

CAL 13- 032

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3^e kwartaal 2013

November 2013

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 2013. 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 2012.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Juli	132	195	920	1245	63	92
Augustus	221	193	1813	1240	103	96
September	153	168	1364	689	76	50
3^e kwartaal	506	556	4097	3174	156	163

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 wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt in het 3^e kwartaal 2013 dat het aantal vliegbewegingen met 10% is gestegen. Het aantal klachten is met 23% gedaald, het aantal klagers is gestegen met 4% ten opzichte van de dezelfde periode in 2012. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan* in het 3^e kwartaal 2013 gelijk gebleven is aan de waarde in 2012 namelijk 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 163 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 82^e klager.

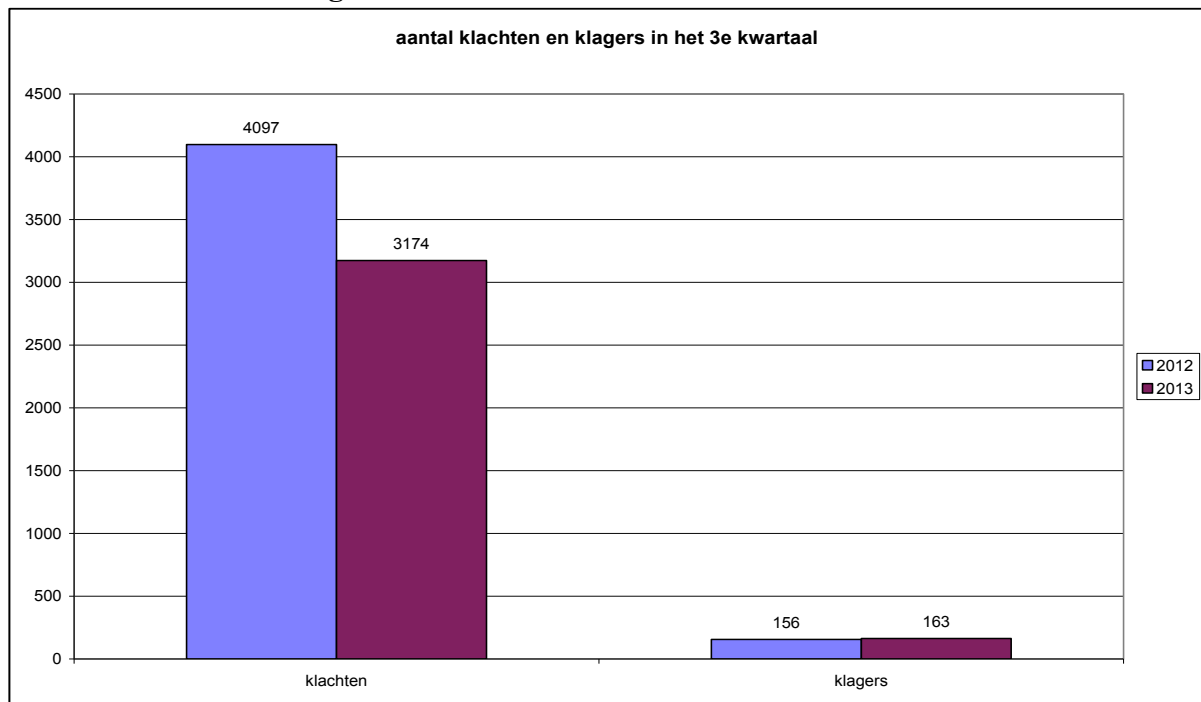
Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in juli de bewegingen stijgen met 48%. De klachten en klagers stijgen met resp. 35% en 46%.

- in augustus een afname van de bewegingen met 13%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 32% en 7%.

- in september de bewegingen toenemen met 10%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 49% en 34%.

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:

