

CAL 13-004

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4^e kwartaal 2012

Februari 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 4^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 4^e kwartaal**

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Oktober	175	139	1320	658	53	40
November	205	176	1791	875	85	39
December	127	169	957	931	42	46
4^e kwartaal	507	484	4068	2464	116	75

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 4^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 oktober, november en december geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

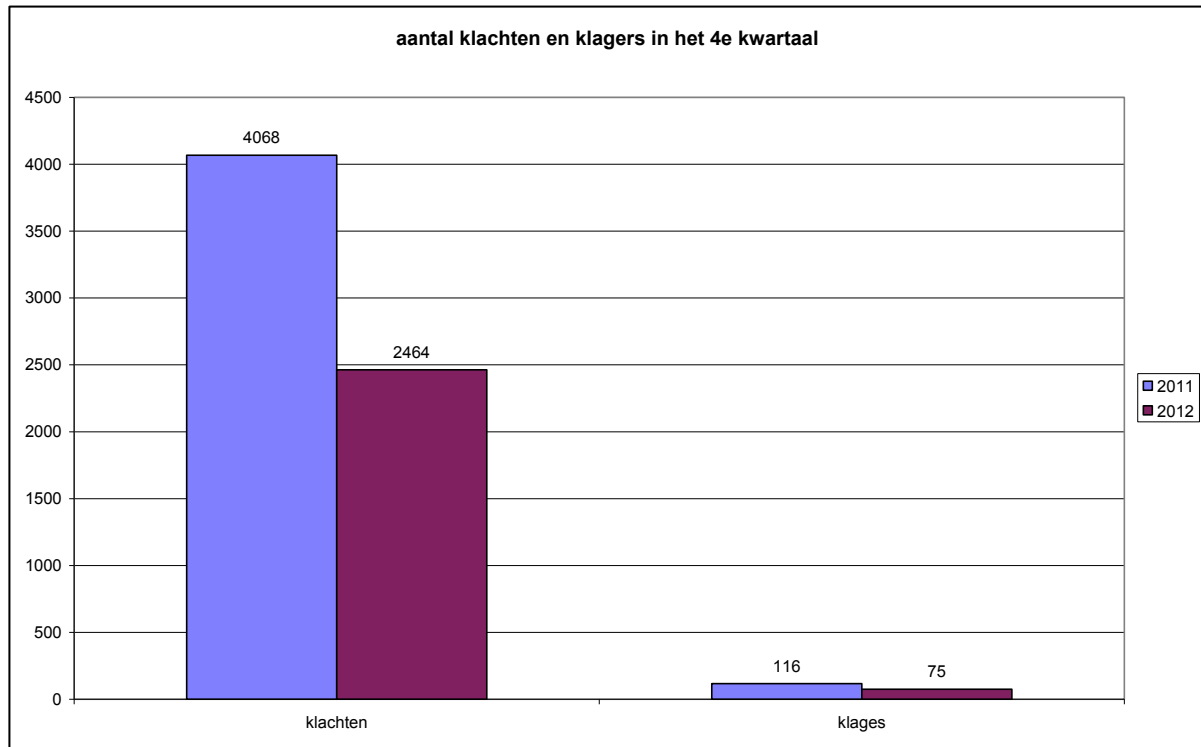
Uit de tabel blijkt in het 4^e kwartaal 2012 dat het aantal vliegbewegingen met 5% is afgenomen. Het aantal klachten is met 39% gedaald, het aantal klagers met 35% ten opzichte van de dezelfde periode in 2011. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan * in het 4^e kwartaal 2012 gelijk gebleven is aan de waarde van dezelfde periode in 2011 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 75 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 38^e klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober de bewegingen afnemen met 21%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 50% en 25%.
- in november een afname van de bewegingen met 14%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 51 en 54%.
- in december de bewegingen toenemen met 33%. Het aantal klachten daalt met 3%, terwijl het aantal klagers stijgt met 10%.

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.

