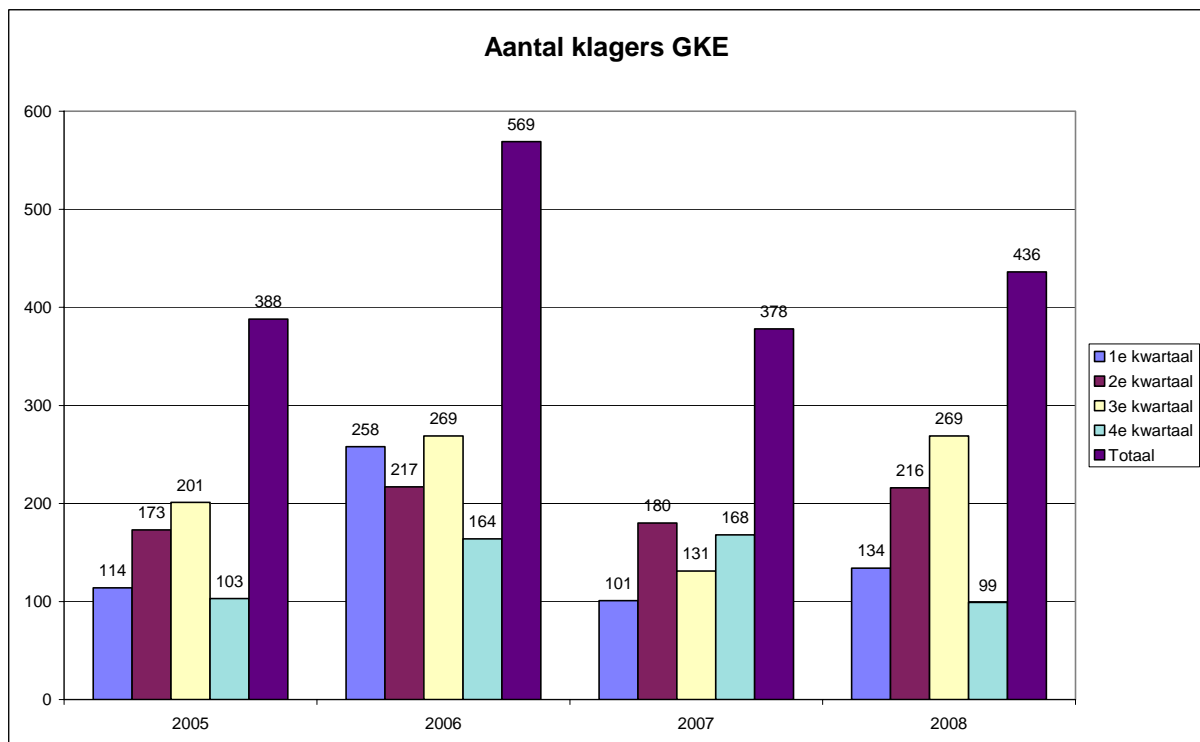
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 5639 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 5628 keer ‘geluid’, en/of 1928 keer laagvliegen’, en/of 1698 keer ‘afwijkende route’, en/of 1903 keer ‘uitstoot’, en/of 271 keer ‘stank’ en/of 1208 keer trilling’, en/of 564 keer angst, en/of 4 keer grondlawaai, en/of 18 keer ‘overige’, als oorzaak van overlast werd genoemd. 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. Onder ‘overige oorzaak’ wordt verstaan ‘windstil en toch niet de juiste route’, ‘vliegtuigtype niet volgens convenant’, ‘niet kunnen slapen i.v.m. nachtdienst’, ‘ wordt meer over Brunssum gevlogen’, ‘storing radio en televisie’, start met 3 motoren’. Opgemerkt dient te worden dat wanneer er gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet 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 ter controle c.q. beoordeling naar de plv. basiscommandant door te sturen. Zie CAL-rapport: Vliegbewegingen over woonbebouwing van Schinveld en Brunssum.

