

CAL 07-011

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1e kwartaal 2007

April 2007

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**. De ingesproken 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 klachten met betrekking tot vliegverkeer van of naar de AWACS-basis te Geilenkirchen, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 1e kwartaal 2007. 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 2006.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Januari	207	219	2208	1151	150	48
Februari	222	247	1525	1377	122	43
Maart	299	228	1471	1130	101	66
1^ekwartaal	728	694	5204	3658	258	101

In deze tabel is de relatie weergegeven van het totaal aantal vliegbewegingen boven Nederland van of op weg naar de AWACS-basis te Geilenkirchen en het totaal aantal klachten over deze bewegingen. In de voorlaatste kolom is het totaal 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 geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

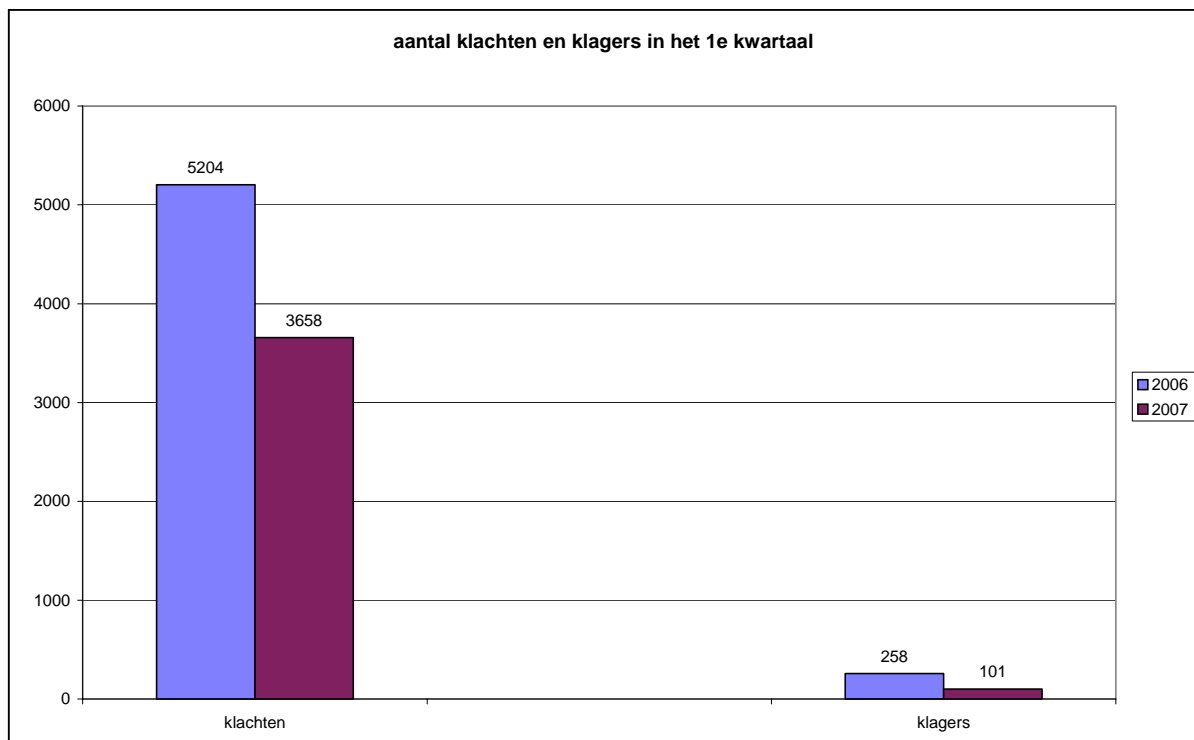
Uit de tabel blijkt in het 1^e kwartaal 2007 een daling van totaal aantal vliegbewegingen met 5%. Het totaal aantal klagers en klachten neemt af met resp. 61% en 30% ten opzichte van dezelfde periode in 2006. Een verklaring hiervoor is de daling van het aantal vliegbewegingen, maar vooral de piek in het aantal klachten en klagers begin 2006 als gevolg van de discussie over de bomkap in de Schinveldse bossen.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we in januari en februari een stijging van de bewegingen met 6% en 11%, een daling van de klagers met 68% en 65% en een daling van de klachten met 48% en 10% ten opzichte van dezelfde periode in 2006. In maart is sprake van een afname van de bewegingen, klagers en klachten met resp. 24%, 23% en 35%.