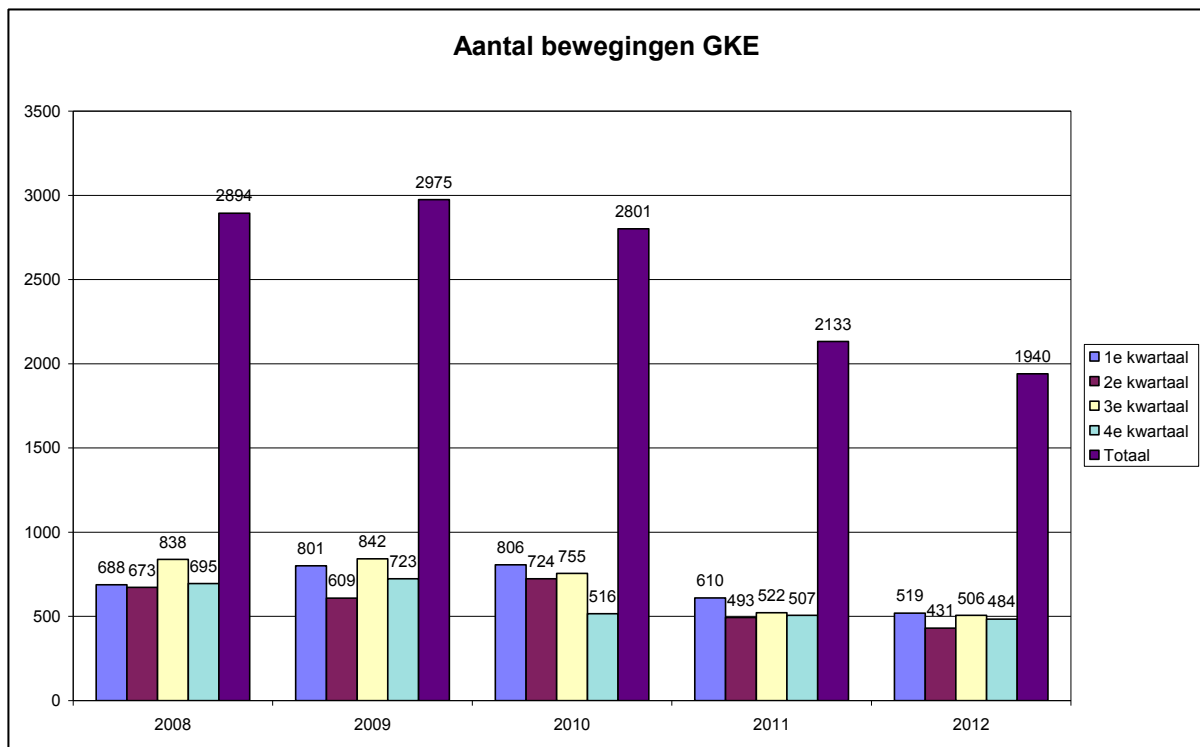
De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal over de periode 2008 tot en met 2011 een vergelijkbaar patroon zien. Ook in 2012 zien we dat de dalende trend zich voortzet.

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.