Tabel 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

<b>Overzicht oorzaak klachten</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Totaal aantal klachten*	4868	<b>5639</b>
Geluid	4819	<b>5628</b>
Laagvliegen	1012	<b>1928</b>
Stank	460	<b>271</b>
Uitstoot	1602	<b>1903</b>
Afwijkende route	837	<b>1698</b>
Trillingen	891	<b>1208</b>
Angst	246	<b>564</b>
Grondlawaai	0	<b>4</b>
Warming up	61	<b>3</b>
Overig	18	<b>18</b>

\*) 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 4<sup>e</sup> kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
<b>Oktober</b>								
<b>Totaal</b>	<b>268</b>	<b>243</b>	<b>1628</b>	<b>1635</b>	<b>607</b>	<b>673</b>	<b>101</b>	<b>47</b>
Starts	191	212	1234	1512	646	713		
landingen	77	31	391	123	508	397		
overig			3	0				
<b>November</b>								
<b>Totaal</b>	<b>289</b>	<b>262</b>	<b>2161</b>	<b>2608</b>	<b>748</b>	<b>995</b>	<b>68</b>	<b>72</b>
starts	249	239	1988	2468	798	1033		
landingen	40	23	173	140	433	609		
Overig			0	0				
<b>December</b>								
<b>Totaal</b>	<b>170</b>	<b>190</b>	<b>1053</b>	<b>1396</b>	<b>619</b>	<b>735</b>	<b>63</b>	<b>44</b>
Starts	112	179	648	1368	579	764		
landingen	58	11	405	28	698	255		
Overig			0	0				
<b>4<sup>e</sup> kwartaal</b>								
<b>Totaal</b>	<b>727</b>	<b>695</b>	<b>4842</b>	<b>5639</b>	<b>666</b>	<b>811</b>	<b>167</b>	<b>99</b>
Starts	552	630	3870	5348	701	849		
landingen	175	65	969	291	554	448		
Overig			3	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.

Uit de tabel blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4e kwartaal 2008 met 32 daalt van 727 naar 695 (4%) ten opzichte van dezelfde periode in 2007. Het aantal trainingsvluchten neemt toe met 23 van 326 naar 349 bewegingen (7%). Het aantal klachten stijgt met 797 van 4842 naar 5639 (16%). Het aantal klagers daalt met 68 van 167 naar 99 (41%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2008 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2007 dan kunnen we het volgende opmerken:

- in oktober constateren we een daling van het aantal bewegingen en klagers met 9% resp. 53%. Het aantal klachten blijft nagenoeg gelijk.

Het aantal trainingsvluchten neemt toe van 103 in '07 naar 116 in '08 d.i. 13%

In oktober 2008 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 562 van 1635 klachten (34%) In 2007 zijn eveneens 4 piekdagen te constateren waarover 627 van de 1628 klachten (39%) zijn ingediend.

Het totaal aantal trainingsvluchten van deze piekdagen is 58, de helft van het totaal in deze maand. In 2007 was het totaal aantal trainingsvluchten 41 (40% van het totaal).

- In november zien we een afname van het aantal bewegingen met 27 van 289 naar 262 (9%). Het aantal klachten neemt toe met 447 van 2161 naar 2608 (21%). Ook het aantal klagers stijgt van 68 naar 72 (6%).

Het aantal trainingsvluchten daalt met 19 van 153 naar 134 (12%).

In november 2008 zijn 9 piekdagen verantwoordelijk voor 1856 van de 2608 klachten (71%).

In november 2007 waren 6 piekdagen verantwoordelijk voor 1264 van de 2161 klachten (58%).

- In december neemt het aantal bewegingen toe met 20 van 170 naar 190 (12%). Het aantal klagers neemt af met 30% van 63 naar 44.

