

CAL 20-021

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1^e kwartaal 2020

Augustus 2020

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) een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat meerdere klachten van verschillende personen op een huisadres tot één en 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 2020. 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 2019.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Januari	176	158	1180	1198	90	89
Februari	210	140	1531	976	104	56
Maart	228	97	1904	761	112	86
Totaal	614	395	4615	2935	190	140

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 2020 het aantal vliegbewegingen met 36% is afgenomen. Het aantal klachten neemt af met 36%, het aantal klagers is gedaald met 26% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gestegen t.o.v. 2019 en wel van 2 klachten per klager in 2019 naar 3 klachten per klager in 2020. Dit betekent dat de helft van de melders in het 1^e kwartaal 2020 niet meer dan 3 meldingen per kwartaal indient.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari dat de bewegingen zijn afgenomen met 10%. Het aantal klachten stijgt met 2% en het aantal klagers neemt af met 1%.
- in februari een afname van de bewegingen met 33%. Het aantal klachten neemt af met 36% en het aantal klagers daalt met 46%.
- in maart de bewegingen afnemen met 57%. Het aantal klachten daalt met 60% en het aantal klagers daalt met 23%.

*) 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 140 klagers wordt de mediaan bepaald door de som van waarde van de 70^e en 71^e klager gedeeld door 2.

Trends:

Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen negen 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 zowel 2018 als 2019 zien we een lichte stijging ten opzichte van het voorgaande jaar van 1% respectievelijk 2%. In het 1^e kwartaal 2020 daalt het aantal bewegingen met 26% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2019.

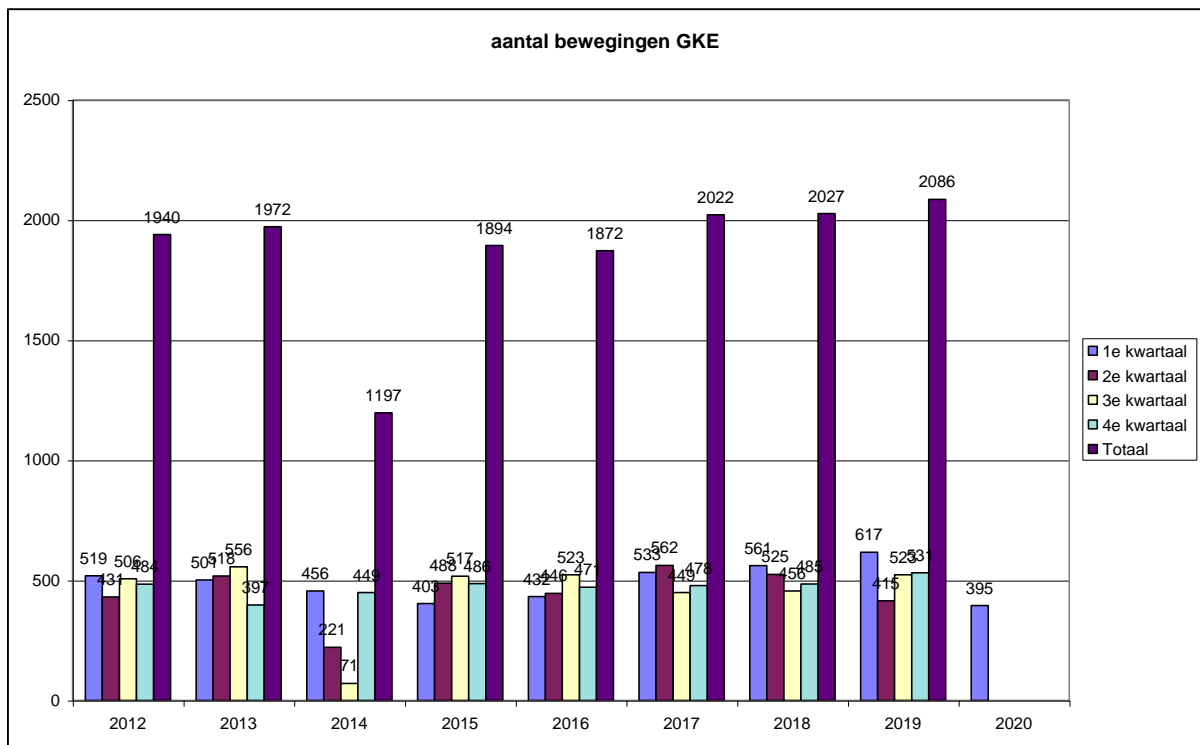
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2012 tot en met 2016 een wisselend patroon zien. In 2013 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het jaar daarvoor, in 2014 een substantiële daling van de trainingsbewegingen als gevolg van de baanrenovatie in dat jaar. In 2015 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 2019 constateren we een afname van trainingsbewegingen van 2% ten opzichte van 2018. In het 1^e kwartaal 2020 daalt het aantal trainingsbewegingen met 29% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2019.

