

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3^e kwartaal 2016

December 2016

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.kiel.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 2016. 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 2015.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Juli	197	142	1153	1115	70	66
Augustus	154	177	1213	1385	86	78
September	166	204	1269	2244	65	120
Totaal	517	523	3635	4744	140	169

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 2016 gestegen is met 1%. Het aantal klachten en klagers neemt toe met 31% respectievelijk 21%. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is verschoven t.o.v. 2015 en wel van 5 klachten per klager in 2015 naar 4 klachten in 2016.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in juli dat de bewegingen zijn afgenomen met 28%. Het aantal klachten daalt met 3% en het aantal klagers neemt af met 6%.
- in augustus een toename van de bewegingen met 15%. Het aantal klachten stijgt met 14%, het aantal klagers neemt met 9% af.
- in september de bewegingen toenemen met 23%. Het aantal klachten stijgt met 77%, het aantal klagers stijgt met 85%.

*) 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 169 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 85^e klager.

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

Vanaf 2010 is er sprake van een dalende trend van de bewegingen. In 2013 zien we een geringe stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we een sterke daling van het totale aantal bewegingen met 39% als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 in verband met een baanrenovatie. In 2015 nemen de bewegingen toe ten opzichte van 2014. In het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de bewegingen met 11% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015. In het 2^e en 3^e kwartaal is een stijging te zien met 3% respectievelijk 17% ten opzichte van de voorafgaande kwartalen.

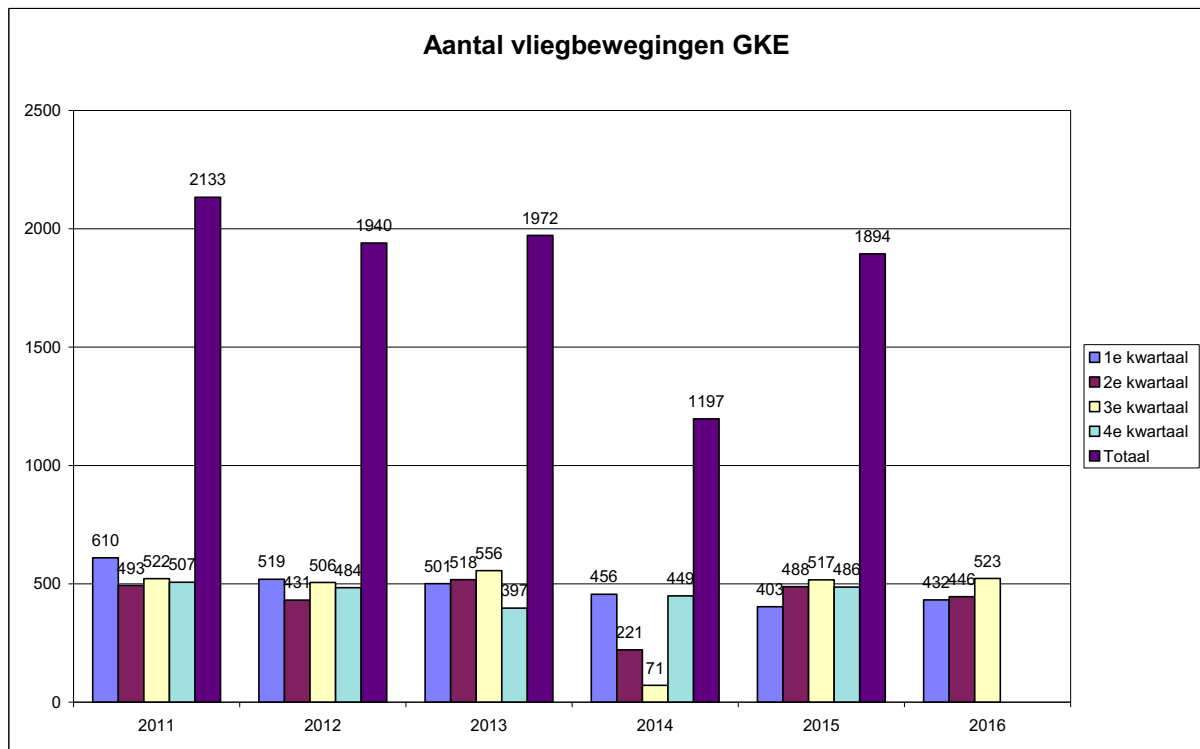
De trainingsbewegingen laten voor de periode na 2010 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we eveneens een daling van het totale aantal trainingsbewegingen ten opzichte van 2013, zie bovenstaande verklaring. In 2015 nemen de trainingsbewegingen toe ten opzichte van 2014. In het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de trainingsbewegingen met 28% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015. In het 2^e en 3^e kwartaal nemen de trainingsbewegingen toe met 18% respectievelijk 42% ten opzichte van het voorgaande kwartalen.

