

CAL 12-027

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN 1e kwartaal 2012

Oktober 2012

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. 18

BEGRIFFENLIJST

S.K.L.Z.L.: Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid - Limburg
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

- 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) 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 geregistreeerde 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 1^e kwartaal 2012. 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 2011.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012

Januari	273	162	3057	1600	94	72
Februari	172	162	1556	1433	58	64
Maart	165	195	1541	1990	93	104
1^e kwartaal	610	519	6154	5023	143	148

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 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.

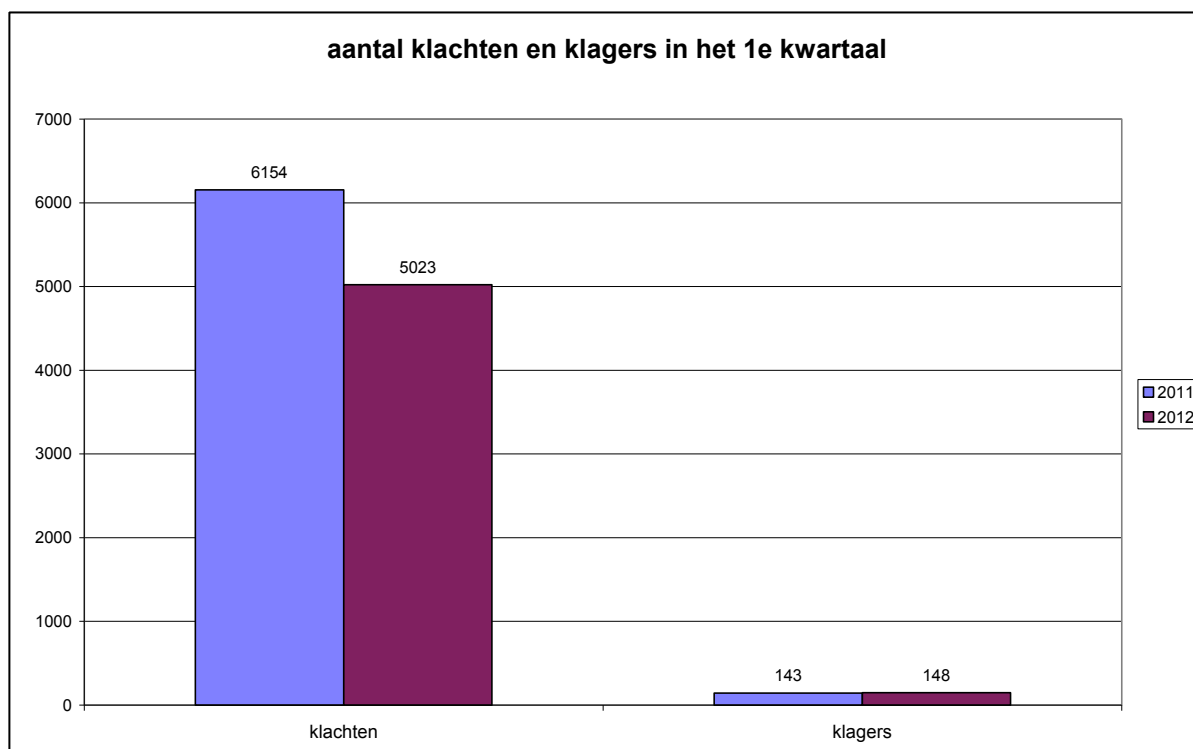
Uit de tabel blijkt in het 1^e kwartaal 2012 dat het aantal vliegbewegingen met 15% is afgenomen. Het aantal klachten daalt met 18% en het aantal klagers stijgt met 3% ten opzichte van de dezelfde periode in 2011. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route. Ook zijn er veel klachten ingediend over uitstoot vaak in combinatie met bezorgdheid over de gezondheid. Uit berekening blijkt dat de mediaan* verschoven is t.o.v. 2012 en wel van 5 klachten per klager in 2011 naar 4 klachten in 2012.

*) 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 148 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 74^e+75^e klager:2.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari de bewegingen dalen met 41%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 48% en 23%.
- in februari een daling van het aantal bewegingen met 6%. Het aantal klachten daalt met 8% en het aantal klagers stijgt met resp.10%
- in maart de bewegingen stijgen met 18%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 29% en 12%.