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 2019 constateren we een toename van klachten met 10% ten opzichte van 2018. In het 1^e kwartaal 2020 daalt het aantal klachten met 29% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2019.

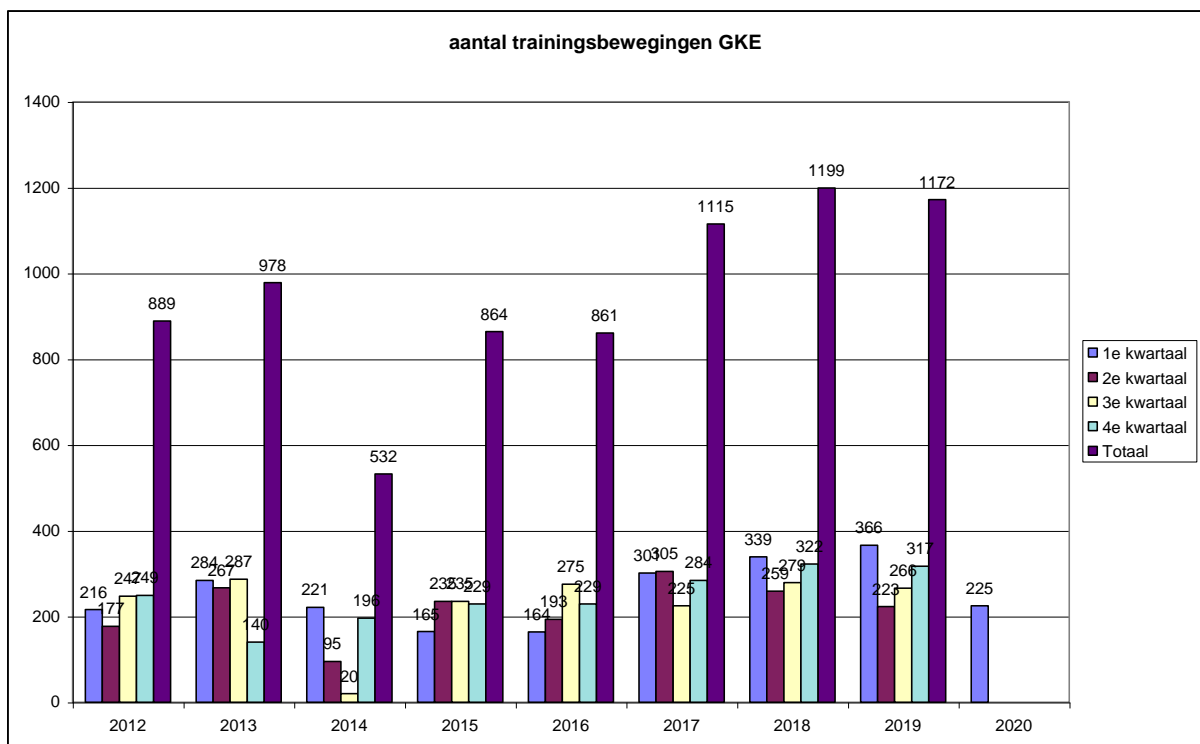
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde 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 2019 constateren we een toename van klagers met 4% ten opzichte van 2018. In het 1^e kwartaal 2020 daalt het aantal klagers met 27% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2019.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