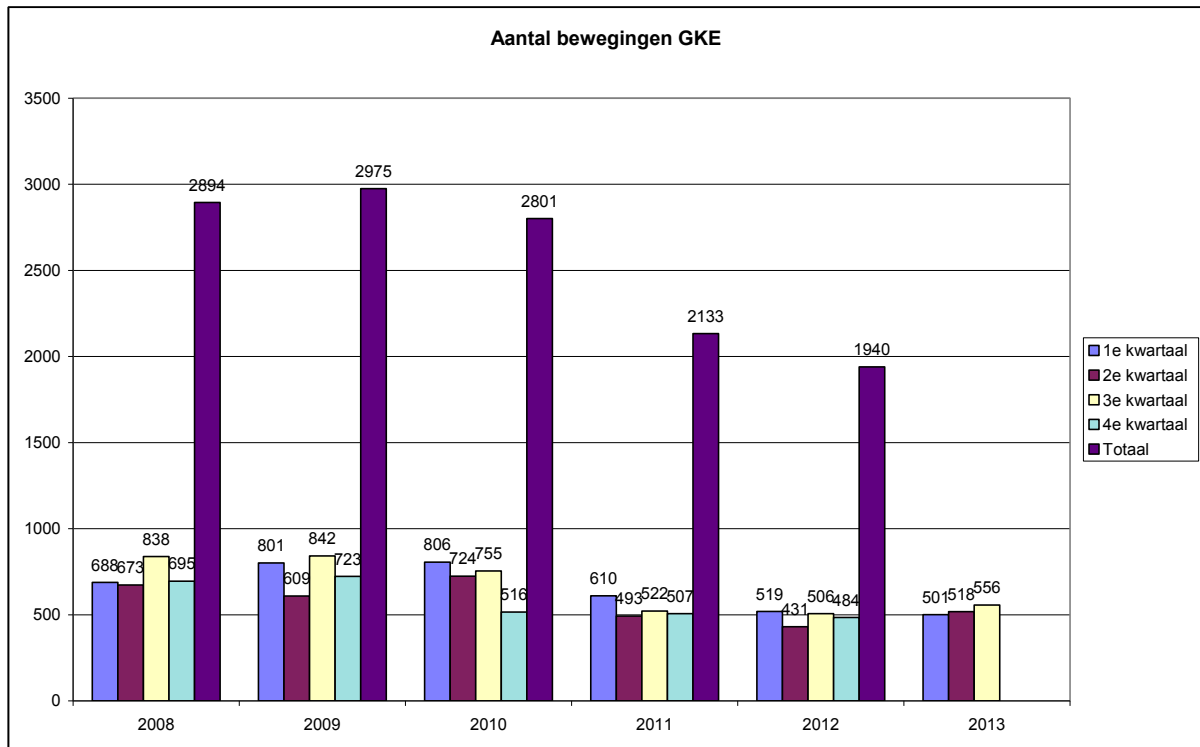
De bewegingen stijgen voor het jaartotaal in 2009 ten opzichte van 2008, om vervolgens te dalen in 2010. In 2011 neemt het aantal bewegingen sterk af; in 2012 zien we een verdere afname van de bewegingen. Het 1^e kwartaal 2013 kwartaal laat een geringe stijging van het aantal bewegingen zien ten opzichte van het laatste kwartaal 2012. In het 2^e en 3^e kwartaal zien we een geleidelijke toename van de bewegingen.

De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal over de periode 2008 tot en met 2011 een vergelijkbaar patroon zien. Ook in 2012 zien we dat de dalende trend zich voortzet. Het 1^e kwartaal 2013 kwartaal nemen de trainingsbewegingen toe ten opzichte van het laatste kwartaal 2012. In het 2^e kwartaal constateren we een afname en het in het 3^e kwartaal een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het voorgaande kwartaal.

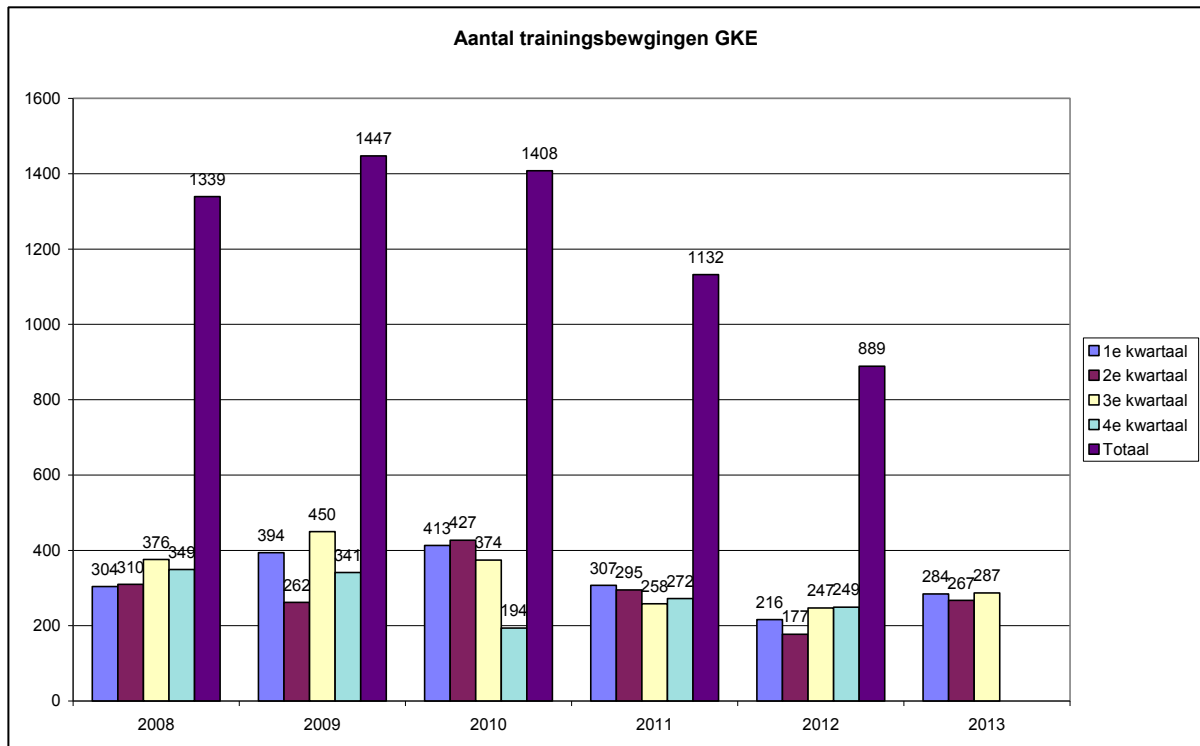
De klachten laten voor het jaartotaal een stijgende trend zien vanaf 2008 tot en met 2009, in 2010 stabiliseren de klachten. Het aantal klachten neemt sterk af in 2011. Deze dalende trend zet zich voort in 2012. De klachten nemen verder af in de eerste twee kwartalen van 2013. In het 3^e kwartaal stijgt het aantal klachten ten opzichte van de voorgaande kwartalen.