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:

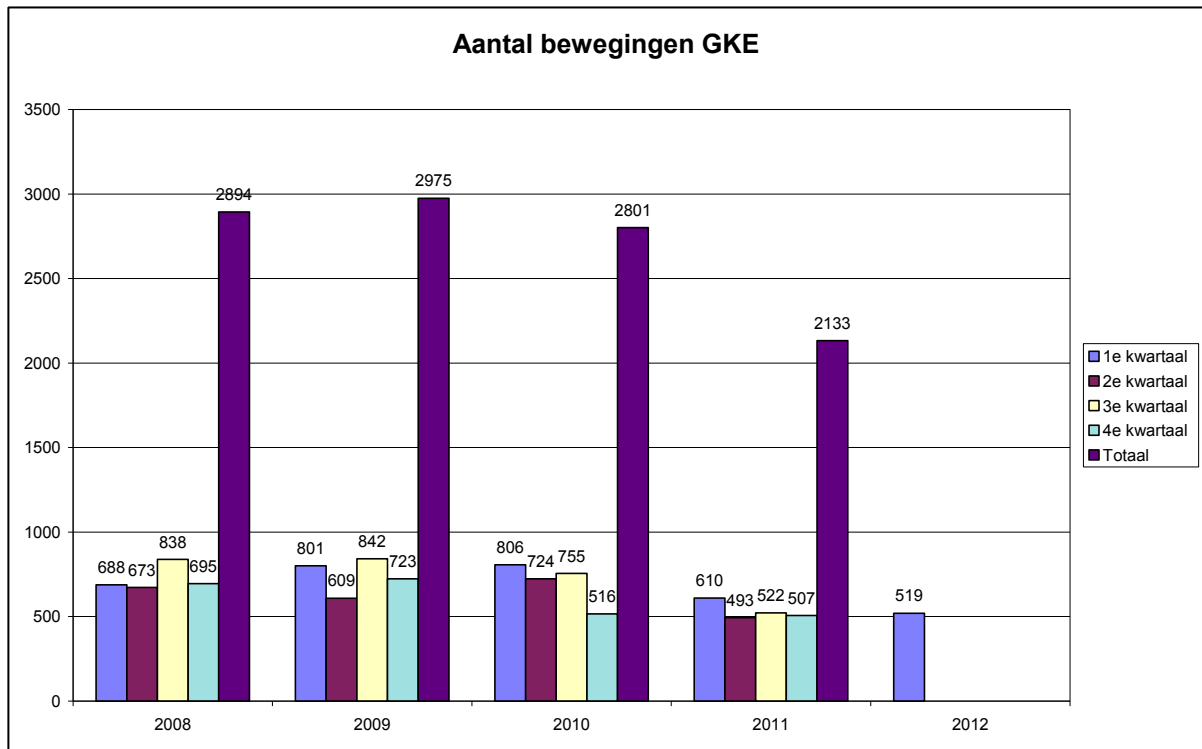
De bewegingen stijgen voor het jaartotaal in 2009 ten opzichte van 2008, om vervolgens te dalen in 2010. In 2011 neemt het aantal bewegingen sterk af. Het 1^{ste} kwartaal 2012 laat een geringe stijging van de bewegingen zien t.o.v het 4^e kwartaal 2011.

De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal over de periode 2008 tot en met 2011 een vergelijkbaar patroon zien. In het 1^{ste} kwartaal 2012 neemt het aantal trainingsvluchten t.o.v. het 4^e kwartaal 2011 verder af.

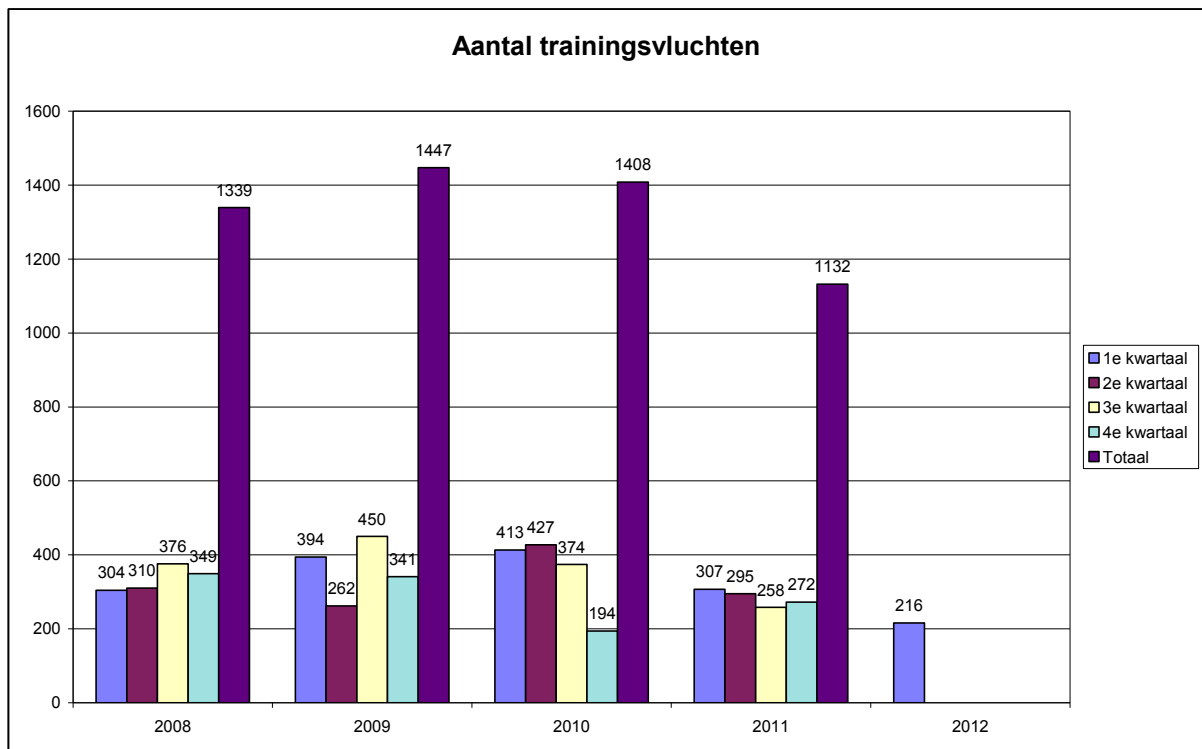
De klachten laten voor het jaartotaal een stijgende trend zien vanaf 2008 tot en met 2009, in 2010 stabiliseren de klachten. Het aantal klachten neemt sterk af in 2011. In 1^{ste} kwartaal 2012 constateren we een stijging van de klachten ten opzicht van het 4^e kwartaal 2011.