De daling van klachten en klagers is met name over de bewegingen over de dagperiode. Het aantal klagers en klachten uit Brunssum, Onderbanken en Schinnen neemt af. Ook de Heuvellandgemeenten Margraten, Gulpen-Wittem en Valkenburg a/d Geul laten een afname zien van klagers en klachten. Het aantal klagers uit Heerlen neemt af met 50% terwijl de klachten stijgen met 19%. (zie § 2.3)

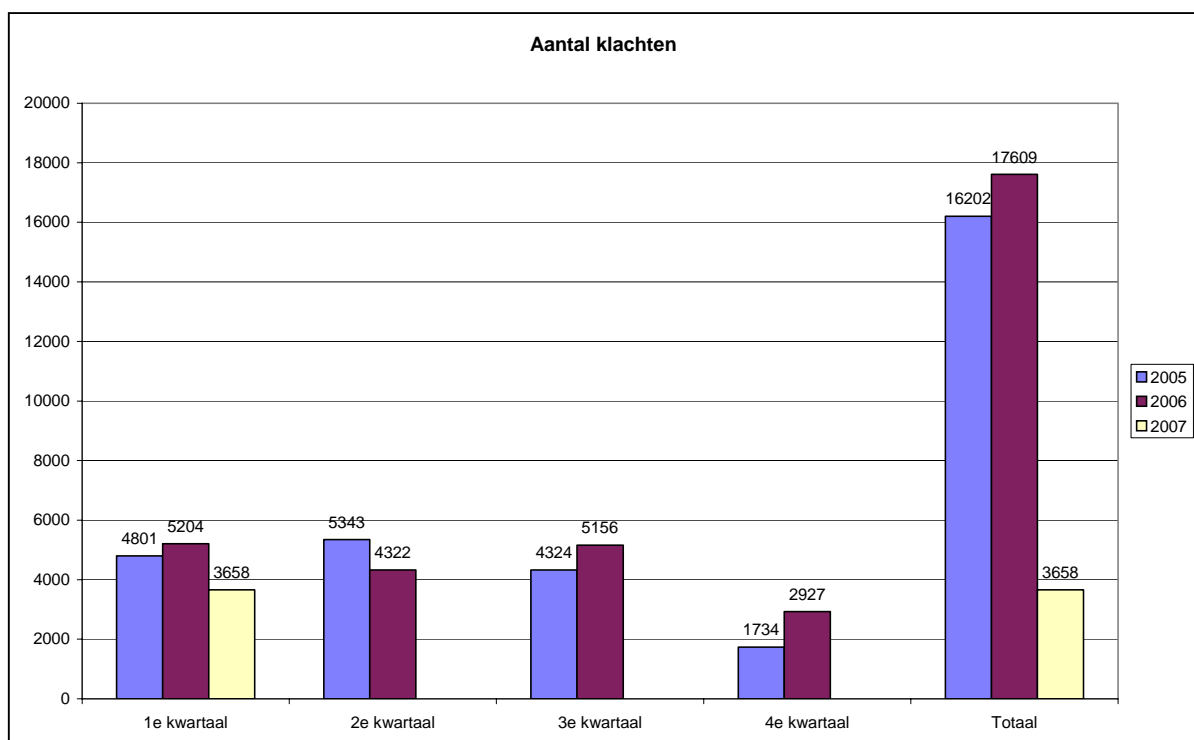
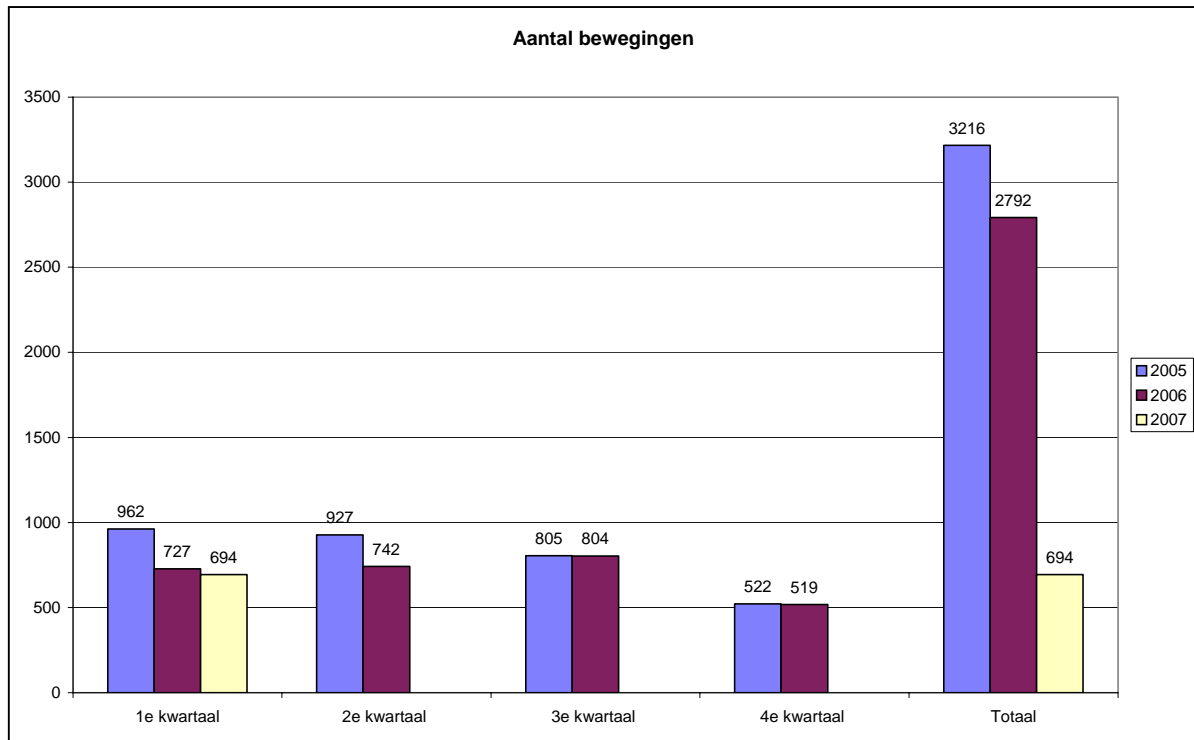
Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gedaald t.o.v. 2006 en wel van 5 naar 4 klachten per klager.