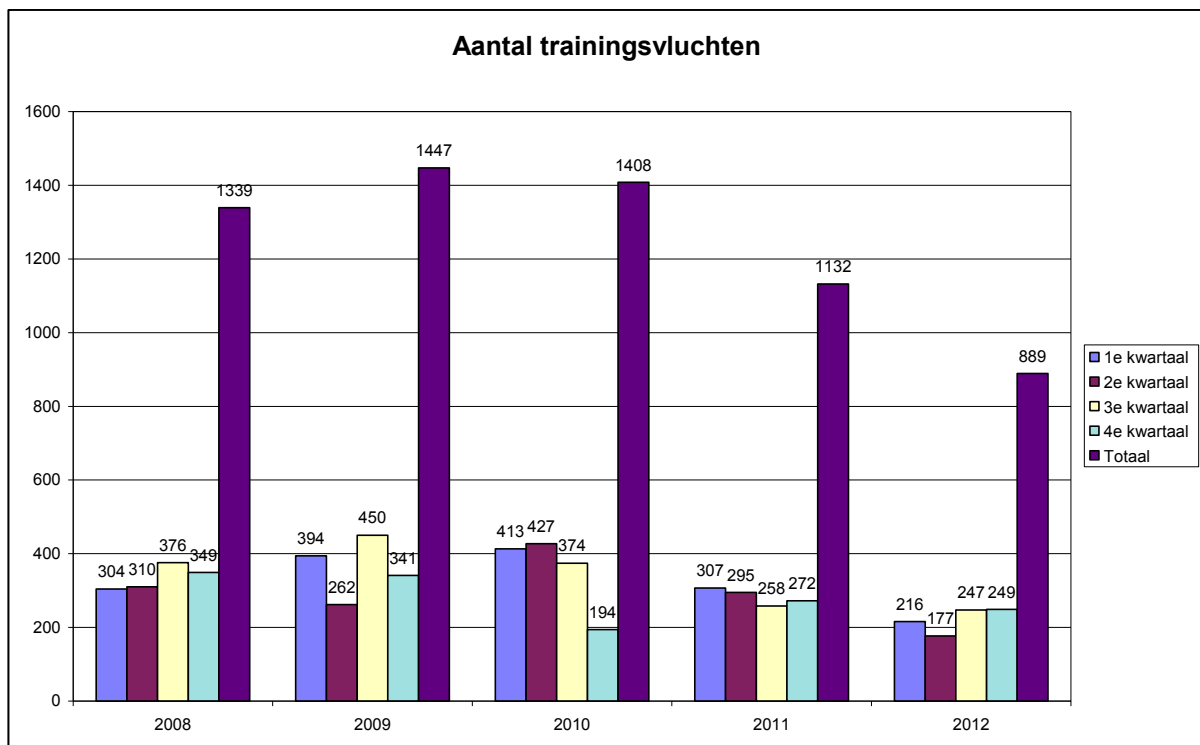
De klagers laten voor het jaartotaal een stijgende trend zien van 2008 tot en met 2010. Het aantal klagers neemt sterk af in 2011. In 2012 zien we een geringe daling van de klagers ten opzichte van het voorgaande jaar.

De bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven.

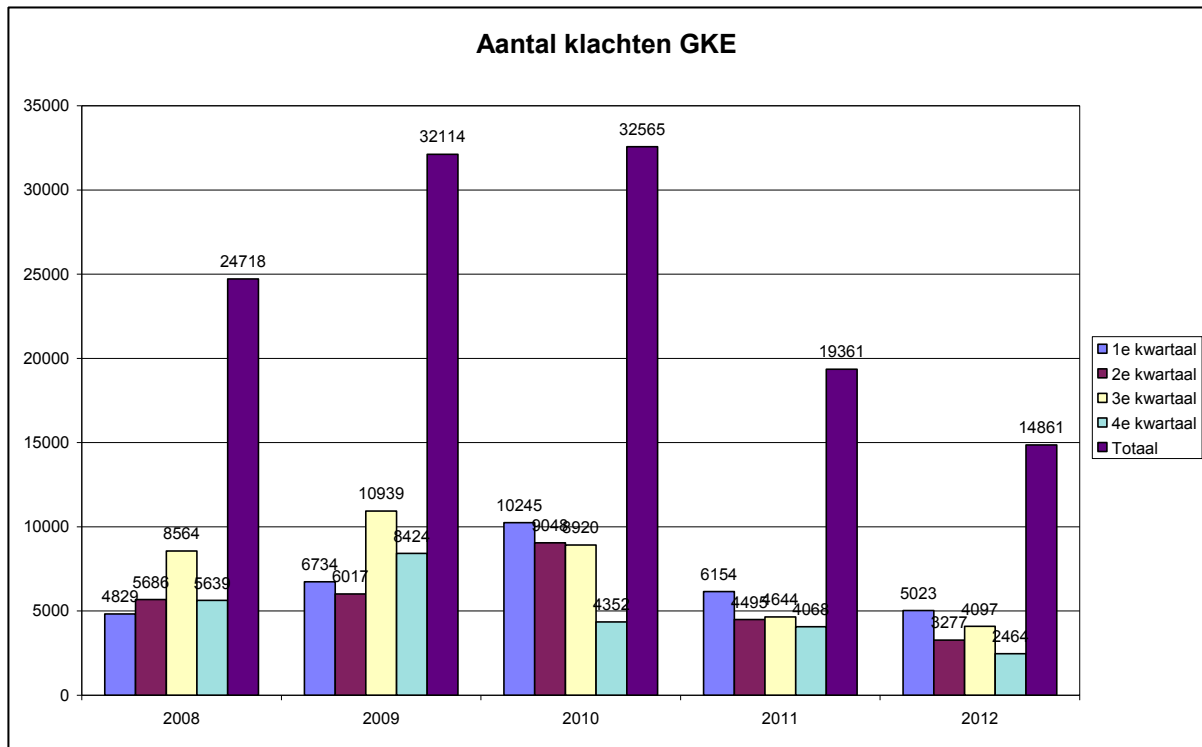
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