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 1^{ste} kwartaal 2012 neemt het aantal klagers toe t.o.v. het 4^e kwartaal 2011.

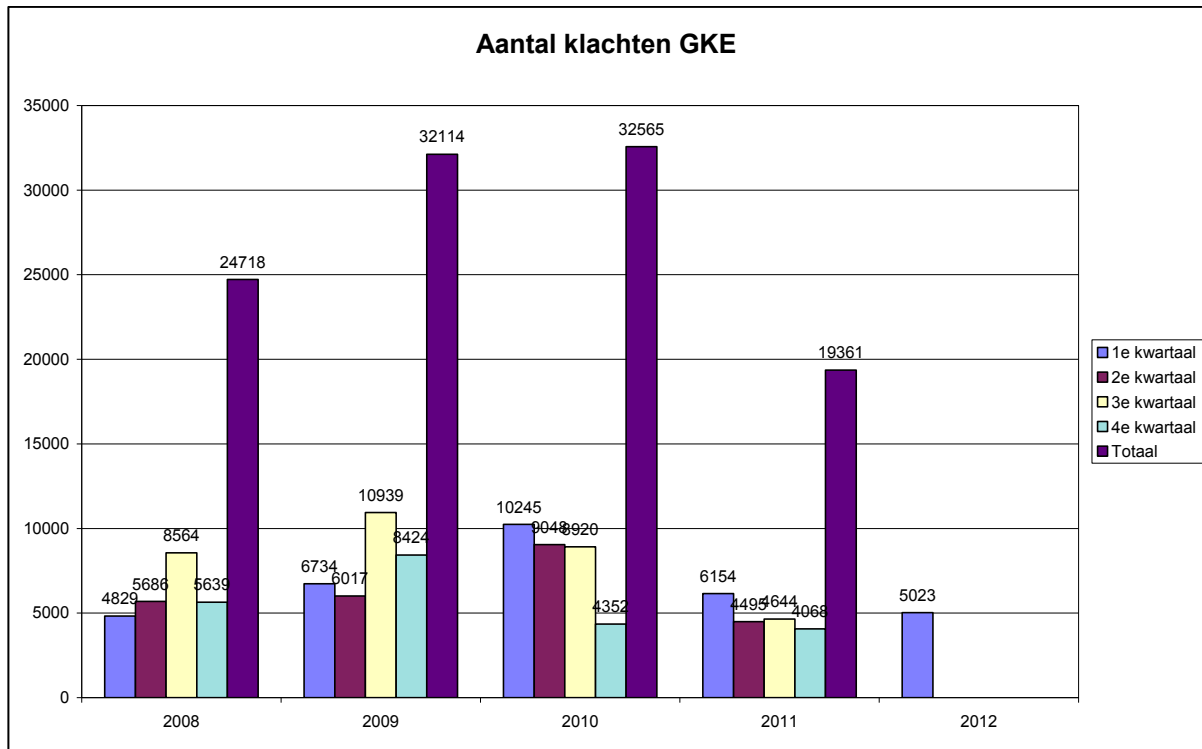
Grafiek 1.2. **Trend: bewegingen**



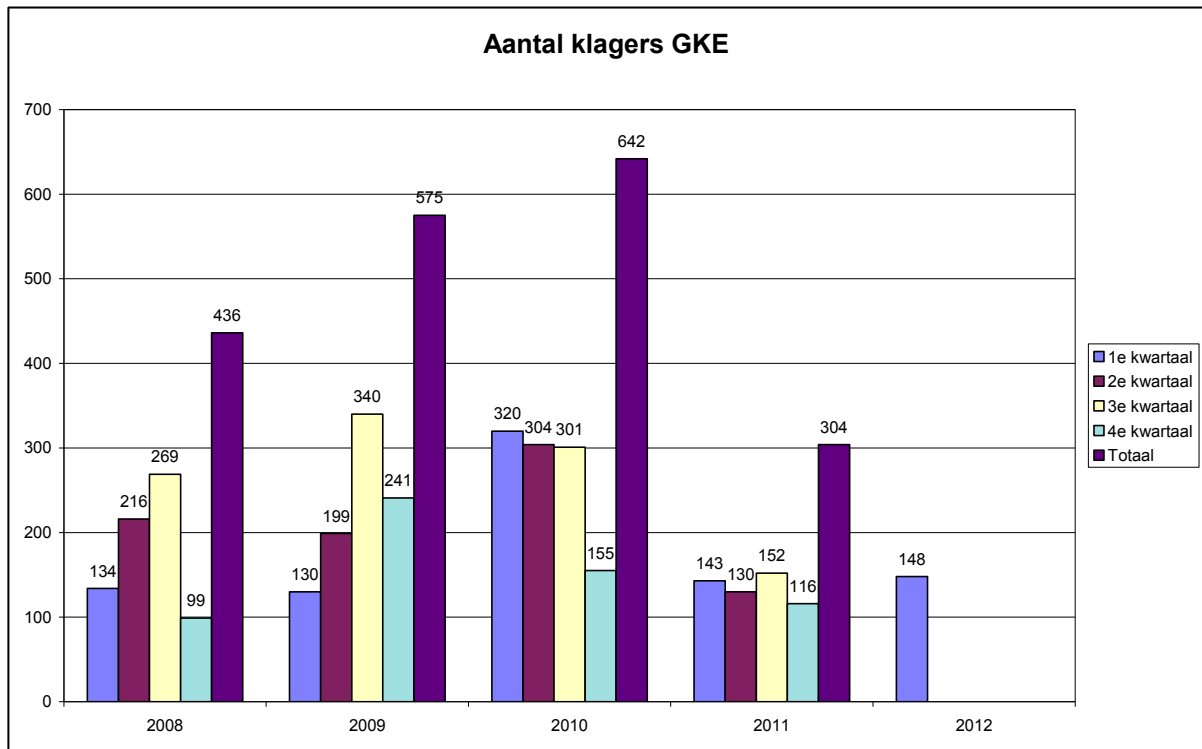
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat 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 verstaan: “gezondheidsklachten door vreselijke stank”; “te laag vliegen over de bebouwde kom”; “toestellen niet volgens convenant”; “overlast ondanks het feit dat de vlucht richting Duitsland vertrekt”; “vliegen in de avonduren verstoort de nachtrust van de kinderen”.

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 beneden de 3000 voet ter controle c.q. beoordeling naar de plv. basiscommandant door te sturen. Zie CAL-rapport: Vliegbewegingen over woonbebouwing van Schinveld en Brunssum.

Tabel 1.5. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2011	2012
Totaal aantal klachten*	6154	5023
Geluid	6123	4990
Laagvliegen	2721	1799
Stank	229	140
Uitstoot	1712	1290
Afwijkende route	1898	1403
Trillingen	1025	855
Angst	537	275
Grondlawaaai	1	2
Warming up	1	0
Overig	9	10
Proefdraaien	0	0

*) 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	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Januari								
totaal	272	160	3041	1587	1118	992	94	70
starts	205	124	2272	1236	1108	997		
landingen	67	36	769	351	1148	975		
overig			0	0				
Februari								
totaal	172	162	1556	1433	905	885	58	64
starts	109	105	1036	1117	950	1064		