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 het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de klachten met 18% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015. In het 2^e en 3^e kwartaal 2016 stijgen de klachten met 47% respectievelijk 23% ten opzichte van de voorgaande kwartalen.

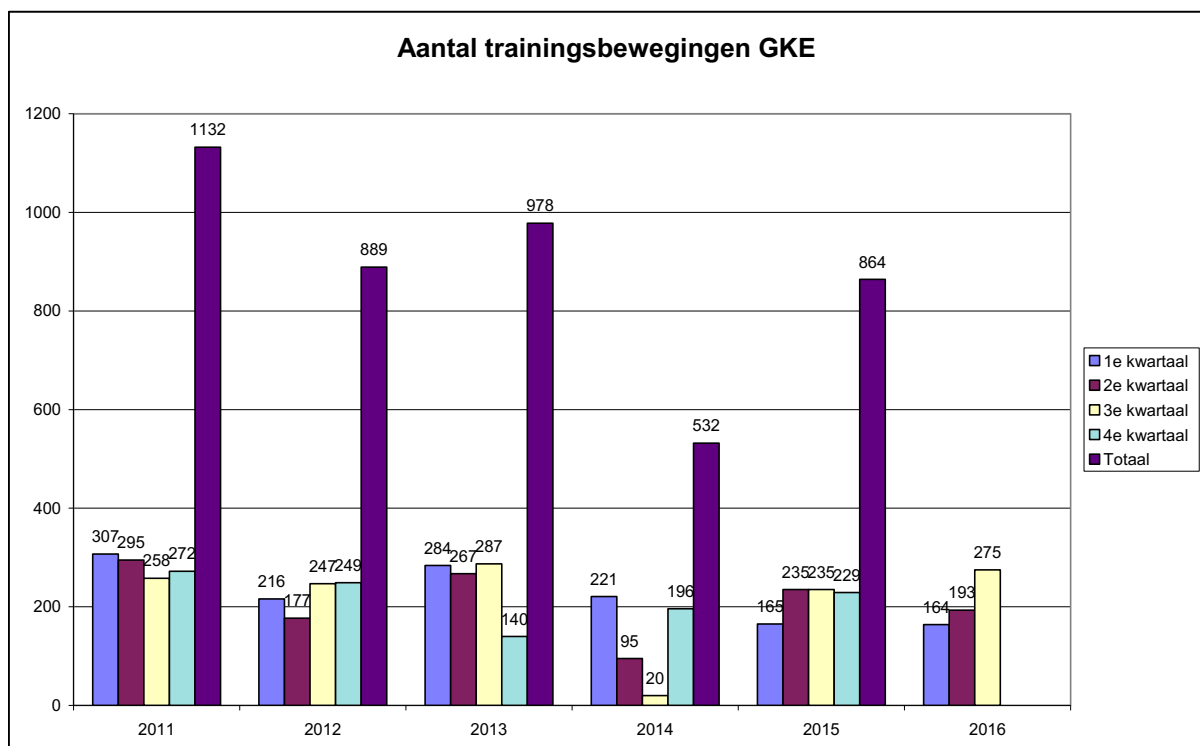
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde verklaring. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. In het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de klagers met 10% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015. In het 2^e kwartaal 2016 stijgt het aantal klagers met 120% ten opzichte van het 1^e kwartaal 2016. In het 3^e kwartaal neemt het aantal klagers met 42% af ten opzichte van het voorgaand kwartaal.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