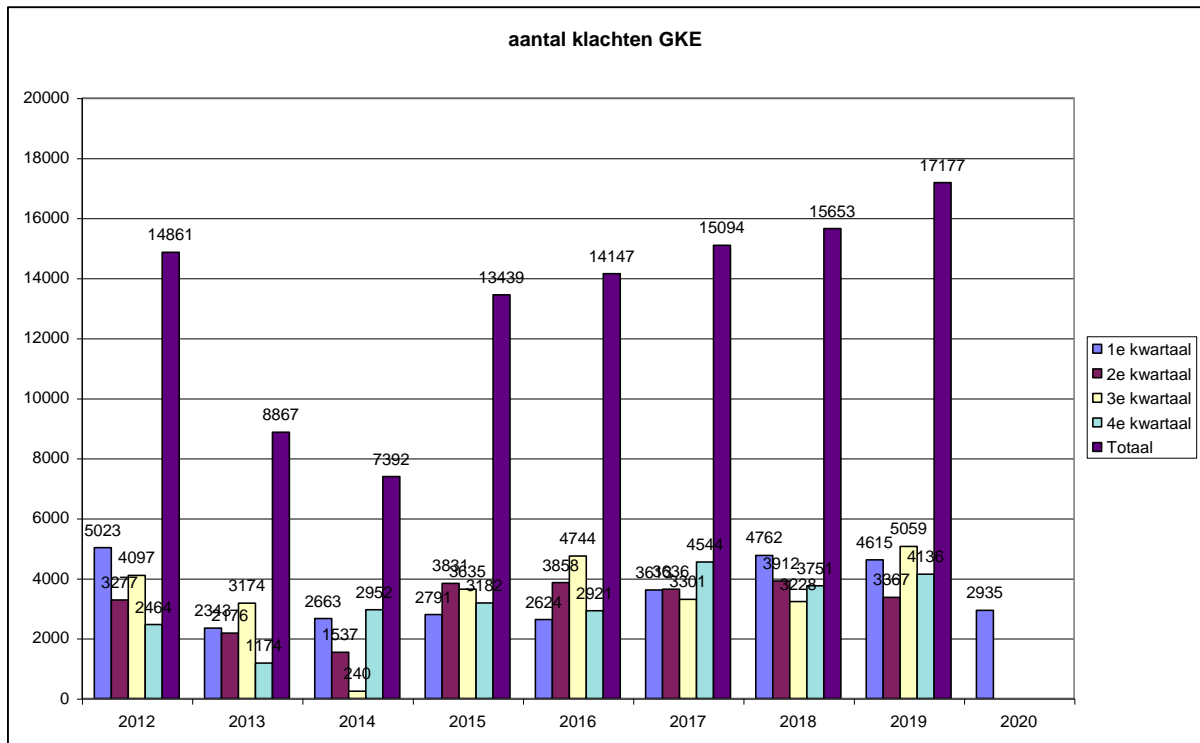
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



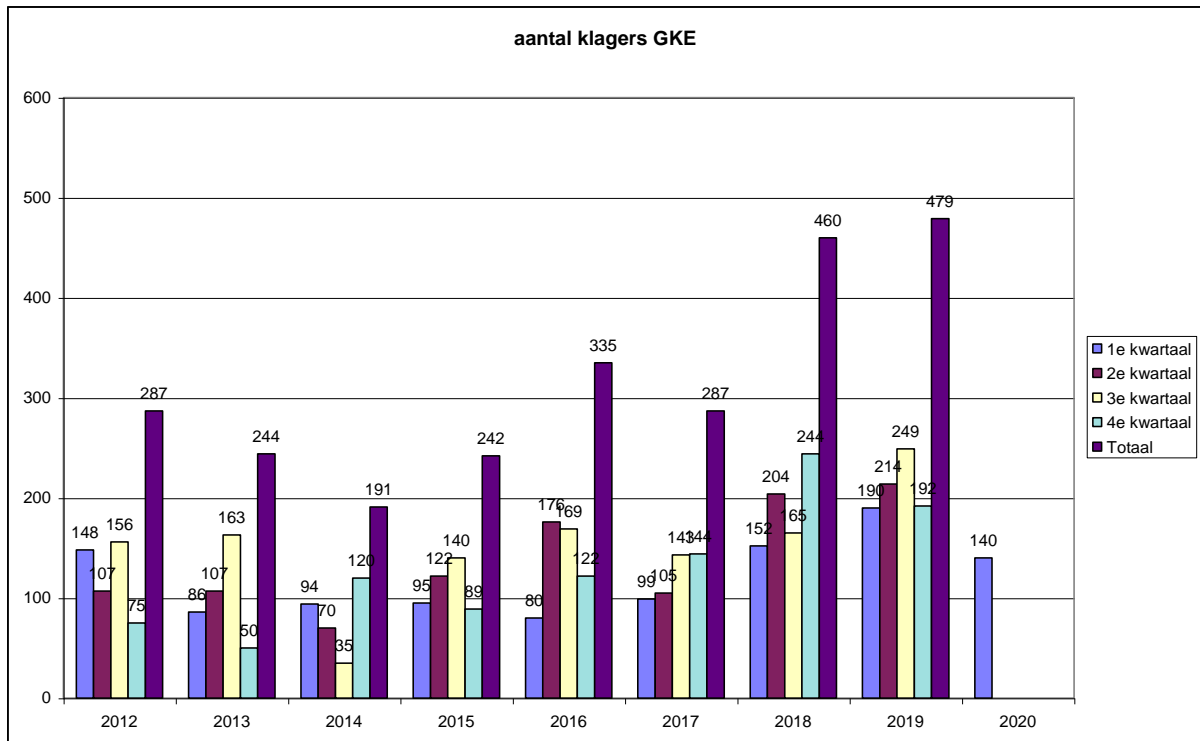
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