landingen	63	57	520	316	825	554		
overig			0	0				
Maart								
totaal	160	194	1384	1977	865	1019	86	100
starts	101	133	877	1289	868	969		
landingen	59	61	507	688	859	1128		
overig			0	0				
1^e kwartaal								
totaal	604	516	5981	4997	990	968	139	143
starts	415	362	4185	3642	1008	1006		
landingen	189	154	1796	1355	950	880		
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 bewegingen van trainingsvluchten in het 1^e kwartaal**

	Aantal trainingsvluchten		%
	2011	2012	
Januari	148	65	- 56
Februari	72	60	- 17
Maart	87	91	+5
Totaal 1^e kwartaal	307	216	-30

Uit de tabel 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1e kwartaal 2012 gedaald is van 604 naar 516 (15%) ten opzichte van dezelfde periode in 2011. Het aantal trainingsvluchten daalt met 91 (30%). Het aantal klachten daalt met 984 van 5981 naar 4997 (16%). Het aantal klagers stijgt met 4 van 139 naar 143 (3%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2012 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2011 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari constateren we een daling van het aantal bewegingen met 41% van 272 naar 160. Eveneens een daling van het aantal trainingsvluchten met 56% van 148 naar 65. Een daling van het aantal klachten met 48% van 3041 naar 1587. Ook het aantal klagers daalt met 26% van 94 naar 70.

In januari 2012 zijn 6 piekdagen verantwoordelijk voor 799 van de 1587 klachten d.i. 50%. In januari 2011 zijn 14 piekdagen verantwoordelijk voor 2646 van de 3041 klachten d.i. 87%.