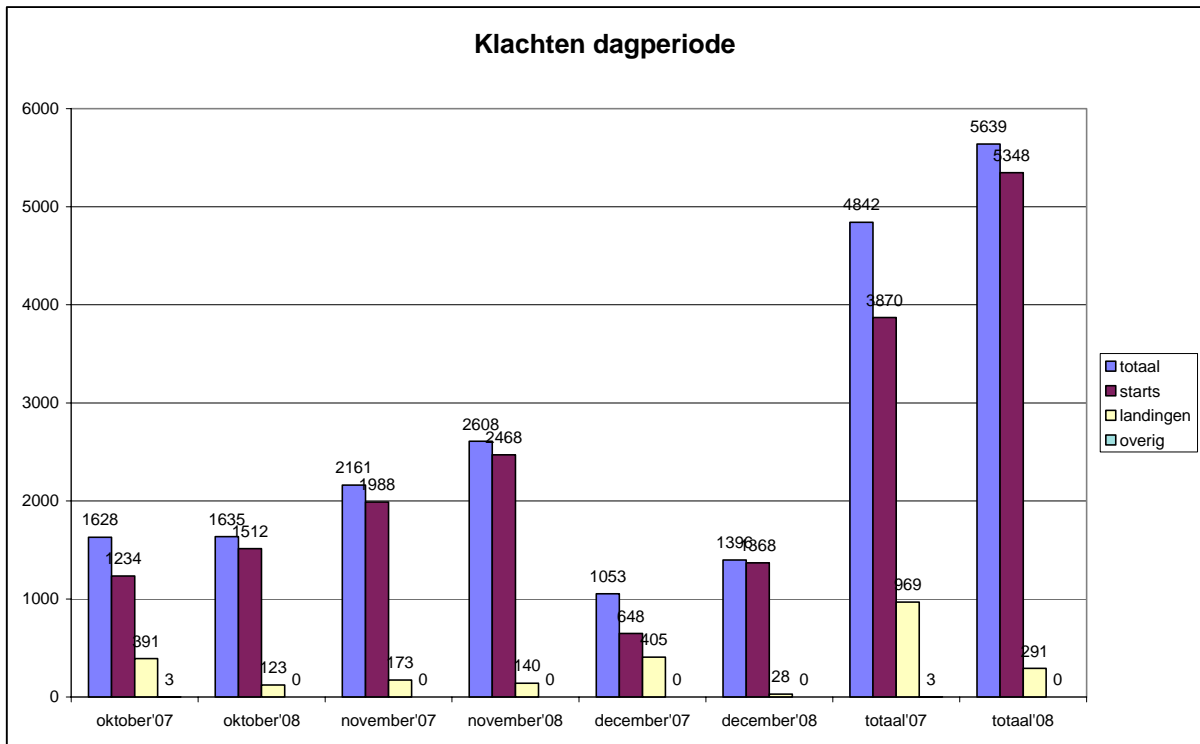
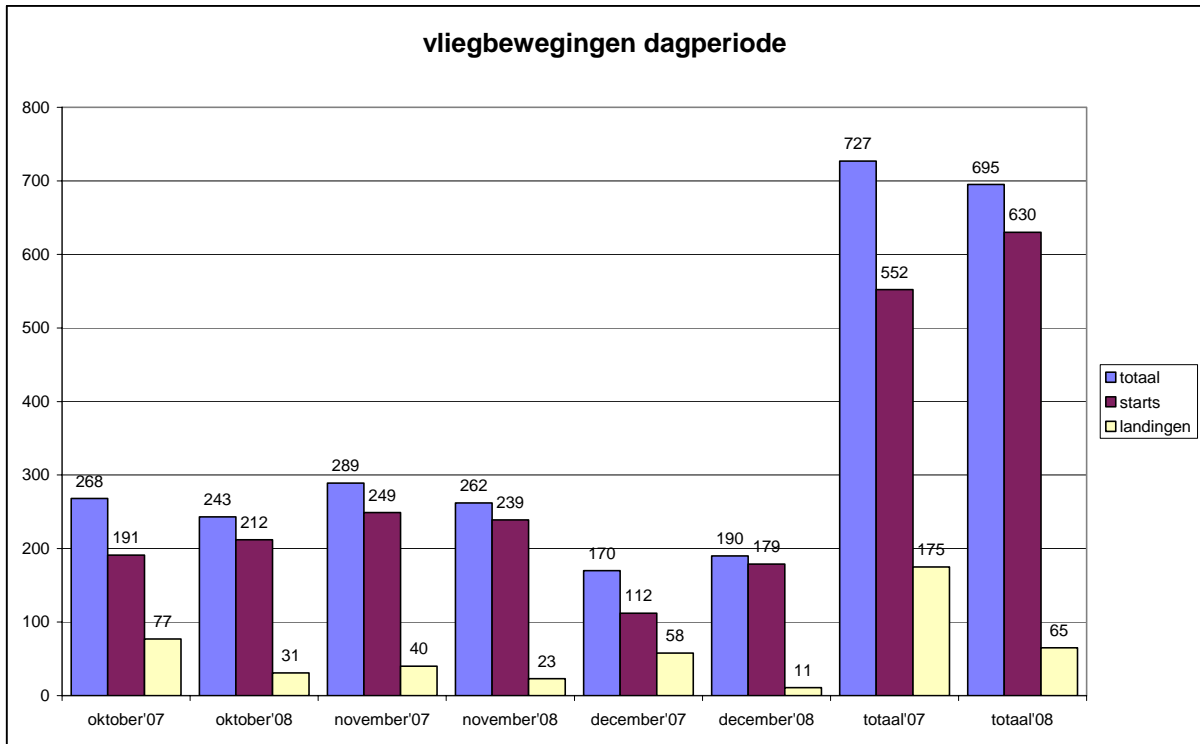
Het aantal klachten neemt toe met 343 van 1053 naar 1396 (33%).