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: een inwoner uit Heerlen, Geulle en Oirsbeek melden overlast van avondvluchten; een inwoner van Landgraaf vindt dat de uitstoot boven woongebieden minimaal dient te zijn; een inwoner van Heerlen meldt het luide geluid te horen van een AWACS toestel, terwijl de radio aanstaat; inwoners uit Heerlen, Voerendaal en Schinveld benoemen het feit dat AWACS doorvliegt terwijl iedereen thuis in quarantaine zit in verband met Corona; inwoners van Brunssum vinden het schandelijk dat de AWACS vliegtuigen de lucht vervuilen terwijl men schone lucht nodig heeft in verband met Corona; inwoners van Schinveld en Nuth zeggen bij het thuiswerken gestoord te worden door AWACS vliegverkeer. In zijn algemeenheid wordt geklaagd over de frequentie van de bewegingen. 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 SKLZL/ KICL ter controle c.q. beoordeling naar de plv. basiscommandant door te sturen. **De resultaten van het onderzoek en de eventueel ondernomen acties worden vermeld in het rapport CAL 20-021: Vliegbewegingen over woonbebouwing van Schinveld en Brunssum.**

Tabel 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2019	2020
Totaal aantal klachten*	4615	2935
Geluid	4599	2932
Laagvliegen	1842	1448
Stank	289	397
Uitstoot	1084	1026
Afwijkende route	1489	1109
Trillingen	796	759
Angst	305	249
Grondlawai	0	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig oorzaken	8	6

*) 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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Januari								
Totaal	176	158	1180	1198	670	758	90	89
starts	150	139	1009	1028	672	740		
landingen	26	19	171	170	658	895		
overig								
Februari								
Totaal	209	140	1520	976	727	697	103	56
Starts	191	129	1397	938	731	727		
landingen	18	11	123	38	683	345		
Overig								
Maart								
Totaal	228	97	1904	761	835	785	112	86
Starts	208	59	1751	383	842	649		
landingen	20	38	153	378	765	995		
Overig								
1^e kwartaal								
totaal	613	395	4604	2935	751	743	189	140
starts	549	327	4157	2349	757	718		
landingen	64	68	447	586	698	1026		
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		%
	2019	2020	
Januari	101	81	-20
Februari	126	86	-32
Maart	139	58	-58
Totaal 1^e kwartaal	366	225	-39

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1^e kwartaal 2020 is gedaald met 36% van 613 in '19 naar 395 bewegingen in '20. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 39% van 366 in '19 naar 225 in '20. Het aantal klachten daalt met 36% van 4604 in '19 naar 2935 in '20. Het aantal klagers daalt met 26% van 189 in '19 naar 140 in '20.

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2020 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2019 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari 2020 constateren we een afname van het aantal bewegingen met 10% van 176 naar 158 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 20% van 101 naar 81. Het aantal klachten neemt toe met 2% van 1180 naar 1198, het aantal klagers neemt af met 1% van 90 naar 89.

In januari 2020 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 613 van de 1198 klachten d.i. 51%. In januari 2019 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 646 van de 1180 klachten d.i. 55%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

- In februari 2020 daalt het aantal bewegingen met 33% van 209 naar 140. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 32% van 126 naar 86. Het aantal klachten neemt met 36% af van 1520 naar 976. Het aantal klagers daalt met 46% van 103 naar 56.