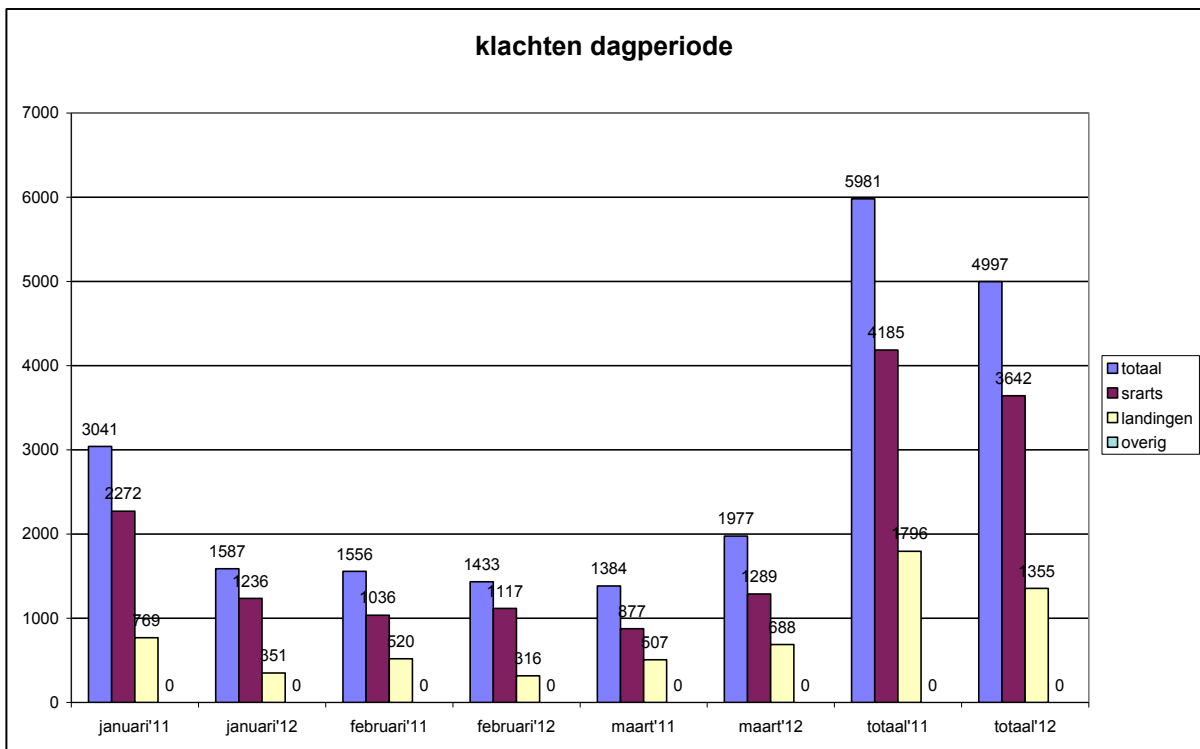
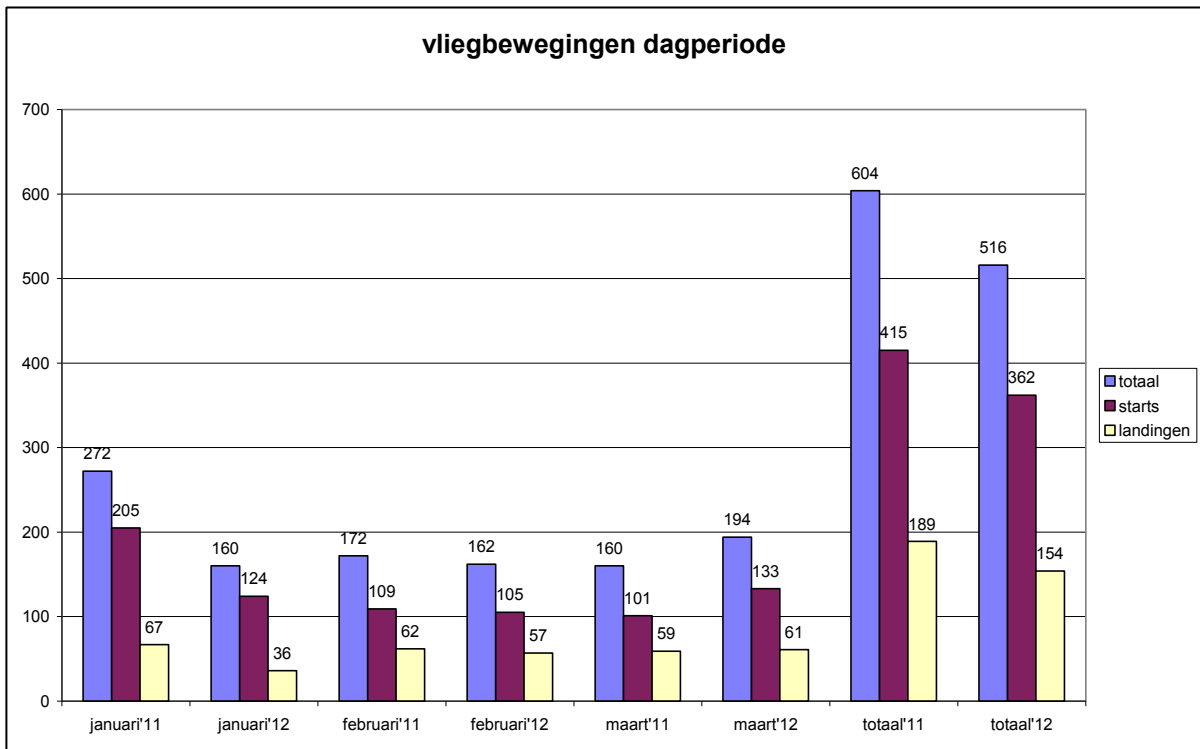
- In februari zien we een afname van het aantal bewegingen met 6% van 172 naar 162. Het aantal trainingsvluchten neemt af met 17% van 72 naar 60. Het aantal klachten daalt met 8% van 1556 naar 1433. Het aantal klagers stijgt met 10% van 58 naar 64.