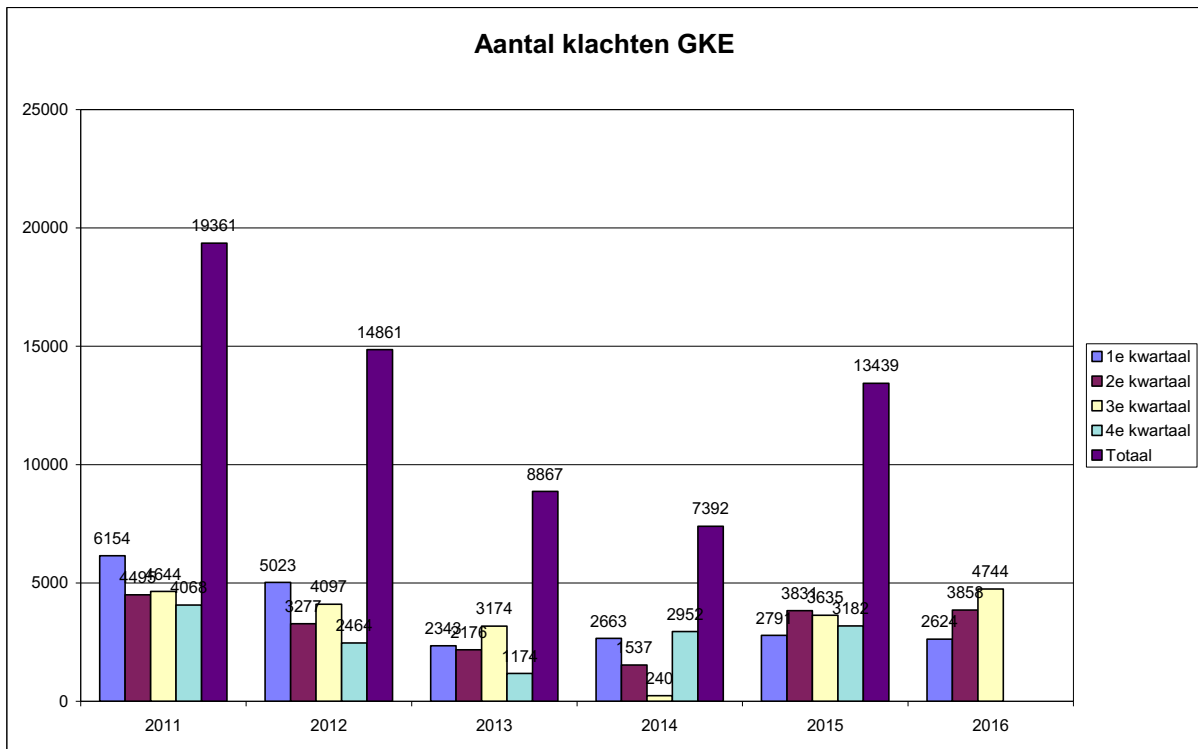
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



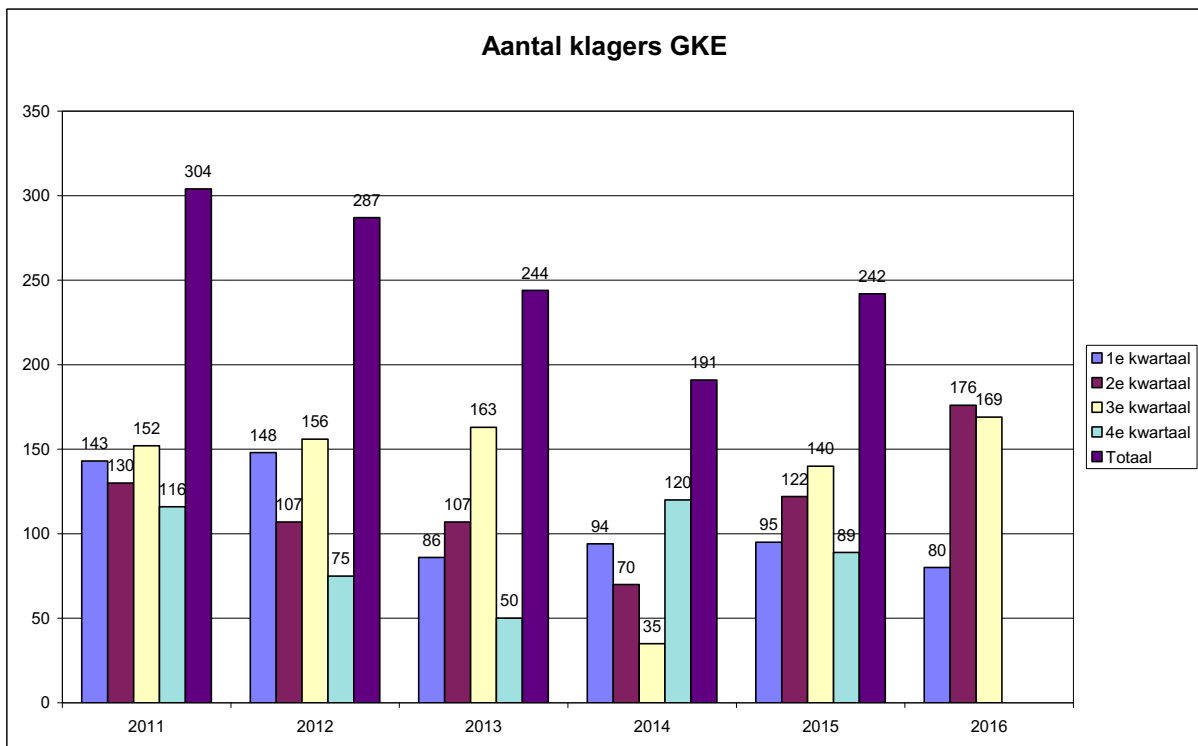
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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 het vertrek van toestellen richting Duitsland in combinatie met een noord – c.q. zuidoostelijke windrichting, waarbij de kerosinestank Brunssum of Schinveld bereikt. Onder “overige oorzaak” wordt in dit kwartaal het volgende verstaan: een inwoner uit Bingelrade geeft aan dat de kinderen angstig zijn als gevolg van avondvluchten en niet gaan slapen”; “melding van frustratie als gevolg van geluidoverlast in de avonduren” (Schinveld en Geleen), “word in de vroege uren wakker gehouden” (inwoner Sittard die nachtdienst werkt)”, “heeft het idee dat de motoren boven het plateau iets ingehouden worden” (Oirsbeek), “ramen en deuren moeten worden gesloten vanwege de stank”(Brunssum) , ”vliegtuig is niet volgens convenant” (Schinveld)., “belachelijk en onverantwoordelijk laag vliegen”(Schinveld en Heerlen), “angst voor de gezondheid” (Schinveld).