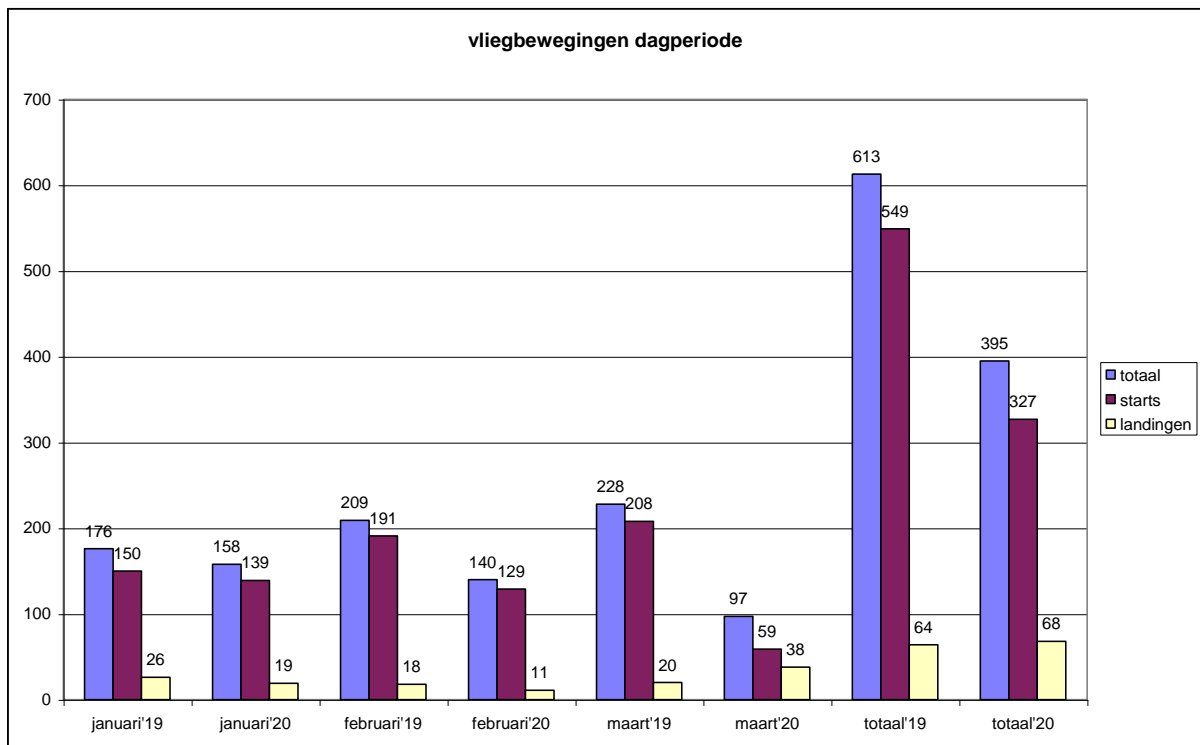
In februari 2020 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 251 van de 976 klachten d.i. 26%. In februari 2019 zijn 6 piekdagen verantwoordelijk voor 827 van de 1520 klachten d.i. 54%.

- In maart 2020 zien we een daling van het aantal bewegingen met 57% van 228 naar 97. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 58% van 139 naar 58. Het aantal klachten daalt met 60% van 1904 naar 761. Ook het aantal klagers daalt en wel met 23% van 112 naar 86.

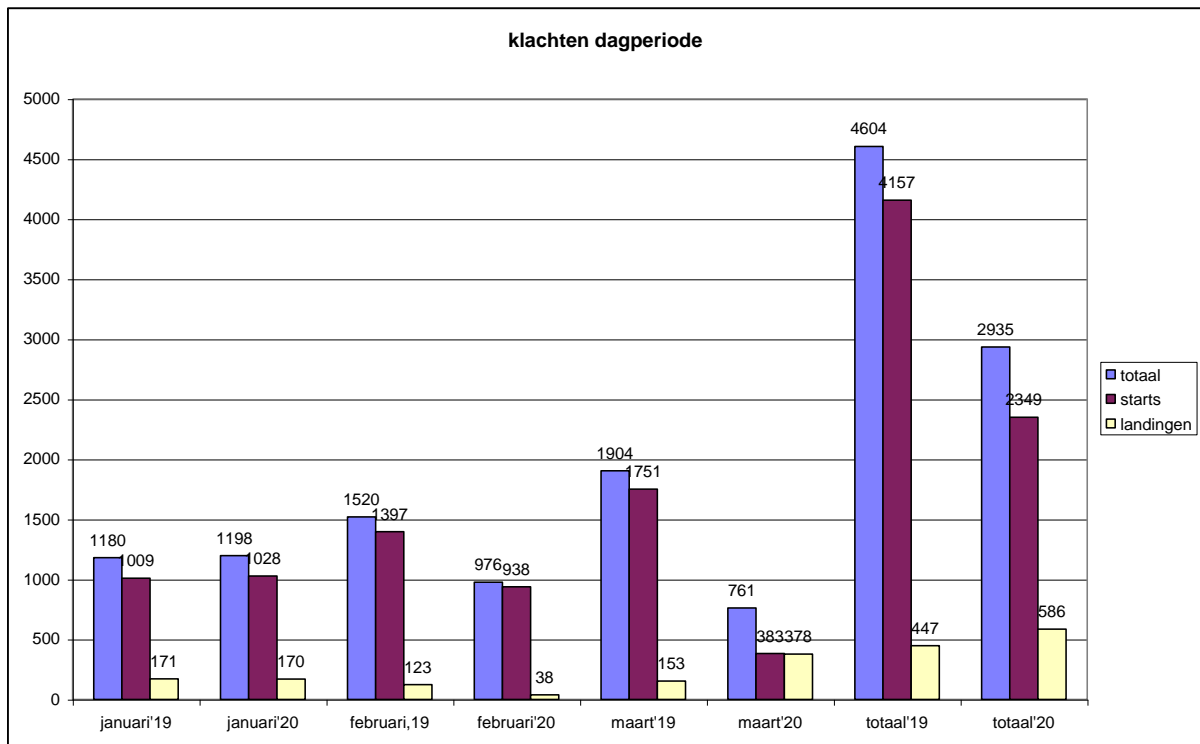
In maart 2020 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 372 van de 761 klachten d.i. 49%.