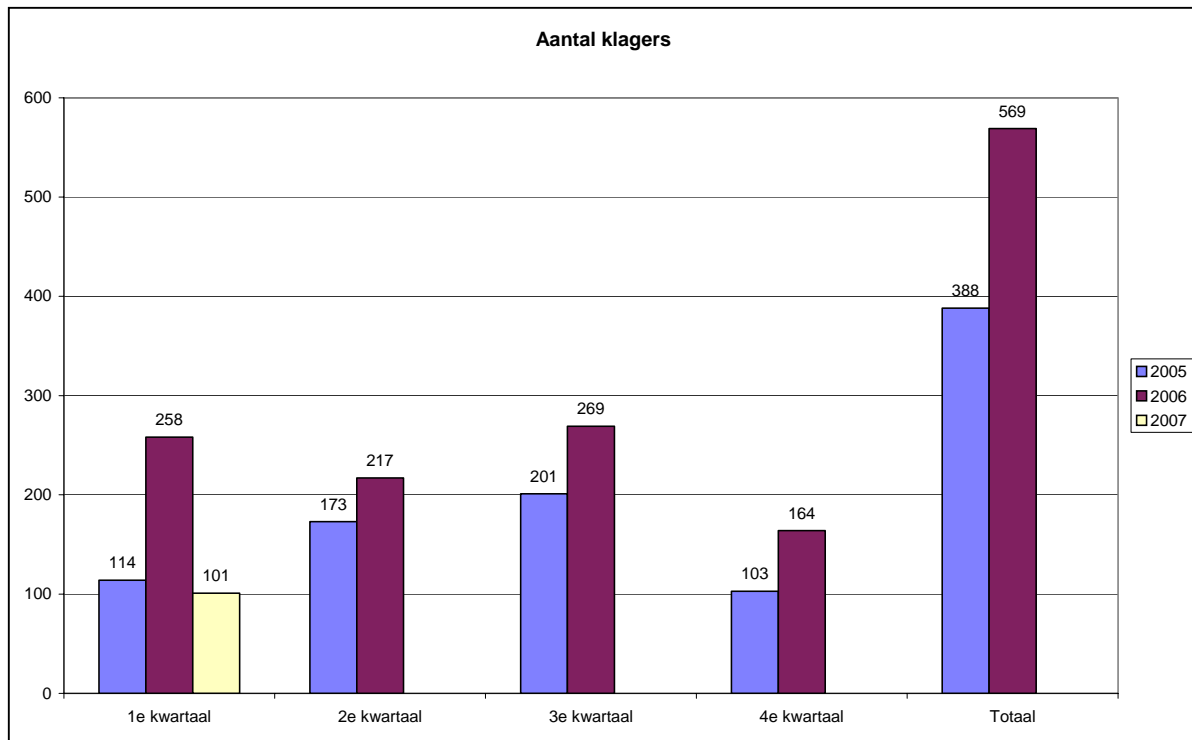
Grafiek 1. Visualisering van tabel 1.



*) Omdat hier sprake is van een asymmetrische verdeling van het aantal klachten per klager (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 101 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 55^e klager.

Vergelijken we het klachtenpatroon van het 1^e kwartaal 2007 met de voorgaande kwartalen in 2005 en 2006 dan zien we de bewegingen variëren van 962 (1^e) via 927 (2^e), 805 (3^e) en 522 in het 4^e kwartaal 2005. 2006 laat het volgende beeld zien nl. 727(1^e), 742(2^e), 804(3^e) en 519(4^e). In 2007 zijn er 694 bewegingen in het 1^e kwartaal. De klachten over deze bewegingen bedragen 4801 (1^e), 5343 (2^e), 4324 (3^e), 1734 in het 4^e kwartaal 2005 en 5204 (1^e), 4322(2^e), 5156(3^e) en 2927 in het 4^e kwartaal 2006 en 3658 in het 1^e kwartaal 2007. Een en ander wordt hieronder grafisch weergegeven.





Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 3658 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 3625 keer ‘geluid’, en/of keer 820 ‘laagvliegen’, en/of 446 keer ‘afwijkende route’, en/of 1327 keer ‘uitstoot’, en/of 174 keer stank, en/of 627 keer trilling’, en/of 266 keer angst, en 10 keer ‘overige’, als oorzaak van overlast werd genoemd. Onder uitstoot wordt in 2005 zowel uitstoot als stankoverlast verstaan. Met ingang van 2006 is tussen beide categorieën een onderscheid gemaakt. Onder stankoverlast wordt verstaan het daadwerkelijk waarnemen van kerosinegeur, waarbij dan vaak ramen en deuren gesloten moeten worden. Dit wordt als zeer hinderlijk beschouwd. 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’ wordt verstaan ‘vliegen boven DSM, ‘lozing boven Bunderbos’, ‘toestel niet volgens convenant’. Opgemerkt dient te worden dat wanneer er gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet zeggen wil dat het toestel ook daadwerkelijk laag gevlogen heeft en wanneer er gesproken wordt over ‘lozing’ er daadwerkelijk kerosine geloosd is, 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.

Overzicht oorzaak klachten	2006	2007
Totaal aantal klachten*	5204	3658
Geluid	5105	3625
Laagvliegen	1216	820
Stank	115	174
Uitstoot	893	1327
Afwijkende route	771	446
Trillingen	547	627
Angst	501	266
Grondlawaai	60	68
Warming up	17	0
Overig	56	10

*) 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 1e kwartaal**

	Aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Januari								
Totaal	206	219	2198	1151	1067	526	150	48
starts	86	191	1135	1029	1320	539		
landingen	120	28	1045	122	871	436		
overig	0	0	18	0				
Februari								
Totaal	222	247	1525	1377	687	557	122	43
starts	134	204	964	1174	719	575		
landingen	88	43	561	203	638	472		
overig	0	0	0					
Maart								
Totaal	299	227	1471	1122	492	494	101	66
starts	147	147	775	793	527	539		
landingen	152	80	696	327	458	409		
overig	0	0	0	2				
1ekwartaal								
Totaal	727	693	5194	3650	714	528	258	101
starts	367	542	2874	2996	783	552		
landingen	360	151	2302	652	639	432		
overig	0	0	18	2				

Tabel 2.1 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen boven Nederland van of naar de AWACS-basis te Geilenkirchen en het totaal 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 totaal aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1^e kwartaal met 5% is afgenomen (van 727 naar 693) ten opzichte van dezelfde periode in 2006.

Het aantal trainingsvluchten is afgenomen met 64 (van 319 naar 255), 20%.

Het aantal klachten neemt af met 1544 (van 5194 naar 3650), 30%. Het aantal klagers daalt met 157 (van 258 naar 101), 61%.

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2007 afzonderlijk met dezelfde periode in 2006 dan kunnen we het volgende opmerken:

In januari constateren we een kleine toename van het aantal bewegingen met 6% (van 206 naar 219). Het aantal trainingsvluchten neemt echter af met 24% (van 103 naar 78).

Het aantal klagers neemt fors af met 68% (van 150 naar 48). Het aantal klachten daalt met 48% (van 2198 naar 1151). In het 1^e kwartaal 2006 zijn 8 piekdagen te constateren, waarop 1787 van de 2198 klachten (81%) zijn ingediend, in het 1^e kwartaal 2007 is dat slechts 1 piekdag met 102 van de 1151 klachten. Op deze dag hebben 17 bewegingen plaatsgevonden waarvan 9 trainingsvluchten.

We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie van bewegingen en van klachten.

In februari zien een stijging van het aantal bewegingen met 11% (van 222 naar 247). Het aantal trainingsvluchten neemt toe met 6% (van 95 naar 101). Het aantal klagers daalt fors met 65% (van 122 naar 43). Het aantal klachten neemt af met 10% (van 1525 naar 137)..