In februari 2012 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 400 van de 1433 klachten d.i. 28%. In februari 2011 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 659 van de 1556 klachten d.i. 42%.

- In maart stijgt het aantal bewegingen met 21% van 160 naar 194. Het aantal trainingsvluchten stijgt met 5% van 87 naar 91. Het aantal klachten stijgt met 43% van 1384 naar 1977. Het aantal klagers stijgt met 16% van 86 naar 100.

In maart 2012 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 865 van de 1977 klachten d.i. 44%. In maart 2011 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 553 van de 1384 klachten d.i. 40%.

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**

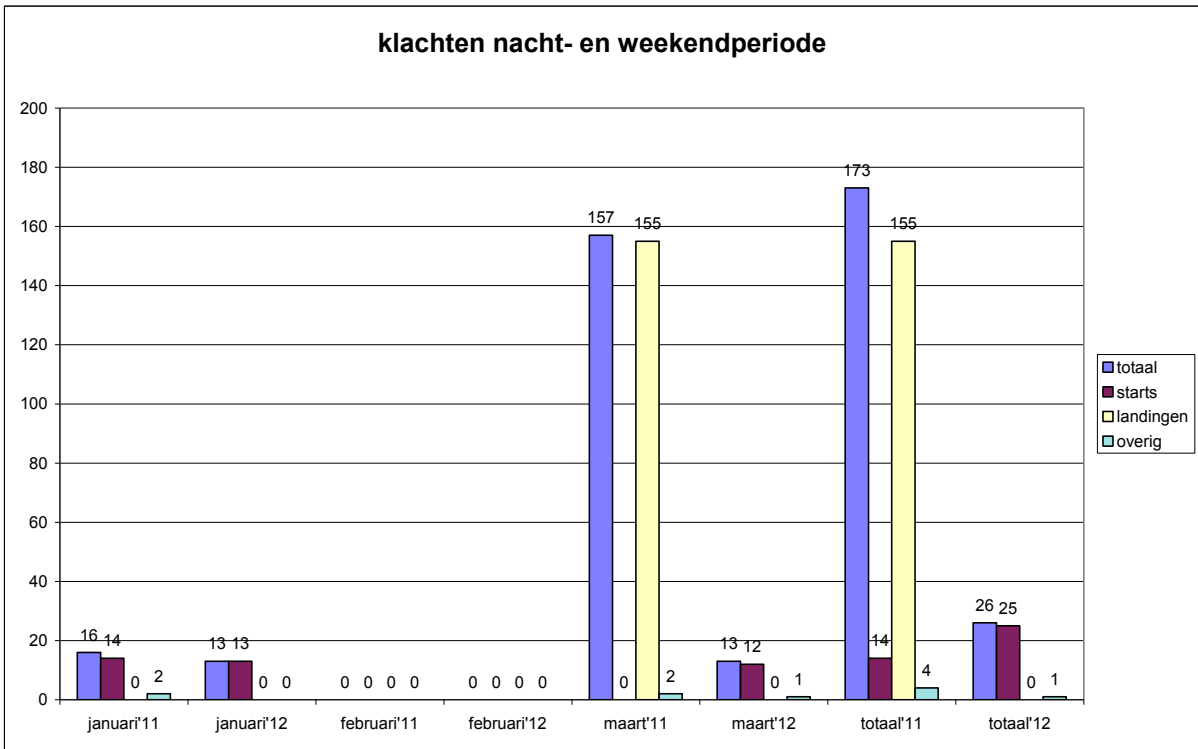
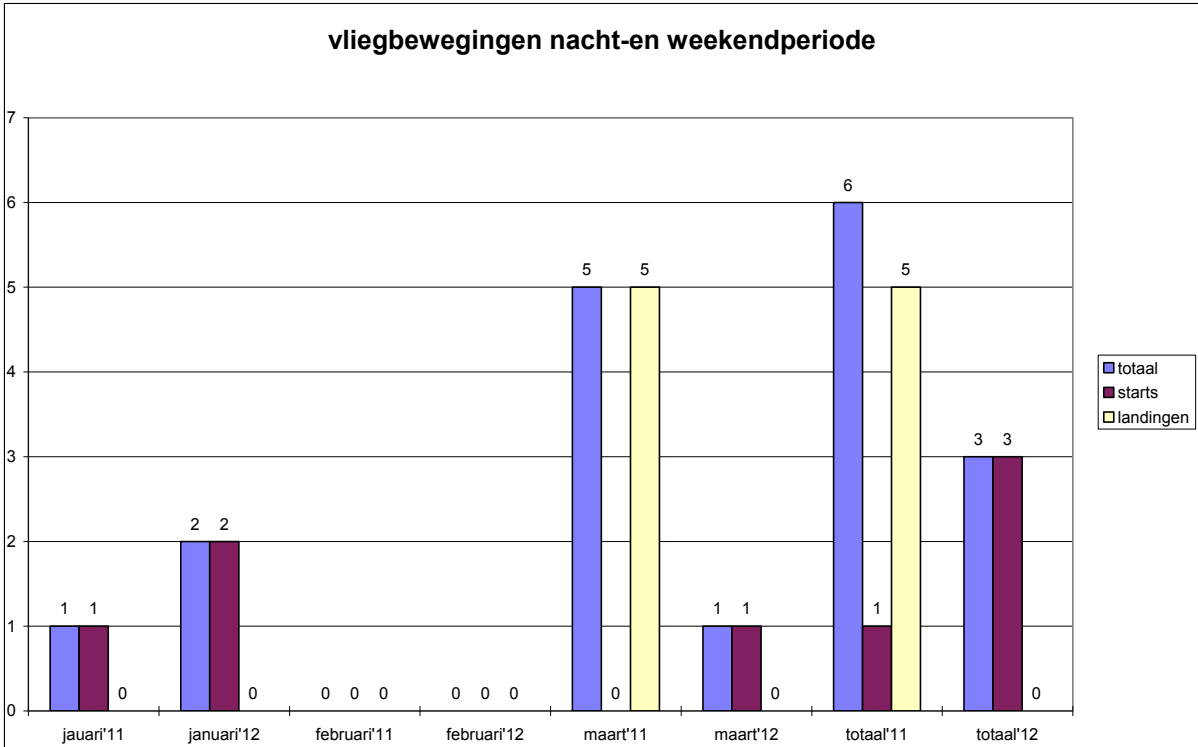
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Januari						
Totaal	1	2	16	13	14	13
starts	1	2	14	13		
landingen	0	0	0	0		
overig			*2	0		
Februari						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Maart						
Totaal	5	1	157	13	50	13
starts	0	1	0	12		
landingen	5	0	155	0		
overig			*2	*1		
1e kwartaal						
Totaal	6	3	173	26	57	21
starts	1	3	14	25		
landingen	5	0	155	0		
overig			*4	*1		