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. 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 1.5. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2015	2016
Totaal aantal klachten*	3635	4744
Geluid	3616	4723
Laagvliegen	1449	1587
Stank	404	455
Uitstoot	1245	1539
Afwijkende route	987	1146
Trillingen	826	1133
Angst	328	338
Grondlawaai	0	20
Warming up	1	0
Proefdraaien	0	0
Overig	9	13

*) 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	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Juli								
Totaal	197	134	1153	1039	585	775	70	62
starts	130	121	710	948	546	783		
landingen	67	13	443	91	661	700		
overig			0	0				
Augustus								
Totaal	154	174	1213	1363	788	783	86	77
Starts	88	137	723	1029	822	751		
landingen	66	37	490	334	742	902		
Overig			0	0				
September								
Totaal	165	204	1259	2244	763	1100	64	120
Starts	94	137	719	1435	765	1047		
landingen	71	67	540	809	761	1207		
Overig			0					
3^e kwartaal								
totaal	516	512	3625	4646	703	907	139	166
starts	312	395	2152	3412	690	864		
landingen	204	117	1473	1234	722	1055		
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		%
	2015	2016	
Juli	98	64	-35
Augustus	64	88	+38
September	73	123	+68
Totaal 3^e kwartaal	235	275	+17

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal 2016 is gedaald met 1% van 516 in '15 naar 512 in '16. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 17% van 235 '15 naar 275 in '16. Het aantal klachten neemt toe met 28% van 3625 in '15 naar 4646 in '16. Het aantal klagers stijgt met 19% van 139 in '15 naar 166 in '16.

Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2016 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2015 dan constateren we het volgende:

- In juli 2016 bedraagt het aantal bewegingen 134 een afname van 32%, het aantal trainingsbewegingen neemt af met 35% van 98 in '15 naar 64 in '16, het aantal klachten daalt met 10% van 1153 naar 1039, het aantal klagers daalt met 11% van 70 naar 62.

In juli 2016 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 306 van de 1039 klachten d.i. 30%

In juli 2015 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 398 van de 1153 klachten d.i. 35%.

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

- In augustus 2016 stijgt het aantal bewegingen met 13% van 154 naar 174. Het aantal trainingsvluchten stijgt met 38% van 64 naar 88. Het aantal klachten neemt met 12% toe van 1213 naar 1363. Het aantal klagers daalt met 10% van 86 naar 77.

In augustus 2016 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 295 van de 1363 klachten d.i. 22%