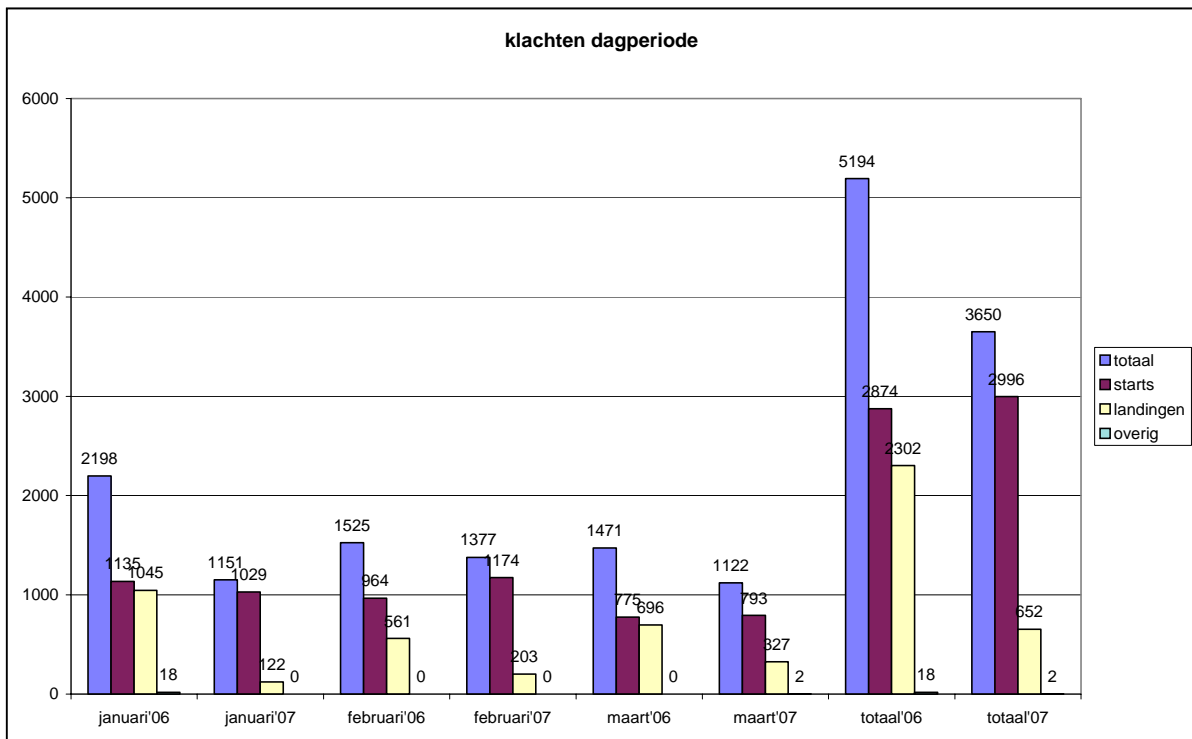
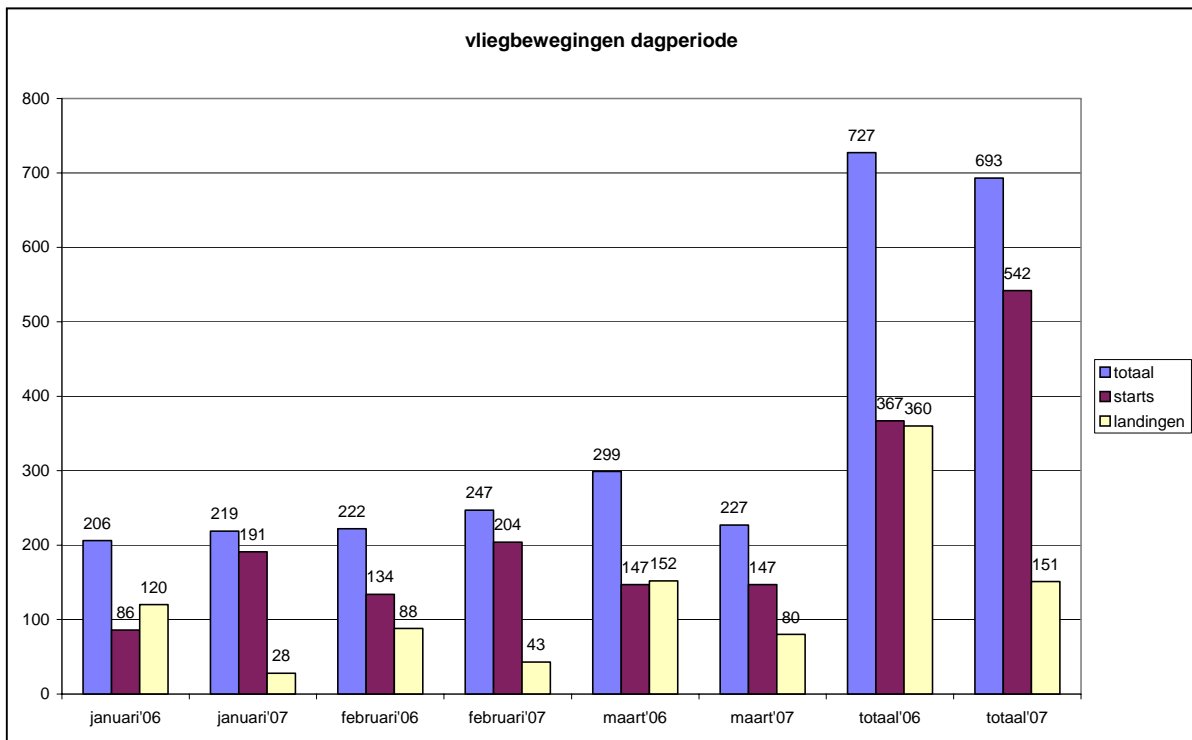
In februari 2007 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 242 van 1377 klachten d.i. 18%.