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 2012 zien we een geringe daling van de klagers ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aantal klagers neemt in het 1^e kwartaal 2013 toe ten opzichte van het 4^e kwartaal 2012. Deze stijging zet door in het 2^e en 3^e kwartaal 2013. De voorgaande informatie wordt op deze en de volgende pagina's grafisch weergegeven.

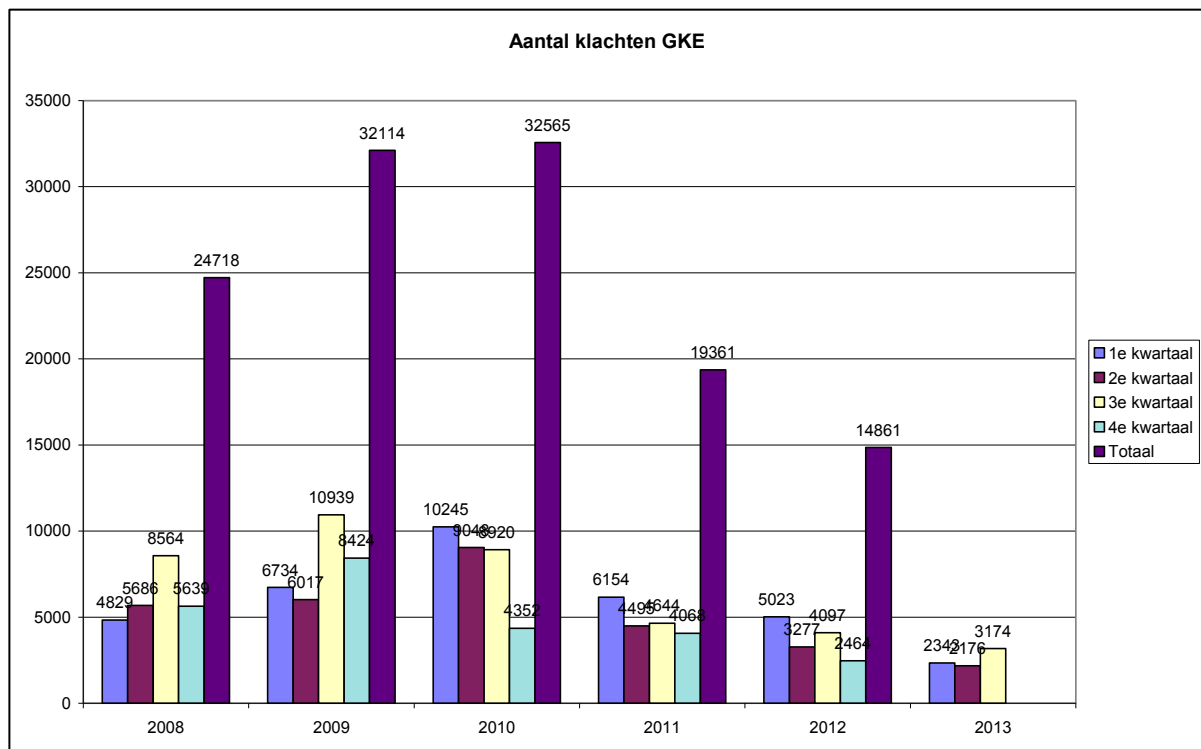
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