In maart 2019 zijn 8 piekdagen verantwoordelijk voor 1563 van de 1904 klachten d.i. 82%.

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



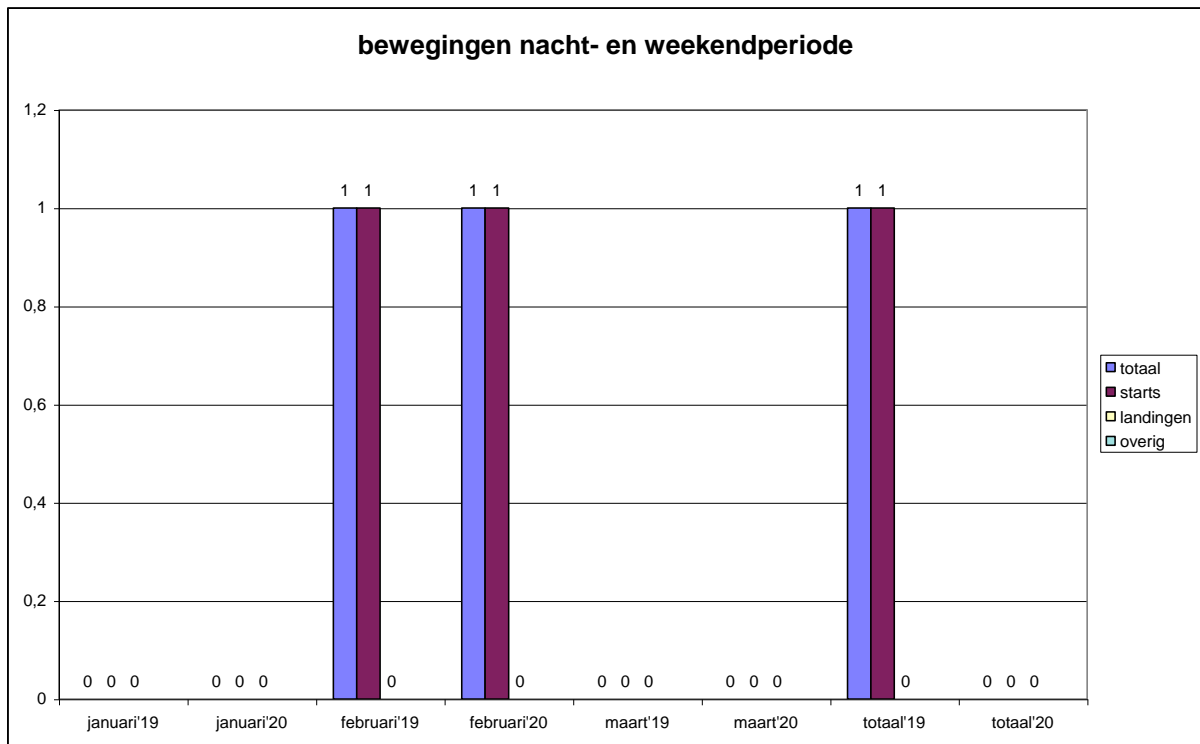
2.2 Nacht-/ weekendperiode

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

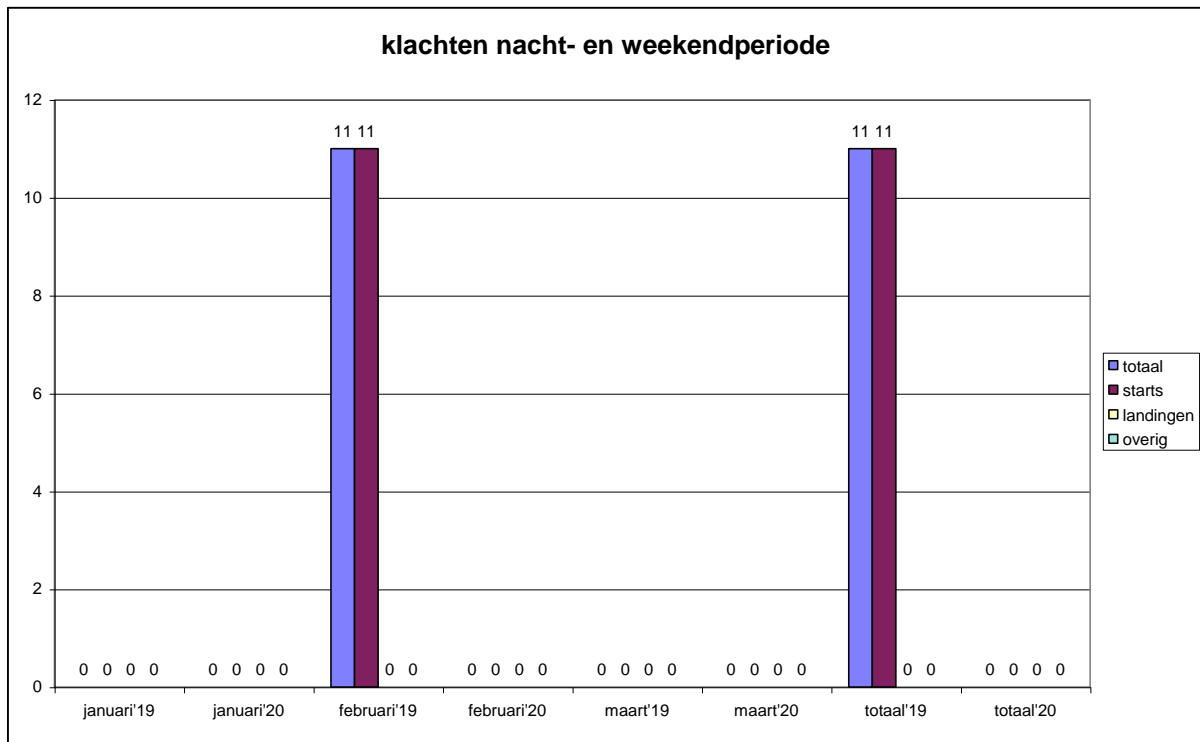
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Januari						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts						