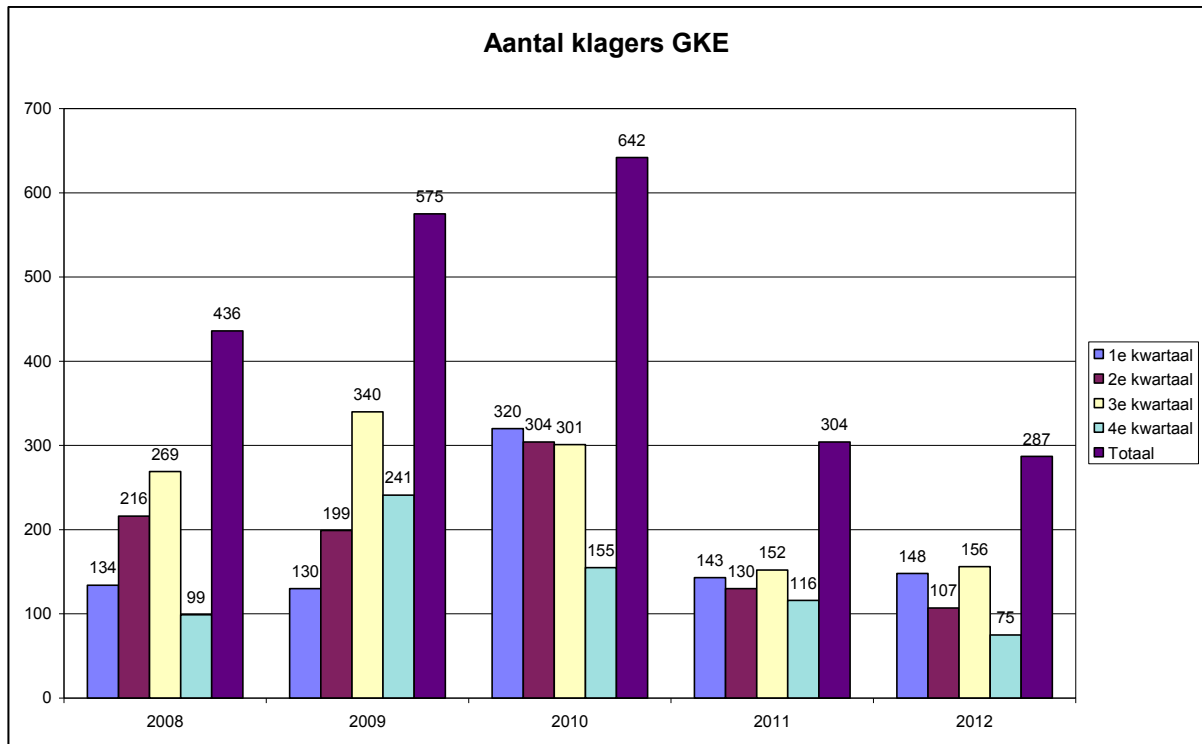
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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 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; ramen en deuren moeten gesloten vanwege de kerosinestank

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	2011	2012
Totaal aantal klachten*	4068	2464
Geluid	4017	2444
Laagvliegen	1633	818
Stank	260	168
Uitstoot	1187	518
Afwijkende route	1353	687
Trillingen	692	354
Angst	258	111
Grondlawaaai	18	8
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	8	2