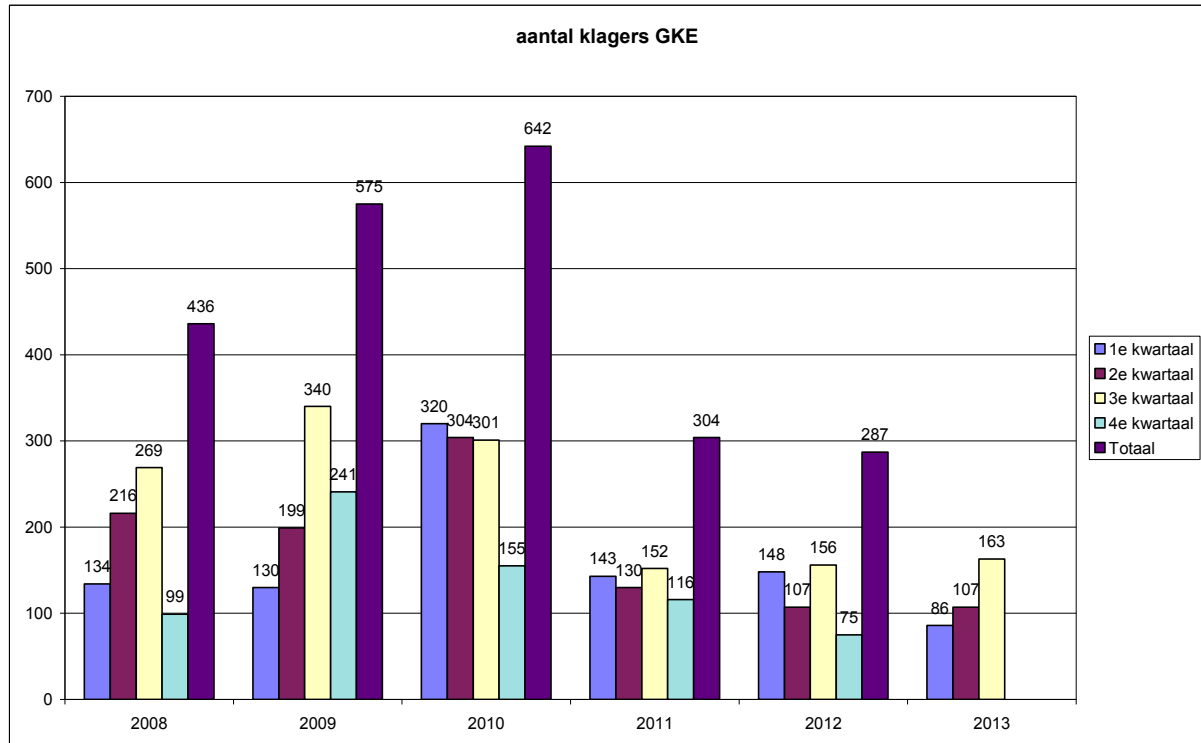
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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. Onder “overige oorzaak” wordt in dit kwartaal verstaan: “er vliegen toestellen van en naar de basis, die niet vermeld staan in het convenant”; “afgehaakt bij nieuwe website, klager vindt invullen te arbeidsintensief”; “overlast van bezoekende straaljagers”; “geen respect voor de omgeving”, “extreem laag over Valkenburg”, “wereldvrede ten koste van Schinveld”, “zware uitstoot bij smog”, “huisarts krijgt hoofdpijn van kerosinestank”, “kern van Bingelrade vermijden”, “kleinkinderen komen van angst gillend binnen”, “kunnen geen ramen openzetten bij warm weer i.v.m. stank”, “op school moet de les onderbroken worden door vliegtuiglawaai”, “ze gaan vliegen als het klachtenbureau gesloten is”, “wanhopig van geluidsoverlast”.

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	2012	2013
Totaal aantal klachten*	4097	3174
Geluid	4085	3151
Laagvliegen	1730	1399
Stank	88	129
Uitstoot	1420	496
Afwijkende route	1213	954
Trillingen	769	368
Angst	204	178
Grondlawaai	6	8
Warming up	0	7
Proefdraaien	0	0
Overig	17	18

*) 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	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Juli								
Totaal	131	195	905	1245	691	638	60	92
starts	111	131	801	724	722	553		
landingen	20	64	104	521	520	814		
overig			0	0				
Augustus								
Totaal	221	187	1813	1189	820	636	103	91
Starts	161	117	1154	500	717	427		
landingen	60	70	659	689	1098	984		
Overig			0	0				
September								
Totaal	143	162	1238	639	866	394	74	48
Starts	132	131	1104	520	836	397		
landingen	11	31	134	119	1218	384		
Overig			0	0				
3^e kwartaal								
totaal	495	544	3956	3073	799	565	154	159
starts	404	379	3059	1744	757	460		
landingen	91	165	897	1329	986	805		
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		%
	2012	2013	
Juli	48	114	+138
Augustus	137	99	-28
September	62	74	+19
Totaal 3^e kwartaal	247	287	+16

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal 2013 is gestegen met 10% van 495 in '12 naar 544 bewegingen in '13.

Het aantal trainingsbewegingen neemt toe van 247 in '12 naar 287 in '13, een toename van 16%. Het aantal klachten daalt met 22% van 3956 in '12 naar 3073 in '13. Het aantal klagers stijgt met 3% van 154 in '12 naar 159 in '13.

Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2013 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2012 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In juli constateren we een toename van het aantal bewegingen met 49% van 131 naar 195 en een toename van het aantal trainingsbewegingen met 138% van 48 naar 114. Het aantal klachten neemt toe met 38% van 905 naar 1245, het aantal klagers stijgt met 53% van 60 naar 92.

In juli 2013 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk geweest voor 332 van de 1245 klachten d.i. 27%.

In juli 2012 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 144 van de 905 klachten d.i. 16%.