Het aantal trainingsvluchten stijgt van 70 naar 99 (41%).

In december 2008 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 844 van de 1396 klachten (60%).

In 2007 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 287 klachten d.i. 27% van het totaal aantal klachten.

Visualisering van tabel 2.1



## 2.2 Nacht-/ weekendperiode

Tabel 2.2. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 4<sup>e</sup> kwartaal**

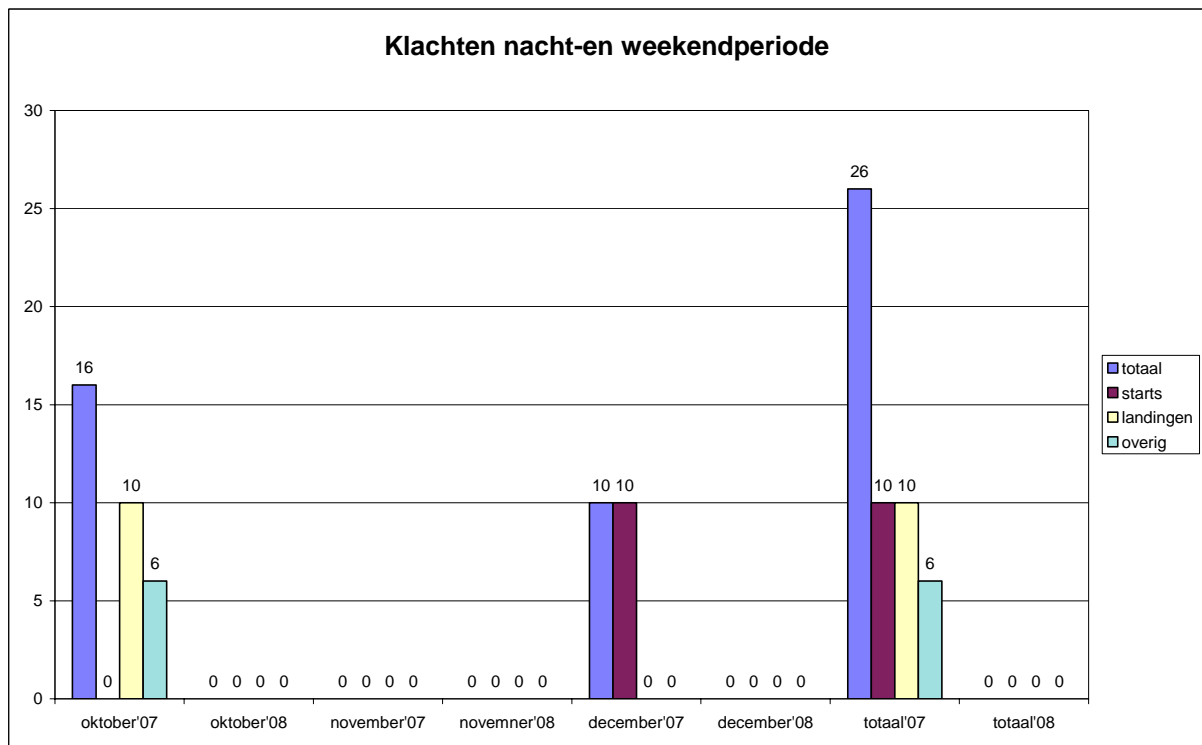
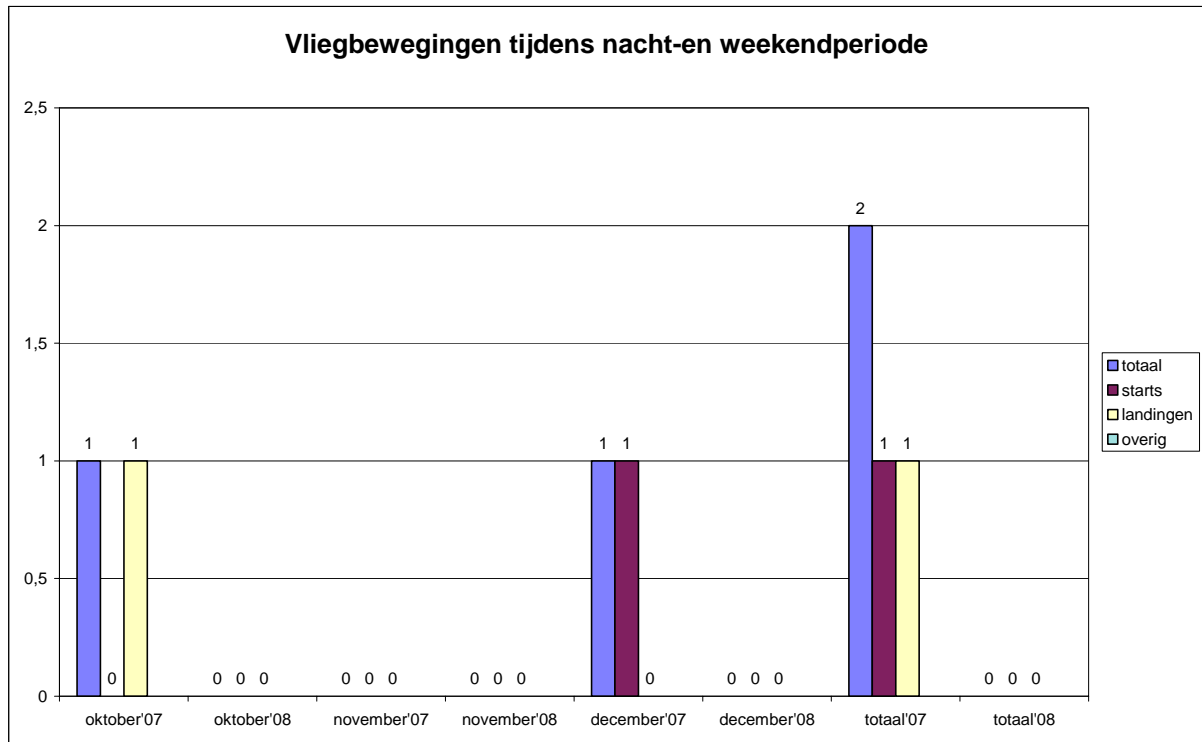
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
<b>oktober</b>						
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
starts	0	0	0	0		
landingen	1	0	10	0		
overig			*6			
<b>november</b>						
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig						
<b>december</b>						
<b>Totaal</b>						
starts	1	0	10	0	10	0
landingen	1	0	10	0		
overig	0	0	0	0		
<b>4<sup>e</sup> kwartaal</b>						
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
starts	1	0	10	0		
landingen	1	0	10	0		
overig			*6	0		

\* Klacht 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 van 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend van 00:00 tot 24:00 uur.