* Klacht m.b.t. een vertrek/aankomst 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.

De bewegingen, klachten en klagers zijn afgenomen met resp. 50%, 85% en 63%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

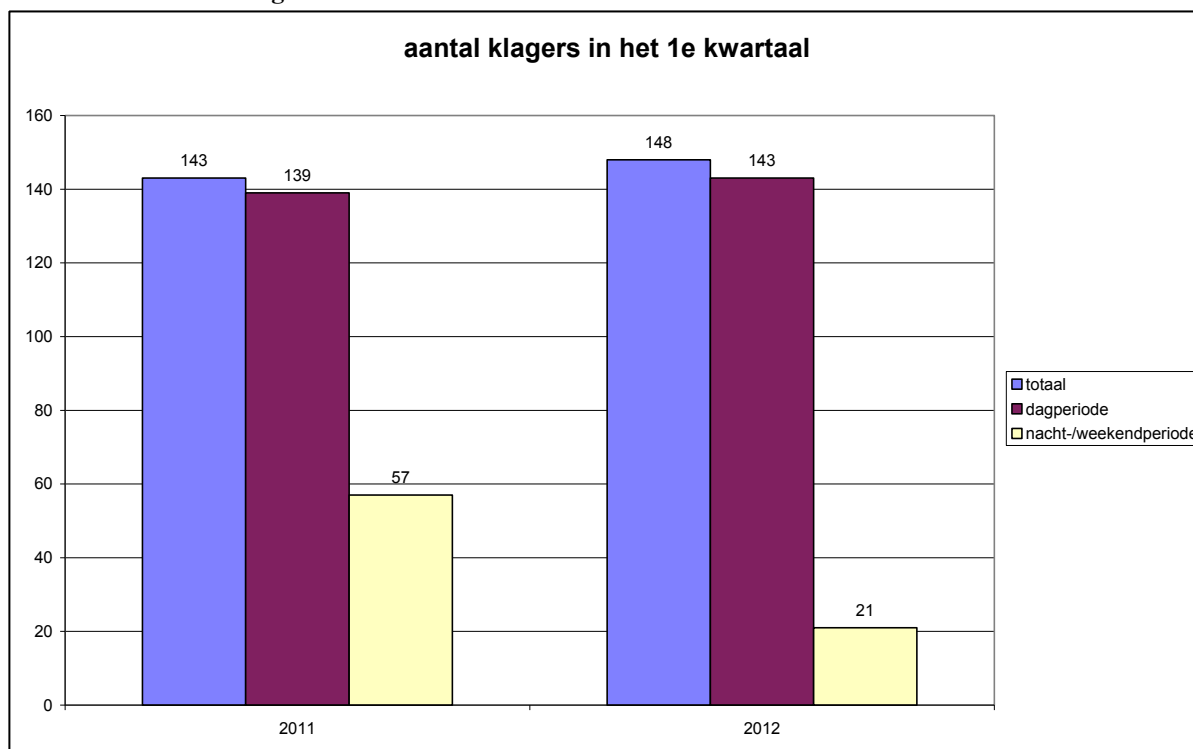
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.**