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

- In augustus 2013 daalt het aantal bewegingen met 15% van 221 naar 187. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 28% van 137 naar 99. Het aantal klachten neemt met 34% af van 1813 naar 1189. Het aantal klagers daalt met 12% van 103 naar 91.

In augustus 2013 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 746 van de 1189 klachten d.i. 63%

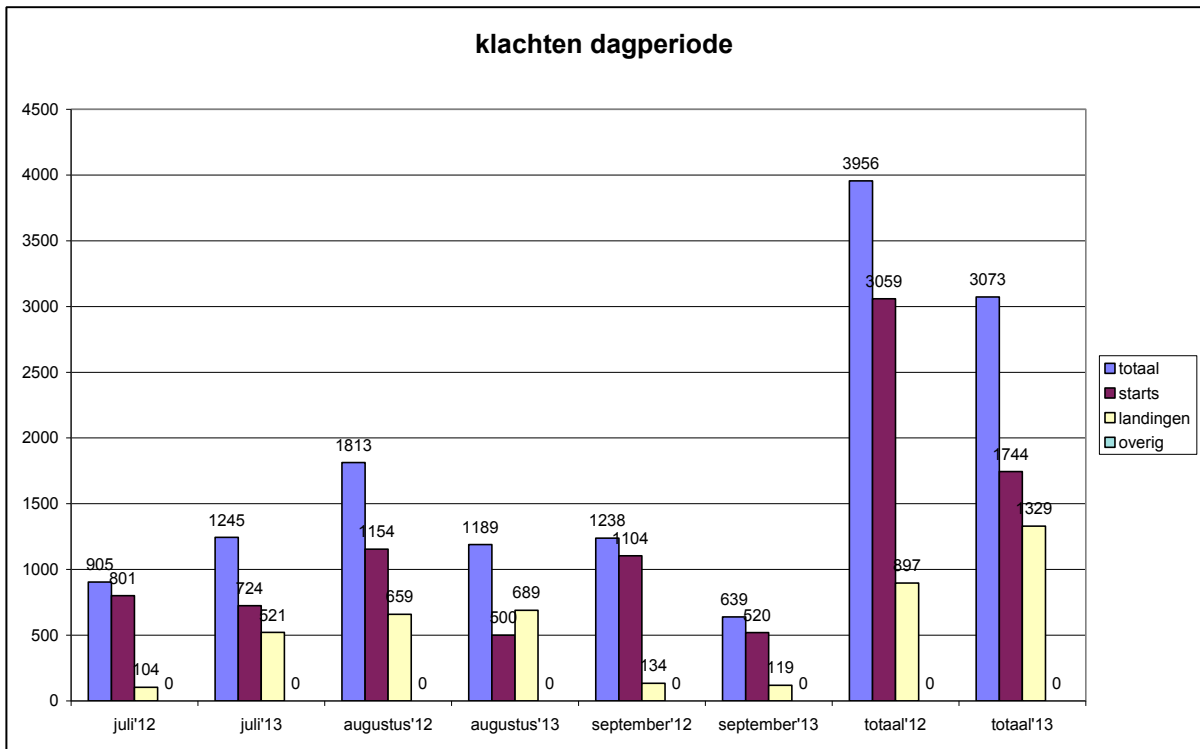
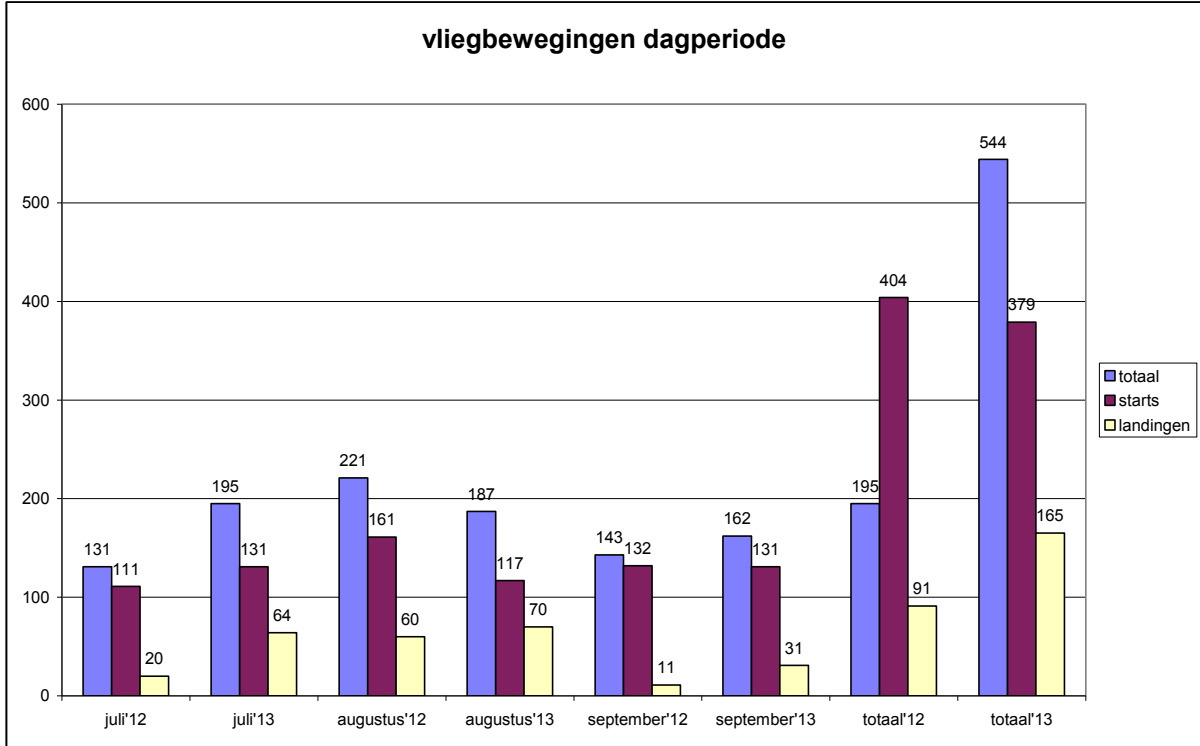
In augustus 2012 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 892 van de 1813 klachten d.i. 49%.