*) 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 4^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Oktober								
Totaal	175	139	1316	658	752	473	53	40
starts	130	108	1075	495	827	458		
landingen	45	31	241	163	536	526		
overig								
November								
Totaal	205	175	1783	870	870	497	85	39
Starts	67	134	566	648	845	484		
landingen	138	41	1217	222	882	541		
Overig								
December								
Totaal	124	169	921	931	743	551	40	46
Starts	124	113	918	532	740	471		
landingen	0	56	0	399	0	713		
Overig			*3					
4^e kwartaal								
totaal	504	483	4020	2459	798	509	115	75
starts	321	355	2559	1675	797	472		
landingen	183	128	1458	784	797	613		
overig			*3					

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

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 4^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2011	2012	
Oktober	102	57	-44
November	116	101	-13
December	54	91	+69
Totaal 4^e kwartaal	272	249	-8

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4^e kwartaal 2012 is gedaald met 4% van 504 in '11 naar 483 bewegingen in '12. Het aantal trainingsbewegingen neemt af van 272 in '11 naar 249 in '12, een afname van 8%. Het aantal klachten daalt met 39% van 4020 in '11 naar 2459 in '12. Het aantal klagers daalt met 35% met van 115 in '11 naar 75 in '12.

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2012 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2011 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In oktober constateren we een afname van het aantal bewegingen met 21% van 175 naar 139 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 44% van 102 naar 57. Het aantal klachten neemt af met 50% van 1316 naar 658, het aantal klagers daalt met 25% van 53 naar 40.

In oktober 2012 zijn er geen piekdagen geweest.