landingen						
overig						
Februari						
Totaal	1	0	11	0	11	0
Starts	1		11			
landingen	0		0			
Overig						
Maart						
Totaal	0	0	0	0	0	0
Starts						
landingen						
Overig						
1^e kwartaal						
Totaal	1	0	11	0	11	0
starts	1		11			
landingen	0		0			
overig						

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

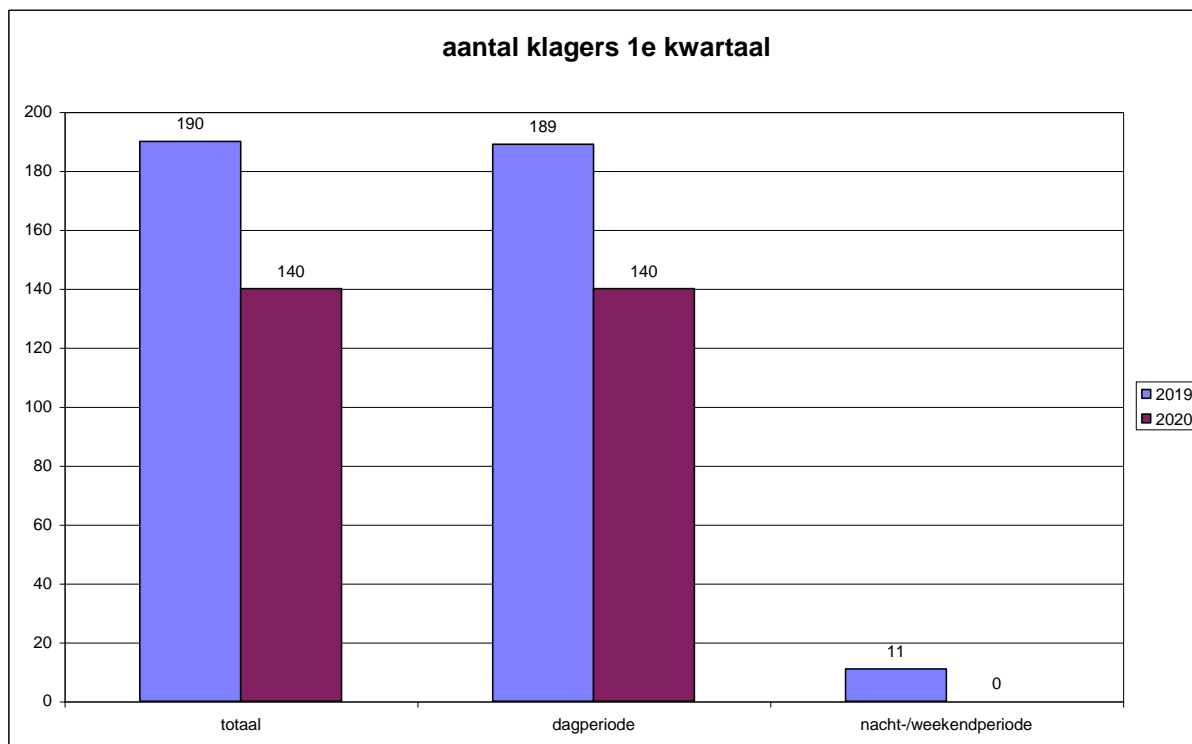
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.**