	2011	2012
totaal	143	148
dagperiode	139	143
nacht-/weekendperiode	57	21

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 stijgt met 3%. Het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 3%, het aantal over de nacht - / weekendperiode daalt met 63%. 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	
	2011	2012	2011	2012
Beek	2	4	14	20
Brunssum	26	36	1276	1422
Gulpen-Wittem	5	4	14	83
Heerlen	11	8	164	66
Heinsberg	1	1	2	1
Kerkrade	1	1	11	18
Landgraaf	3	2	13	9
Maastricht	1	0	1	0
Margraten	2	0	2	0
Meerssen	3	4	7	19
Nuth	1	3	2	9
Onderbanken	45	38	3079	2349
Schinnen	21	26	1285	866
Simpelveld	1	0	5	0
Sittard-Geleen	11	8	101	44
Stein	2	4	12	10
Vaals	0	1	0	1
Valkenburg a/d Geul	2	4	42	38
Voerendaal	5	4	124	68
Totaal	143	148	6154	5023

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 klagers (38%) en klachten (11%) in de gemeente Brunssum en de daling van klagers (16%) en klachten (24%) in de gemeente Onderbanken in het 1^e kwartaal 2012 ten opzichte van dezelfde periode in 2011. In de gemeente Schinnen stijgt het aantal klagers met 24%, maar daalt het aantal klachten met 33%. Een daling van het aantal klagers en klachten is ook te zien in de gemeenten Heerlen, Sittard-Geleen en Voerendaal.

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 1^e kwartaal

Kernen gemeente	Klagers		Klachten	
	2011	2012	2011	2012
Onderbanken				
Bingelrade	4	3	19	18
Jabeek	1	1	12	7
Merkelbeek	7	3	46	26
Schinveld	33	31	3002	2298
Totaal	45	38	3079	2349

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2012 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in januari 2012

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	1		1	4		4
4	10		10	74		74
5	7		7	38		38
6	5		5	36		36
7						
8						
9	7		7	61		61
10	9		9	89		89
11	9	1	10	105	13	118
12	10		10	94		94
13	7		7	54		54
14						
15						
16	12		12	166		166
17	14		14	150		150
18	6		6	65		65
19	11		11	101		101
20	11		11	118		118
21						
22		1	1		0	0
23	6		6	77		77
24	3		3	34		34
25	6		6	62		62
26	13		13	159		159
27	4		4	39		39
28						
29						
30	2		2	18		18
31	7		7	43		43
totaal	160	2	162	1587	13	1600

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in februari 2012

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	4		4	27		27
2	10		10	62		62
3	10		10	80		80
4						
5						
6	7		7	47		47
7	2		2	15		15
8	10		10	69		69
9	9		9	79		79
10	15		15	152		152
11						
12						
13	2		2	9		9
14	10		10	102		102
15	10		10	93		93
16	13		13	146		146
17	7		7	60		60
18						
19						
20						
21	3		3	31		31
22	7		7	84		84
23	6		6	50		50
24	7		7	60		60
25						
26						
27	10		10	99		99
28	10		10	95		95
29	10		10	73		73
30						
31						
totaal	162	0	162	1433	0	1433

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2012

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	11		11	112		112
2	6		6	63		63

3						
4						
5	6		6	40		40
6	12		12	82		82
7	9		9	74		74
8	7		7	68		68
9	8		8	88		88
10						
11						
12	4		4	32		32
13	11		11	179		179
14	3		3	39		39
15	3		3	19		19
16	12		12	88		88
17		1	1		12	12
18						
19	7		7	57		57
20	8		8	79		79
21	4		4	84		84
22	17		17	246		246
23	12		12	146		146
24						
25						
26	14		14	96		96
27	5		5	51		51
28	14		14	182	*1	183
29	10		10	79		79
30	11		11	73		73
31						
Totaal	194	1	195	1977	13	1990

* aankomst vanuit Duitsland