In 2006 zijn 5 piekdagen geweest met 680 van de 1525 klachten d.i. 45%

Het totaal aantal bewegingen van deze 2 piekdagen is 33 waarvan 15 trainingsvluchten.

Maart laat het volgende beeld zien: het aantal bewegingen neemt met 24% (van 299 naar 227), het aantal trainingsvluchten neemt af met 37% (van 121 naar 76). Het aantal klachten neemt eveneens af met 24% (van 1471 naar 1122), ook het aantal klagers daalt en wel met 35% (van 101 naar 66). Zowel in maart 2006 als in 2007 zijn er geen piekdagen geconstateerd.

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 1e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		Aantal klachten		aantal klagers	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Januari						
Totaal	1	0	10	0	5	0
starts	1	0	1	0		
landingen	0	0	0	0		
overig	0	0	*9	0		
februari						
totaal	0	0	0	0	0	0
starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig	0	0	0	0		
maart						
totaal	0	1	0	8	0	8
starts	0	1	0	8		
landingen	0	0	0	0		
Overig	0	0	0	0		
4e kwartaal						
totaal	1	1	10	8	5	8
starts	1	1	1	8		
landingen	0	0	0	0		
overig	0	0	*9	0		

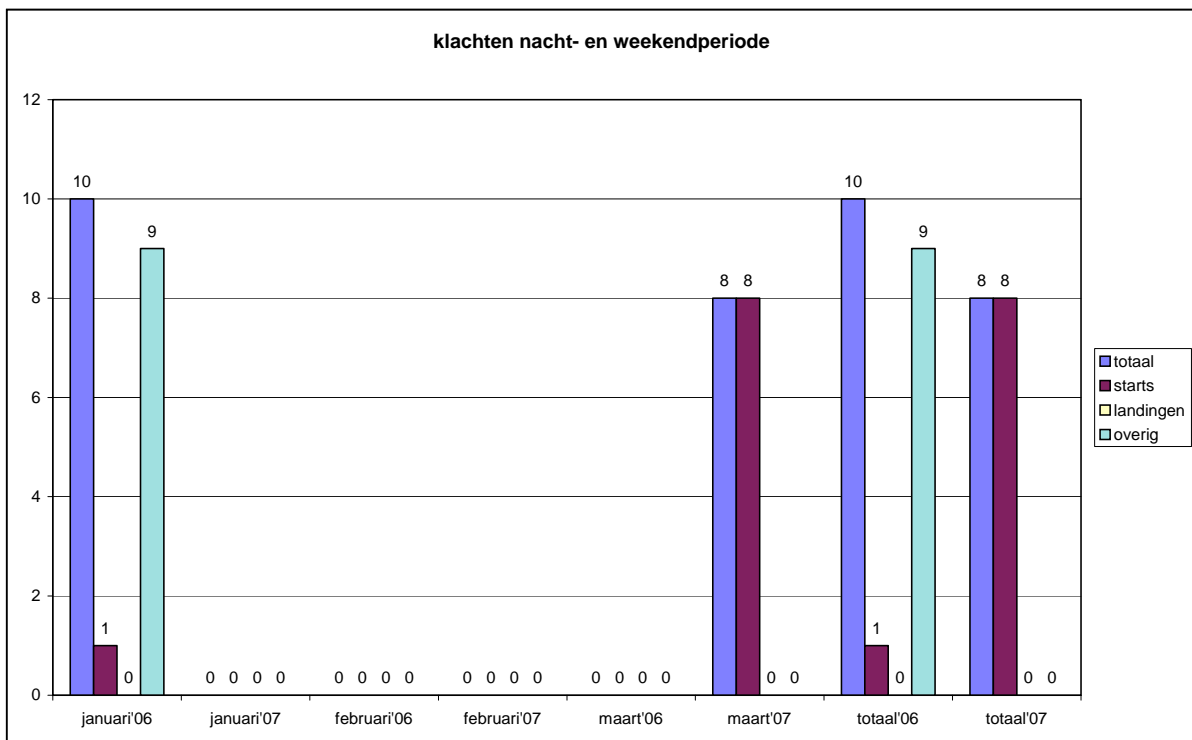
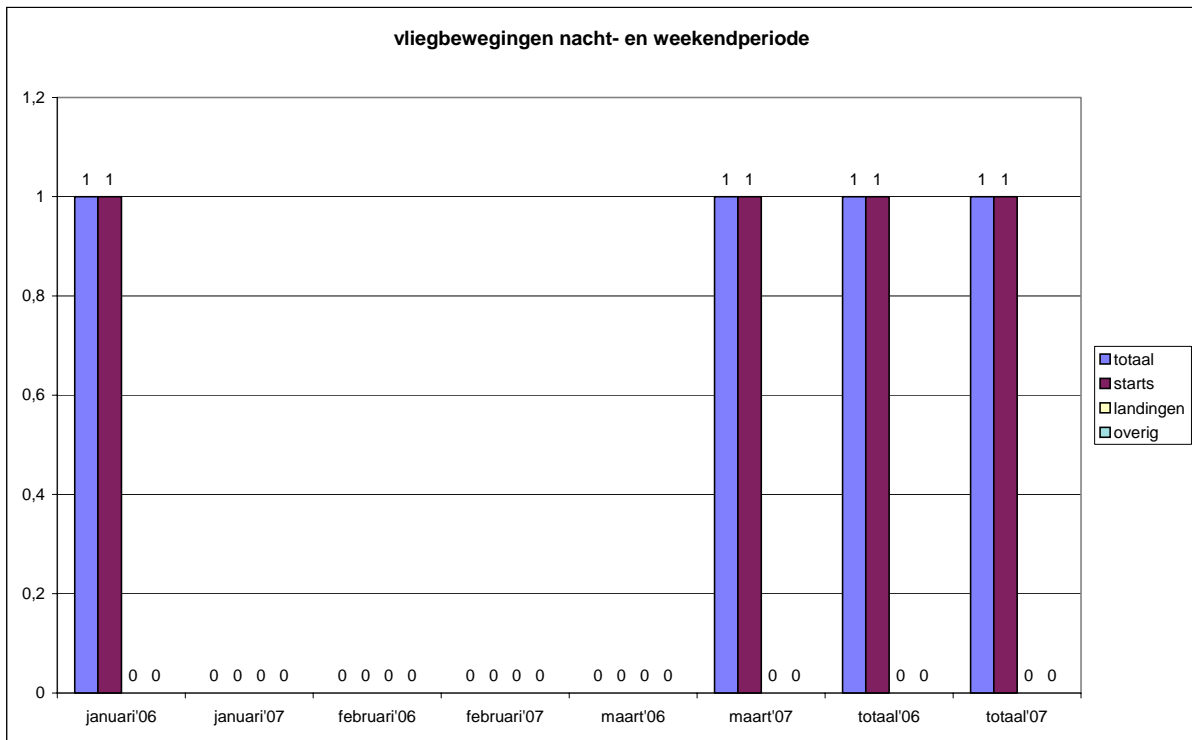
* Klacht m.b.t. een vlucht richting Duitsland.