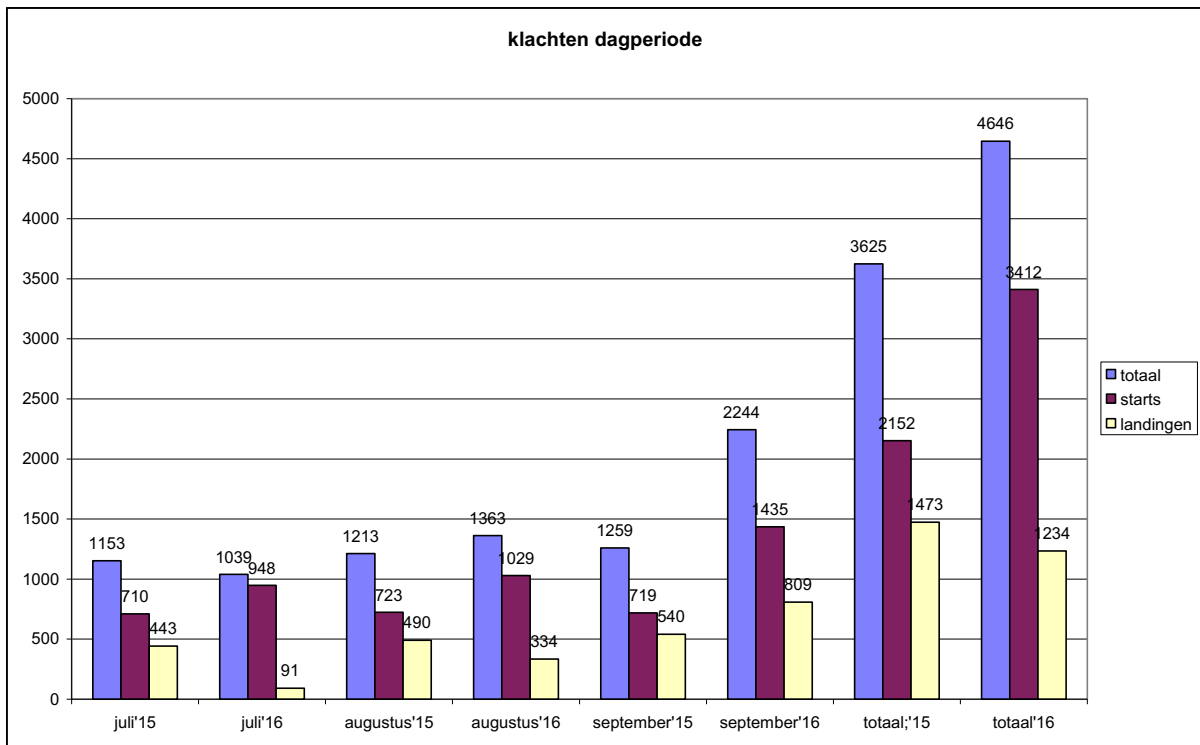
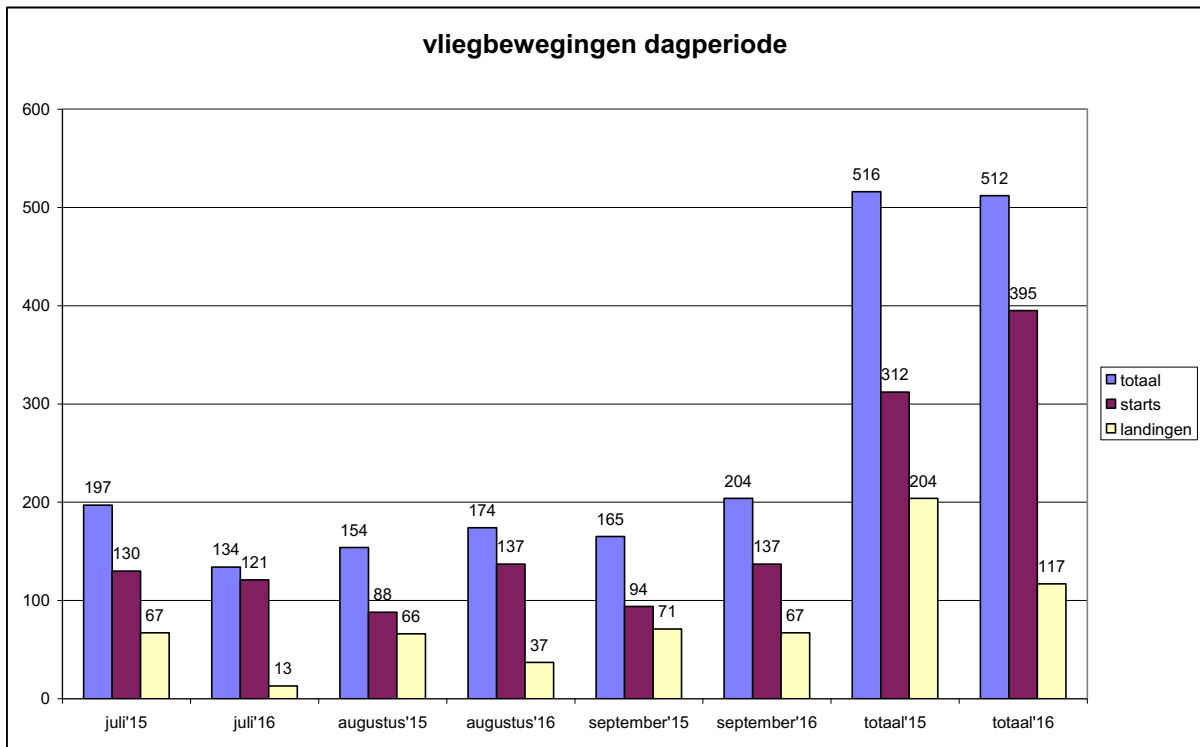
In augustus 2015 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 418 van de 1213 klachten d.i. 34%.