In het 4<sup>e</sup> kwartaal 2008 hebben geen nacht-/weekendbewegingen boven Nederland plaatsgevonden.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



## KLAGERS

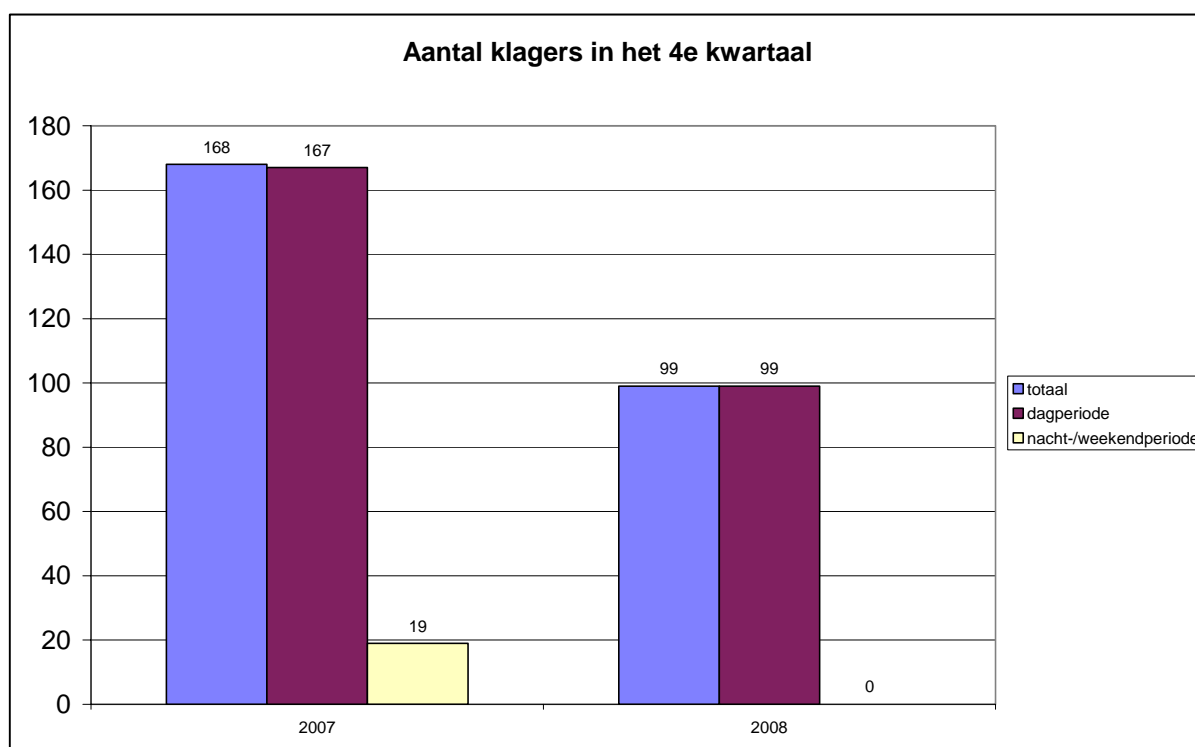
### 3.1. Klagers naar klachtensoort 4<sup>e</sup> kwartaal.

	2007	2008
totaal	168	<b>99</b>
dagperiode	167	<b>99</b>
nacht-/weekendperiode	19	<b>0</b>

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 gedaald is met 41%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode daalt met 41%, het aantal over de nacht - / weekendperiode daalt met 100%. Zie voor een verklaring §1, §2.1 en §2.2.

Grafiek 3. Visualisering van tabel 3.1



Tabel 3.2 Aantal klagers en klachten per gemeente in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2007	2008	2007	2008
Beek	1	<b>0</b>	6	<b>0</b>
Brunssum	44	<b>21</b>	1674	<b>1902</b>
Gulpen-Witterm	3	<b>3</b>	30	<b>4</b>
Heerlen	10	<b>10</b>	115	<b>160</b>
Kerkrade	1	<b>1</b>	8	<b>2</b>
Landgraaf	3	<b>2</b>	8	<b>24</b>
Margraten	1	<b>1</b>	2	<b>1</b>
Meerssen	2	<b>0</b>	4	<b>0</b>
Nuth	2	<b>5</b>	6	<b>76</b>
Onderbanken	68	<b>30</b>	2111	<b>2254</b>
Schinnen	16	<b>16</b>	741	<b>1020</b>
Sittard-Geleen	9	<b>1</b>	93	<b>2</b>
Valkenburg a/d Geul	5	<b>2</b>	31	<b>31</b>
Voerendaal	3	<b>7</b>	39	<b>163</b>
Totaal	168	<b>99</b>	4868	<b>5639</b>

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio.