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.

Uit de tabel blijkt dat in het 1^e kwartaal 2007 1 nacht-/weekendbeweging boven Nederland heeft plaatsgevonden. De weekendbeweging vond plaats in maart. Over deze beweging zijn 8 klachten ingediend.

In 2006 heeft 1 nacht-/ weekendbeweging in januari plaatsgevonden, waarover 1 klacht is ingediend. De overige 9 klachten hebben betrekking op een vertrek richting Duitsland.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

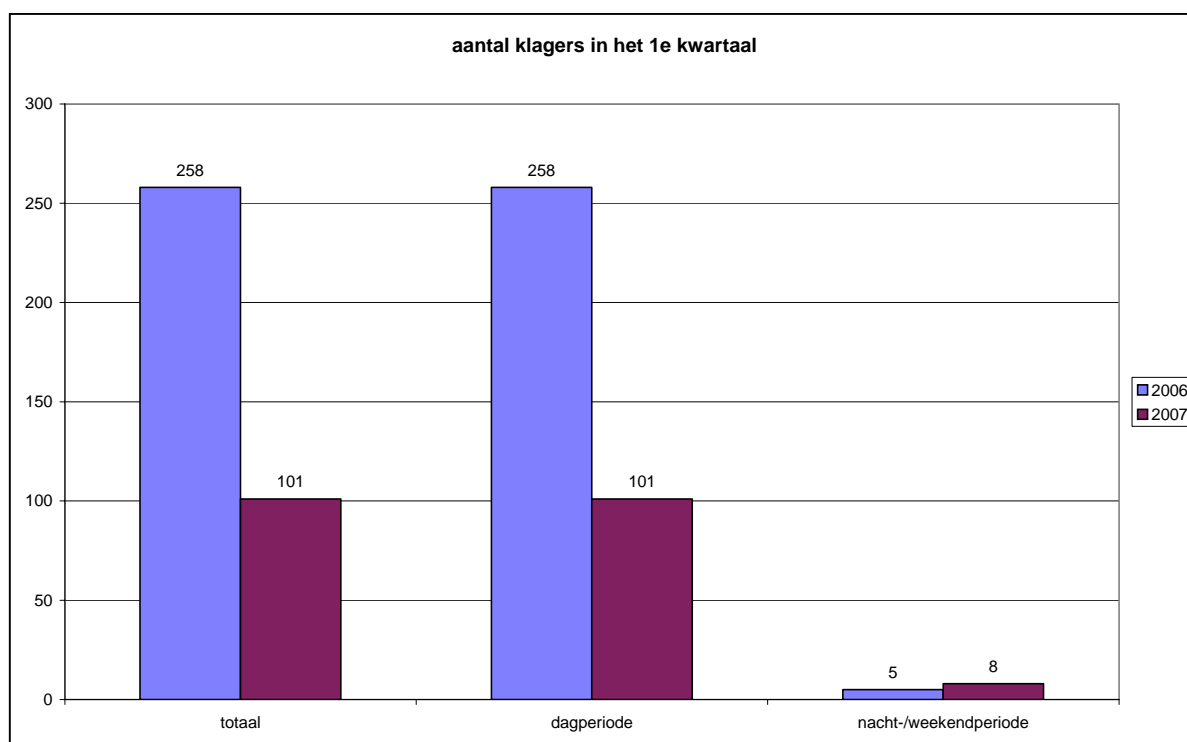
3.1. Klagers naar klachtensoort 1e kwartaal.