	2019	2020
totaal	190	140
dagperiode	189	140
nacht-/weekendperiode	11	0

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 26%, het aantal klagers over de dagperiode daalt met 26%. Het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode bedraagt in het 1^e kwartaal 2019 11, in dezelfde periode in 2020 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	
	2019	2020	2019	2020
Beek	7	5	51	31
Beekdaelen	71	51	2684	1492
Brunssum	23	16	1451	1002
Echt-Susteren	2	2	2	4
Eijsden-Margraten	8	1	9	2
Gulpen-Wittem	6	10	23	25
Heerlen	13	8	197	214
Kerkrade	5	1	26	1
Landgraaf	13	4	22	6
Maastricht	1	5	1	8
Meerssen	13	14	33	39
Simpleveld	1	1	12	9
Sittard-Geleen	8	6	33	29
Stein	0	2	0	2
Vaals	0	1	0	1
Valkenburg a/d Geul	14	8	45	45
Voerendaal	5	5	26	25
Totaal	190	140	4615	2935

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 2020 en dezelfde periode in 2019. In Brunssum daalt het aantal klagers met 30%, de klachten nemen af met 31%. In Beekdaelen neemt het aantal klagers met 28% af van 71 naar 51, het aantal klachten daalt met 44% van 2684 naar 1492.

Tabel 3.3. Klagers en klachten in enkele kernen van de gemeente Beekdaelen in het 1^e kwartaal

Enkele kernen gemeente	Klagers		Klachten	
	2019	2020	2019	2020
Beekdaelen	2019	2020	2019	2020
Bingelrade	5	4	20	11
Jabeek	3	3	461	294
Merkelbeek	2	0	3	0
Schinveld	22	19	1296	494

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2020 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag januari 2020

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	3		3	6		6
4						
5						
6	7		7	47		47
7	6		6	40		40
8	12		12	141		141
9	5		5	42		42
10	6		6	35		35
11						
12						
13	7		7	57		57
14	2		2	13		13
15	1		1	9		9
16	3		3	3		3
17	8		8	57		57
18						
19						
20	0		0	0		0
21	9		9	58		58
22	3		3	34		34
23	10		10	128		128
24	19		19	105		105
25						
26						
27	13		13	132		132
28	12		12	78		78
29	16		16	107		107
30	5		5	29		29
31	11		11	77		77
Totaal	158		158	1198		1198

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag februari 2020

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	5		5	19		19
4	8		8	63		63
5	7		7	49		49
6	15		15	68		68
7	13		13	55		55
8						
9						
10	1		1	2		2
11	7		7	56		56
12	8		8	35		35
13	9		9	90		90
14	16		16	124		124
15						
16						
17	1		1	9		9
18	4		4	35		35
19	13		13	127		127
20	5		5	35		35
21	9		9	73		73
22						
23						
24	4		4	25		25
25	9		9	76		76
26	5		5	34		34
27	0		0	0		0
28	1		1	1		1
29						
30						
31						
totaal	140		140	976		976

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2020

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	9		9	20		20
3	7		7	28		28
4	7		7	14		14
5	0		0	0		0
6	0		0	0		0
7						
8						
9	2		2	20		20
10	3		3	6		6
11	1		1	2		2
12	7		7	27		27
13	7		7	38		38
14						
15						
16	0		0	0		0
17	1		1	8		8
18	4		4	30		30
19	13		13	161		161
20	5		5	59		59
21						
22						
23	4		4	22		22
24	18		18	211		211
25	1		1	2		2
26	0		0	0		0
27	0		0	0		0
28						
29						
30	3		3	41		41
31	5		5	72		72
Totaal	97		97	761		761