- In september 2013 zien we een stijging van het aantal bewegingen met 13% van 143 naar 162. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 19% van 62 naar 74. Het aantal klachten daalt met 48% van 1238 naar 639. Ook neemt het aantal klagers af en wel met 35% van 74 naar 48.

In september 2013 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 116 van de 639 klachten d.i. 18%.

In september 2012 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 506 van de 1238 klachten d.i. 41%.

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**

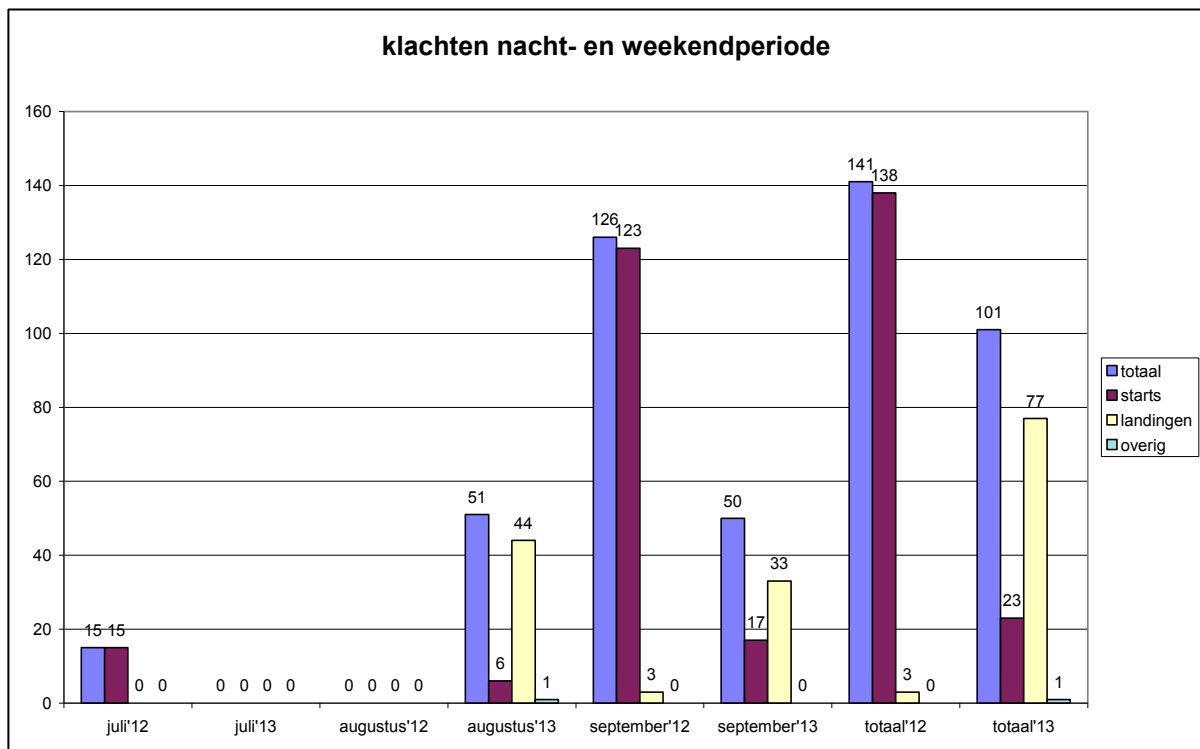
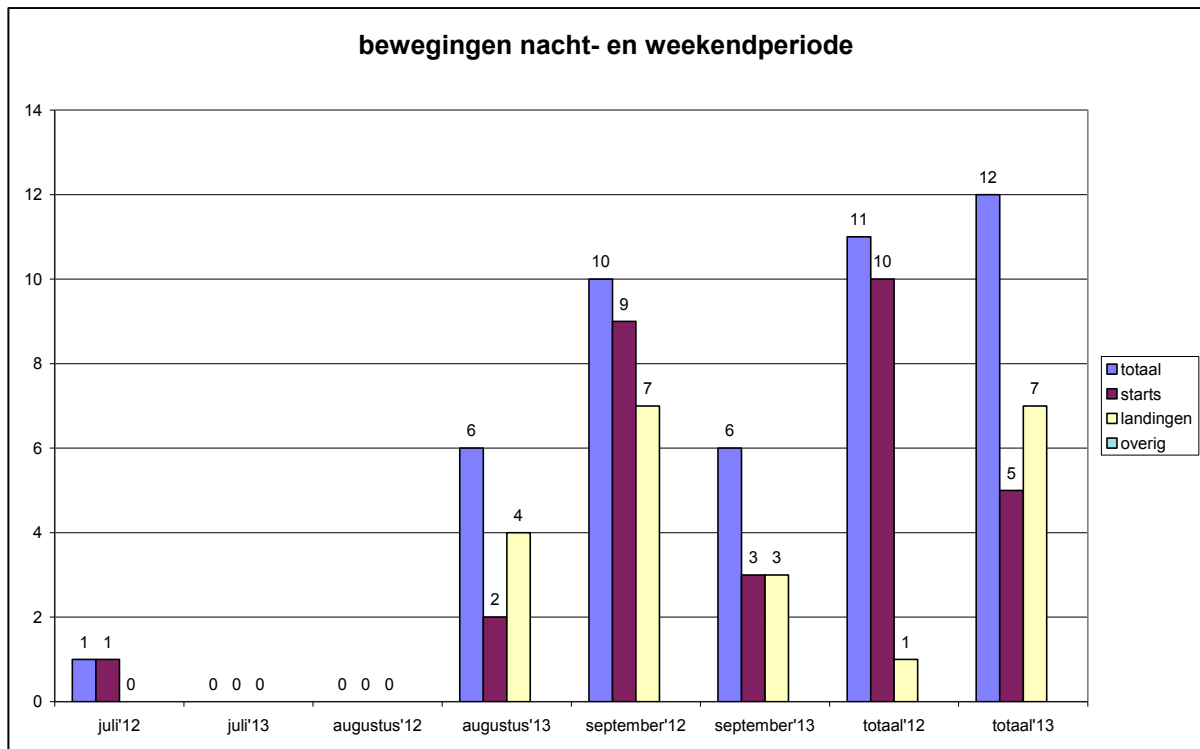
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Juli						
Totaal	1	0	15	0	15	0
starts	1	0	15	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Augustus						
Totaal	0	6	0	51	0	26
Starts	0	2	0	6		
landingen	0	4	0	44		
Overig			0	*1		
September						
Totaal	10	6	126	50	33	18
Starts	9	3	123	17		
landingen	1	3	3	33		
Overig			0	0		
3^e kwartaal						
Totaal	11	12	141	101	36	38
starts	10	5	138	23		
landingen	1	7	3	77		
overig			0	*1		