- In september 2016 stijgt het aantal bewegingen met 24% van 165 naar 204. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 68% van 73 naar 123. Het aantal klachten stijgt met 78% van 1259 naar 2244 en het aantal klagers stijgt met 88% van 64 naar 120.

In september 2016 zijn 10 dagen verantwoordelijk voor 1770 van de 2244 klachten d.i. 79%

In september 2015 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 546 van de 1259 klachten d.i. 43%.

Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

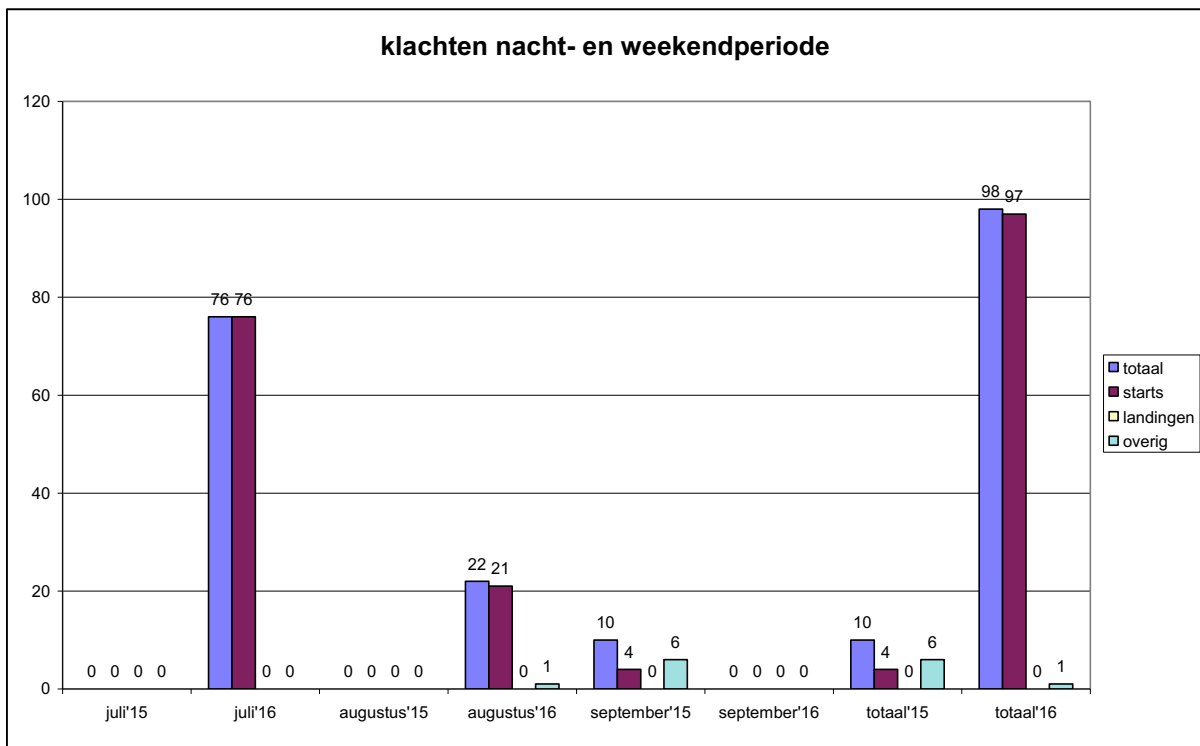
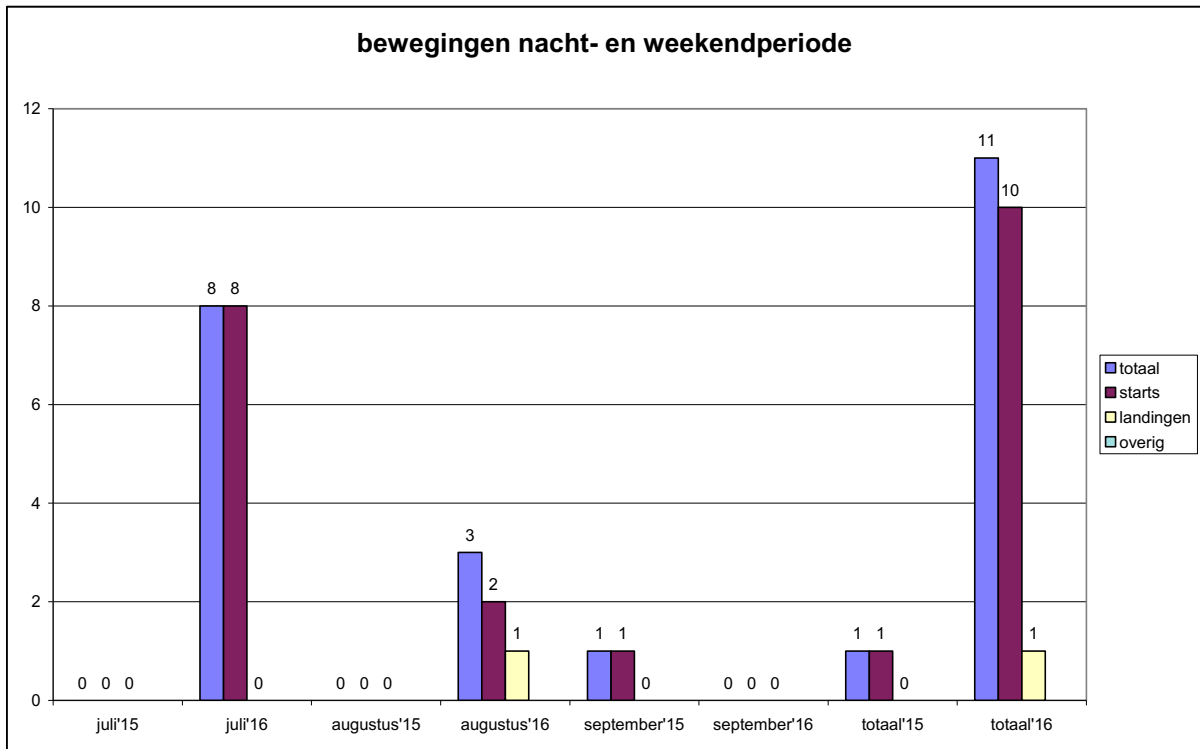
Tabel 2.3. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 3^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Juli						
Totaal	0	8	0	76	0	27
starts	0	8	0	76		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Augustus						
Totaal	0	3	0	22	0	18
Starts	0	2	0	21		
landingen	0	1	0	0		
Overig			0	*1		
September						
Totaal	1	0	10	0	7	0
Starts	1	0	4	0		
landingen	0	0	0	0		
Overig			*6			
3^e kwartaal						
Totaal	1	11	10	98	7	33
starts	1	10	4	97		
landingen	0	1	0	0		
overig			*6	*1		