Opvallend is de stijging van de klachten in Brunssum, Onderbanken en Schinnen met resp. 14%, 7% en 38%. De klagers van Brunssum en Onderbanken dalen met resp. 52% en 56%, de klagers in Schinnen blijven gelijk. Ook in Heerlen en Voerendaal zien we een stijging van de klachten.

#### 4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2008 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in oktober 2008

oktober	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	14		<b>14</b>	61		<b>61</b>
2	10		<b>10</b>	53		<b>53</b>
3	1		<b>1</b>	2		<b>2</b>
4						
5						
6	9		<b>9</b>	64		<b>64</b>
7	13		<b>13</b>	66		<b>66</b>
8	11		<b>11</b>	86		<b>86</b>
9	22		<b>22</b>	143		<b>143</b>
10	21		<b>21</b>	189		<b>189</b>
11						
12						
13	5		<b>5</b>	25		<b>25</b>
14	7		<b>7</b>	54		<b>54</b>
15	6		<b>6</b>	48		<b>48</b>
16	7		<b>7</b>	50		<b>50</b>
17	12		<b>12</b>	97		<b>97</b>
18						
19						
20	8		<b>8</b>	62		<b>62</b>
21	6		<b>6</b>	35		<b>35</b>
22	8		<b>8</b>	50		<b>50</b>
23	9		<b>9</b>	73		<b>73</b>
24	15		<b>15</b>	109		<b>109</b>
25						
26						
27	7		<b>7</b>	64		<b>64</b>
28	10		<b>10</b>	69		<b>69</b>
29	11		<b>11</b>	86		<b>86</b>
30	26		<b>26</b>	121		<b>121</b>
31	5		<b>5</b>	28		<b>28</b>
<b>totaal</b>	<b>243</b>		<b>243</b>	<b>1635</b>		<b>1635</b>



tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in november 2008

november	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	11		<b>11</b>	133		<b>133</b>
4	27		<b>27</b>	482		<b>482</b>
5	3		<b>3</b>	31		<b>31</b>
6	5		<b>5</b>	34		<b>34</b>
7	4		<b>4</b>	28		<b>28</b>
8						
9						
10	11		<b>11</b>	78		<b>78</b>
11	16		<b>16</b>	106		<b>106</b>
12	12		<b>12</b>	91		<b>91</b>
13	20		<b>20</b>	222		<b>222</b>
14	21		<b>21</b>	243		<b>243</b>
15						
16						
17	17		<b>17</b>	193		<b>193</b>
18	11		<b>11</b>	84		<b>84</b>
19	31		<b>31</b>	275		<b>275</b>
20	10		<b>10</b>	86		<b>86</b>
21	8		<b>8</b>	66		<b>66</b>
22						
23						
24	10		<b>10</b>	101		<b>101</b>
25	11		<b>11</b>	91		<b>91</b>
26	9		<b>9</b>	73		<b>73</b>
27	11		<b>11</b>	90		<b>90</b>
28	14		<b>14</b>	101		<b>101</b>
29						
30						
31						
<b>totaal</b>	262		<b>262</b>	2608		<b>2608</b>

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in december 2008

december	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	12		<b>12</b>	135		<b>135</b>
2	11		<b>11</b>	92		<b>92</b>
3	0		<b>0</b>	*2		<b>2</b>
4	10		<b>10</b>	69		<b>69</b>
5	30		<b>30</b>	233		<b>233</b>
6						
7						
8	18		<b>18</b>	147		<b>147</b>
9	13		<b>13</b>	88		<b>88</b>
10	17		<b>17</b>	157		<b>157</b>
11	13		<b>13</b>	77		<b>77</b>
12	24		<b>24</b>	172		<b>172</b>
13						
14						
15	4		<b>4</b>	32		<b>32</b>
16	8		<b>8</b>	24		<b>24</b>
17	16		<b>16</b>	84		<b>84</b>
18	11		<b>11</b>	74		<b>74</b>
19	3		<b>3</b>	10		<b>10</b>
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
Totaal	190		<b>190</b>	1396		<b>1396</b>

\* aankomsten over Duitsland