* 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 in het 3^e kwartaal 2013 één nachtbeweging meer gemaakt is dan in dezelfde periode 2012, namelijk 11 bewegingen in '12 en 12 bewegingen '13. Het aantal klachten neemt af met 28% van 141 naar 101 en het aantal klagers stijgt met 6% van 36 naar 38.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

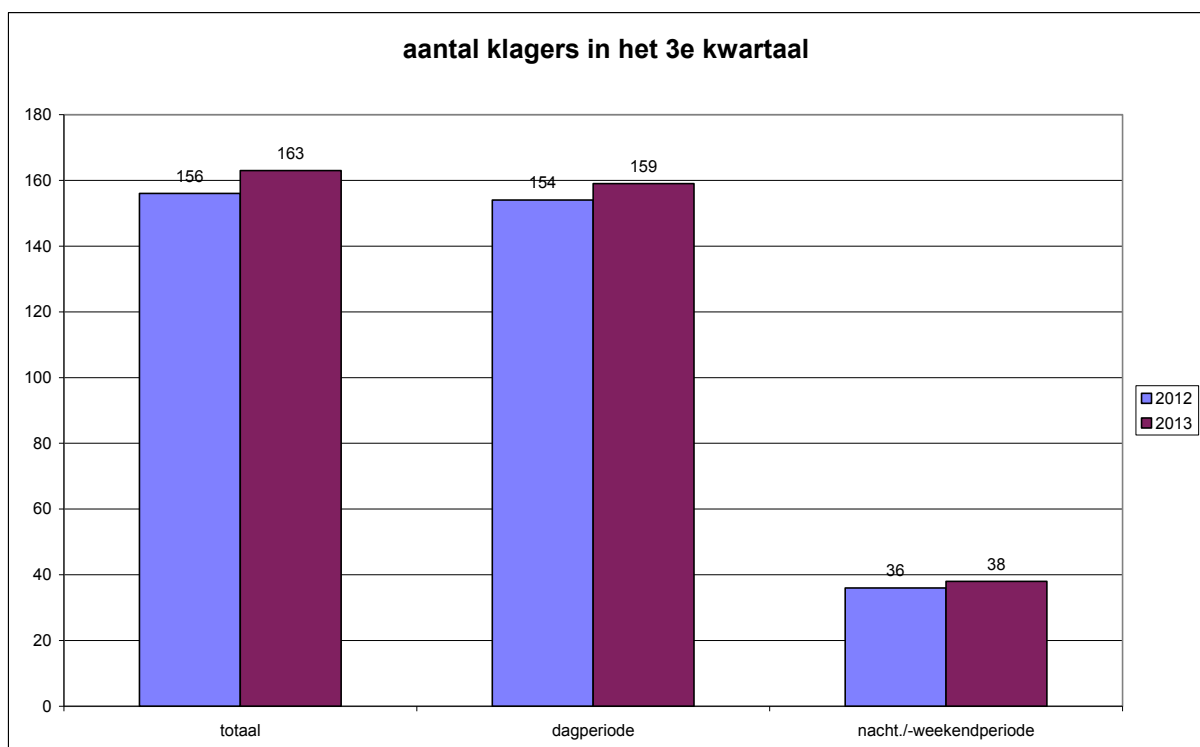
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.