* 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 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

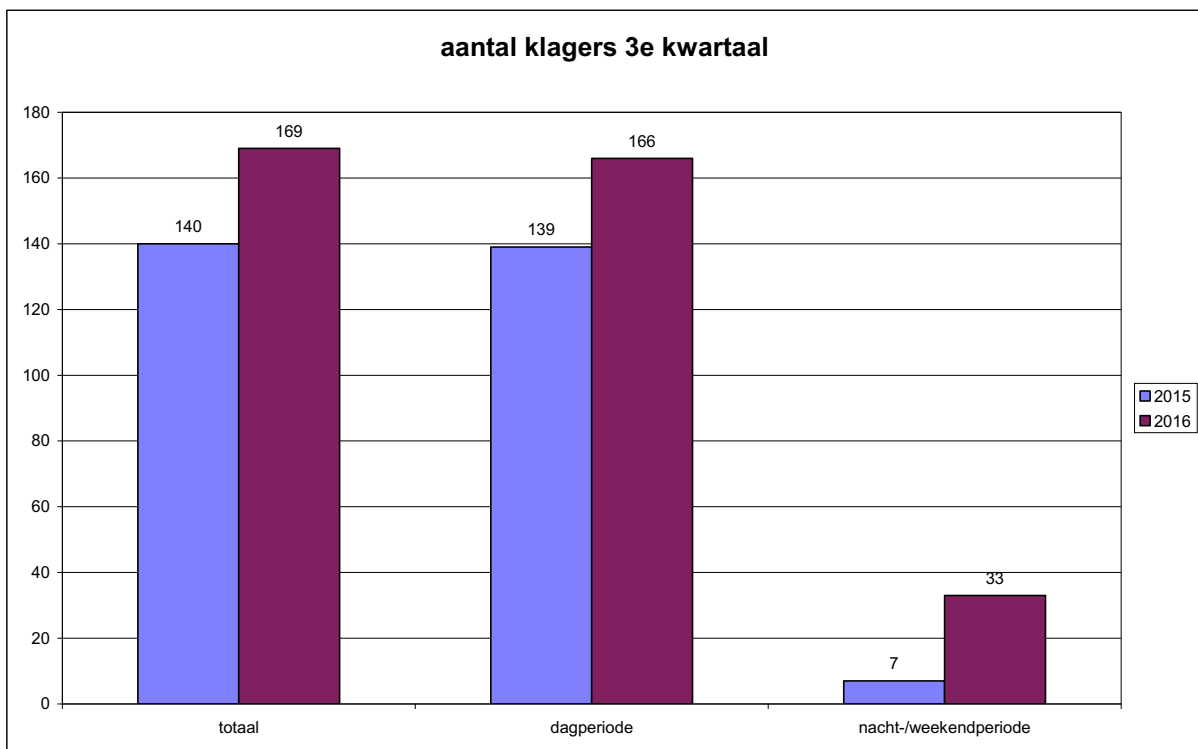
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.**