	2006	2007
Totaal	258	101
dagperiode	258	101
nacht-/weekendperiode	5	8

In tabel 3.1 is naast het totaal 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 totaal aantal klagers gedaald is met 61%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode daalt 61%, het aantal over de nacht - / weekendperiode daalt met 60%. 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	
	2006	2007	2006	2007
Beek	4	2	42	5
Brunssum	51	23	2031	1568
Gulpen-Wittem	50	9	204	63
Heerlen	8	4	147	175
kerkrade	2	2	45	22
Kreuzrath	0	1	0	1
Landgraaf	4	1	10	2
Maastricht	3	1	8	7
Margraten	8	2	31	5
Meerssen	3	3	27	5
Nuth	0	1	0	1
Onderbanken	64	23	1673	1305
Roerdalen	1	1	2	1
Schinnen	19	7	617	353
Simpelveld	1	2	6	20
Sittard-Geleen	9	5	104	9
Stein	3	4	46	24
Vaals	1	1	1	5
Valkenburg a/d Geul	24	7	183	56
Voerendaal	3	2	27	31
Totaal	258	101	5204	3658

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

Opvallend is de daling van het aantal klagers en klachten uit Brunssum, Onderbanken en Schinnen, Het aantal klagers daalt met 55%, 63% resp. 63%; het aantal klachten neemt af met 23%, 22% resp. 43%. Ook de Heuvellandgemeenten Margraten, Gulpen-Wittem en Valkenburg a/d Geul laten een afname zien van klagers en klachten. De klagers uit Margraten en Valkenburg aan de Geul en Wittem nemen af met 75%, 82% en 71%. Het aantal klagers uit Heerlen neemt af met 50% terwijl de klachten stijgen met 19%.

4.. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2007 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in januari 2007

januari Dag	Bewegingen			klachten Dag	nacht/ weekend		totaal
	dag	nacht/ weekend	totaal		nacht/ weekend	totaal	
1							
2							
3	9		9	38			38
4	11		11	71			71
5	12		12	79			79
6							
7							
8	11		11	51			51
9	19		19	87			87
10	12		12	57			57
11	2		2	6			6
12	13		13	59			59
13							
14							
15	17		17	102			102
16	13		13	69			69
17	8		8	43			43
18	0		0	0			0
19	8		8	50			50
20							
21							
22	15		15	97			97
23	8		8	33			33
24	9		9	59			59
25	14		14	77			77
26	15		15	37			37
27							
28							
29	5		5	30			30
30	7		7	40			40
31	11		11	66			66
Totaal	219		219	1151			1151

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in februari 2007

februari Dag	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	13		13	56		56
2	12		12	55		55
3						
4						
5	12		12	79		79
6	21		21	92		92
7	16		16	82		82
8	4		4	23		23
9	14		14	49		49
10						
11						
12	6		6	40		40
13	14		14	107		107
14	10		10	80		80
15	9		9	52		52
16	15		15	86		86
17						
18						
19	0		0	0		0
20	10		10	42		42
21	16		16	114		114
22	19		19	135		135
23	15		15	89		89
24						
25						
26	16		16	95		95
27	13		13	54		54
28	12		12	47		47
29						
30						
31						
Totaal	247		247	1377		1377

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2007

maart Dag	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	10		10	57		57
2	13		13	49		49
3						
4						
5	8		8	42		42
6	13		13	81		81
7	11		11	66		66
8	14		14	71		71
9	8		8	51		51
10						
11		1	1		8	8
12	14		14	75		75
13	11		11	51		51
14	11		11	54		54
15	8		8	34		34
16	8		8	43		43
17						
18						
19	5		5	21		21
20	8		8	46		46
21	3		3	16		16
22	11		11	41		41
23	9		9	51		51
24						
25						
26	13		13	69		69
27	12		12	52		52
28	7		7	26		26
29	15		15	49		49
30	15		15	77		77
31						
Totaal	227	1	228	1122	8	1130