	2012	2013
totaal	156	163
dagperiode	154	159
nacht-/weekendperiode	36	38

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 4%, het aantal klagers over de dagperiode toeneemt met 3%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 6%. 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	
	2012	2013	2012	2013
Beek	3	2	6	39
Brunssum	39	31	1280	686
Echt-Susteren	0	2	0	2
Gangelt(D)	0	1	0	3
Gulpen-Wittem	4	3	29	13
Heerlen	11	4	104	31
Heinsberg	2	2	23	4
Kerkrade	1	3	25	51
Landgraaf	3	5	8	55
Maastricht	1	1	2	9
Meerssen	4	5	33	36
Nuth	2	6	19	49
Onderbanken	52	51	1697	1485
Schinnen	18	22	711	487
Selfkant(D)	1	0	5	0
Sittard-Geleen	6	16	83	153
Stein	1	3	1	26
Valkenburg a/d Geul	3	4	44	35
Voerendaal	5	2	27	10
Totaal	156	163	4097	3174

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 2013 en dezelfde periode in 2012. Opvallend is de afname van klachten in de gemeenten Brunssum en Onderbanken met 46% respectievelijk 12%. In Brunssum daalt het aantal klagers met 21%, in Onderbanken blijft het aantal klagers nagenoeg gelijk. In de gemeente Schinnen daalt het aantal klachten met 32%, het aantal klagers stijgt met 22%. In de gemeenten Sittard-Geleen en Stein stijgen de klachten en klagers, deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een toename van het aantal landingen over Nederland.

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	
	2012	2013	2012	2013
Bingelrade	6	5	62	57
Jabeek	6	4	51	46
Merkelbeek	5	2	34	28
Schinveld	35	40	1550	1354
Totaal	52	51	1697	1485

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2013 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in Juli 2013

Juli	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	9		9	29		29
2	7		7	14		14
3	14		14	59		59
4	11		11	63		63
5	4		4	12		12
6						
7						
8	4		4	17		17
9	8		8	61		61
10	2		2	5		5
11	9		9	53		53
12	5		5	20		20
13						
14						
15	14		14	150		150
16	11		11	95		95
17	12		12	97		97
18	11		11	78		78
19	17		17	182		182
20						
21						
22	10		10	55		55
23	9		9	39		39
24	10		10	48		48
25	9		9	83		83
26	1		1	5		5
27						
28						
29	8		8	39		39
30	5		5	24		24
31	5		5	17		17
totaal	195	0	195	1245	0	1245

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in augustus 2013

Augustus	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	5		5	16		16
2	0		0	0		0
3						
4						
5	7		7	25		25
6	8		8	29		29
7	5		5	22		22
8	5		5	18		18
9	2		2	7		7
10						
11						
12	5		5	21		21
13	7	2	9	27	6	33
14	10		10	35		35
15	6		6	26		26
16	14		14	70		70
17						
18						
19	6		6	21		21
20	17	2	19	103	23	126
21	18	2	20	224	(*1)21	246
22	0		0	0		0
23	20		20	299		299
24						
25						
26	19		19	120		120
27	8		8	24		24
28	11		11	67		67
29	10		10	28		28
30	4		4	7		7
31						
totaal	187	6	193	1189	(1*)51	1240

* Klacht over een vertrek richting Duitsland

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in september 2013

September	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	6		6	9		9
3	8		8	40		40
4	6		6	20		20
5	4		4	17		17
6	9		9	30		30
7						
8						
9	9		9	42		42
10	10		10	41		41
11	7		7	17		17
12	7		7	20		20
13	5		5	17		17
14						
15						
16	6		6	25		25
17	6		6	12		12
18	13		13	42		42
19	9		9	27		27
20	10		10	43		43
21		1	1		1	1
22						
23	19		19	116		116
24	11		11	51		51
25	6		6	20		20
26	6	5	11	25	49	74
27	3		3	18		18
28						
29						
30	2		2	7		7
31						
Totaal	162	6	168	639	50	689