	2015	2016
totaal	140	169
Dagperiode	139	166
nacht-/weekendperiode	7	33

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 21%, het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 19%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode stijgt met 371%. 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	
	2015	2016	2015	2016
Ambt Montfort	1	0	4	0
Beek	6	4	43	18
Brunssum	28	28	1129	1021
Eijsden/Margraten	4	5	9	8
Gulpen-Wittern	2	5	2	17
Heerlen	2	9	5	59
Kerkrade	1	3	38	79
Landgraaf	1	3	2	4
Maastricht	0	1	0	4
Meerssen	5	3	16	18
Nuth	2	5	24	104
Onderbanken	52	67	1728	2746
Schinnen	20	21	540	575
Sittard-Geleen	9	10	55	48
Stein	5	1	13	5
Valkenburg a/d Geul	1	2	25	16
Voerendaal	1	2	2	22
Totaal	140	169	3635	4744

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 2016 en dezelfde periode in 2015. In Brunssum blijft het aantal klagers gelijk en de klachten nemen af met 10%. In Onderbanken neemt het aantal klagers toe met 29%, het aantal klachten stijgt met 59%. In Schinnen nemen de klagers toe met 5%, de klachten stijgen met 6%. Een toename van klagers en klachten is te zien in o.a. Heerlen, Kerkrade en Nuth.

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	
	2015	2016	2015	2016
Bingelrade	7	9	306	277
Jabeek	5	2	35	39
Merkelbeek	2	4	22	325
Schinveld	38	52	1365	2105
Totaal	52	67	1728	2746

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2016 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in juli 2016

juli	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	4		4	16		16
2						
3						
4	2		2	9		9
5	16		16	189		189
6	4		4	23		23
7	4		4	22		22
8	7		7	40		40
9		3	3		29	29
10		2	2		23	23
11	6		6	45		45
12	13		13	117		117
13	5	1	6	31	9	40
14	5		5	32		32
15	10		10	70		70
16						
17						
18	8		8	73		73
19	9		9	79		79
20	8		8	38		38
21	10		10	71		71
22	1		1	10		10
23						
24						
25	2		2	17		17
26	9		9	99		99
27	4		4	20		20
28	3		3	13		13
29	4		4	25		25
30						
31		2	2		15	15
totaal	134	8	142	1039	76	1115

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in augustus 2016.

augustus	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	5		5	31		31
2	3		3	16		16
3	5		5	28		28
4	15		15	89		89
5	10		10	58		58
6						
7						
8	7		7	46		46
9	8		8	55		55
10	6		6	17		17
11	12		12	90		90
12	16		16	127		127
13						
14						
15						
16	6		6	47		47
17	15		15	168		168
18	6		6	54		54
19	3		3	16	*1	17
20						
21						
22	9		9	89		89
23	10		10	77		77
24	5		5	36		36
25	7		7	69		69
26	3	2	5	14	4	18
27						
28						
29	8		8	71		71
30	8	1	9	99	17	116
31	7		7	66		66
totaal	174	3	177	1363	22	1385

* klacht over een vertrek richting Duitsland

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in september 2016.

september	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	11		11	136		136
2	3		3	13		13
3						
4						
5	13		13	121		121
6	14		14	189		189
7	16		16	195		195
8	3		3	27		27
9	9		9	55		55
10						
11						
12	10		10	153		153
13	3		3	56		56
14	7		7	62		62
15	3		3	17		17
16	5		5	31		31
17						
18						
19	7		7	43		43
20	17		17	277		277
21	13		13	163		163
22	17		17	250		250
23	4		4	32		32
24						
25						
26	8		8	67		67
27	14		14	151		151
28	14		14	135		135
29	5		5	30		30
30	8		8	41		41
31						
Totaal	204	0	204	2244	0	2244