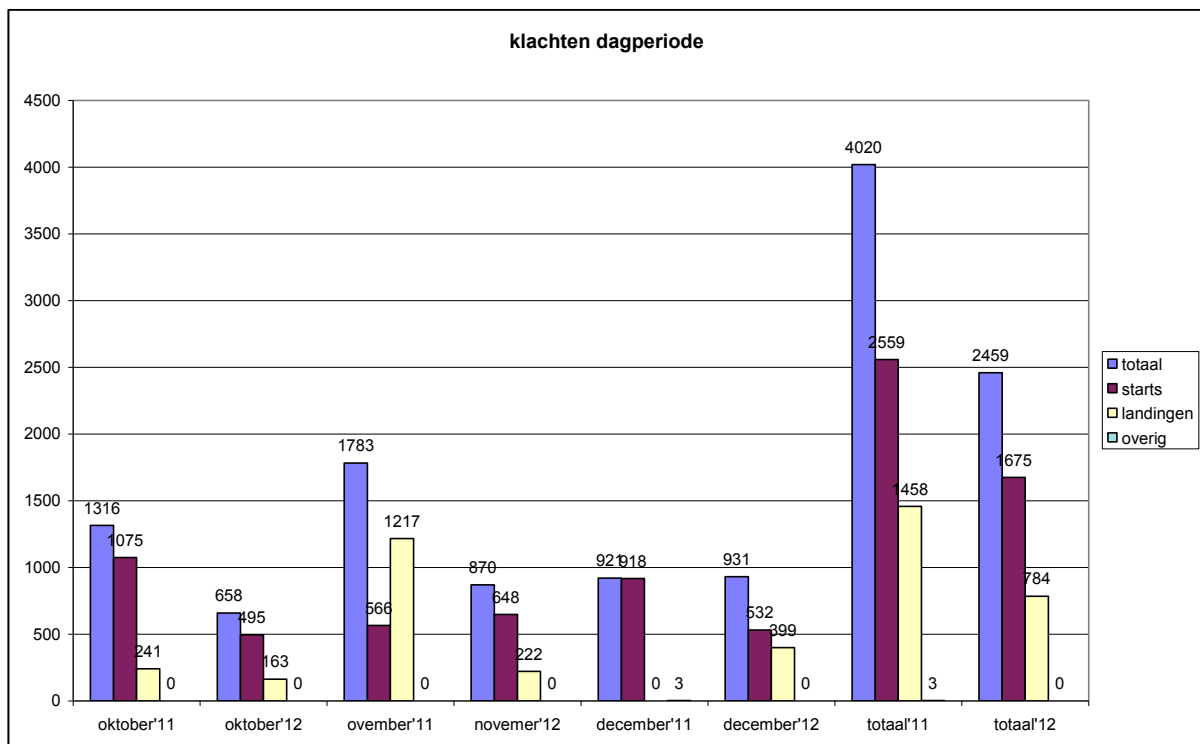
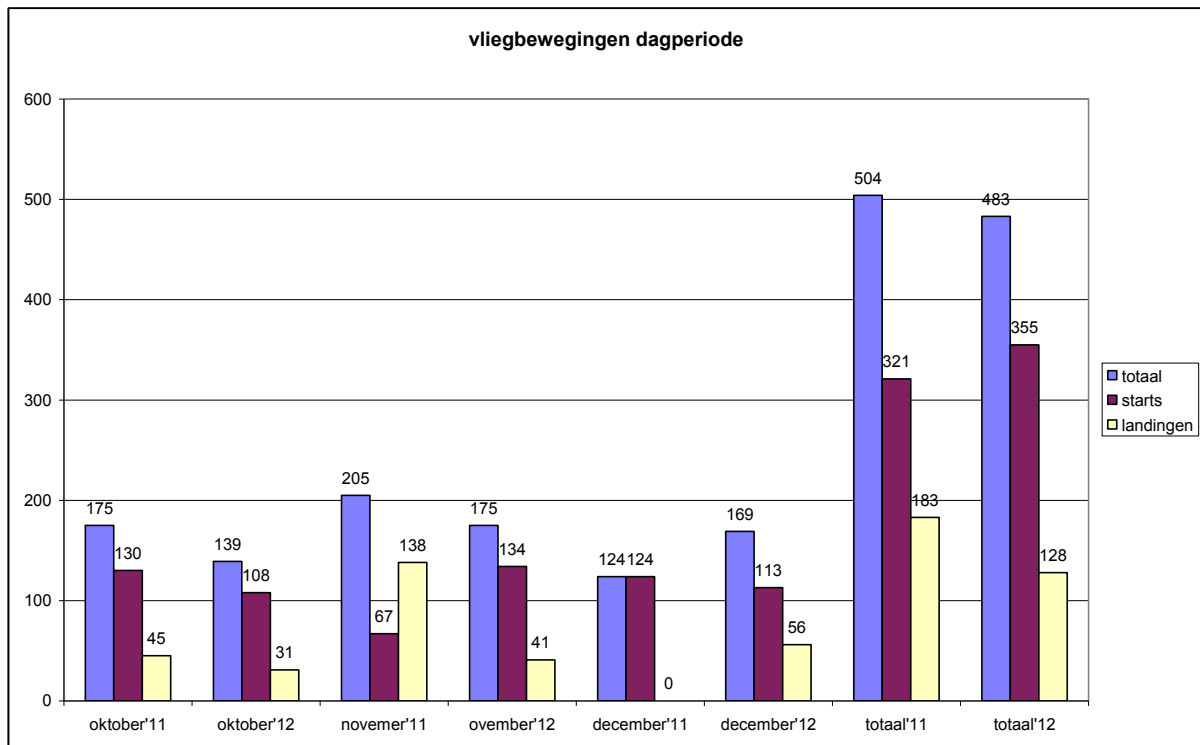
In oktober 2011 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk geweest voor 640 van de 1316 klachten d.i. 49%.

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

- In november 2012 zien we een daling van het aantal bewegingen met 15% van 205 naar 175. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 13% van 116 naar 101. Het aantal klachten daalt met 51% van 1783 naar 870. Ook neemt het aantal klagers af en wel met 54% van 85 naar 39. In november 2012 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 209 van de 870 klachten d.i. 24%. In november 2011 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1161 van de 1783 klachten d.i. 65%.

- In december 2012 stijgt het aantal bewegingen met 36% van 124 naar 169. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 69% van 54 naar 91. Het aantal klachten neemt met 1% toe van 921 naar 931. Het aantal klagers stijgt met 15% van 40 naar 46. In december 2012 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 337 van de 931 klachten d.i. 36%. In december 2011 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 378 van de 921 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 4^e kwartaal**

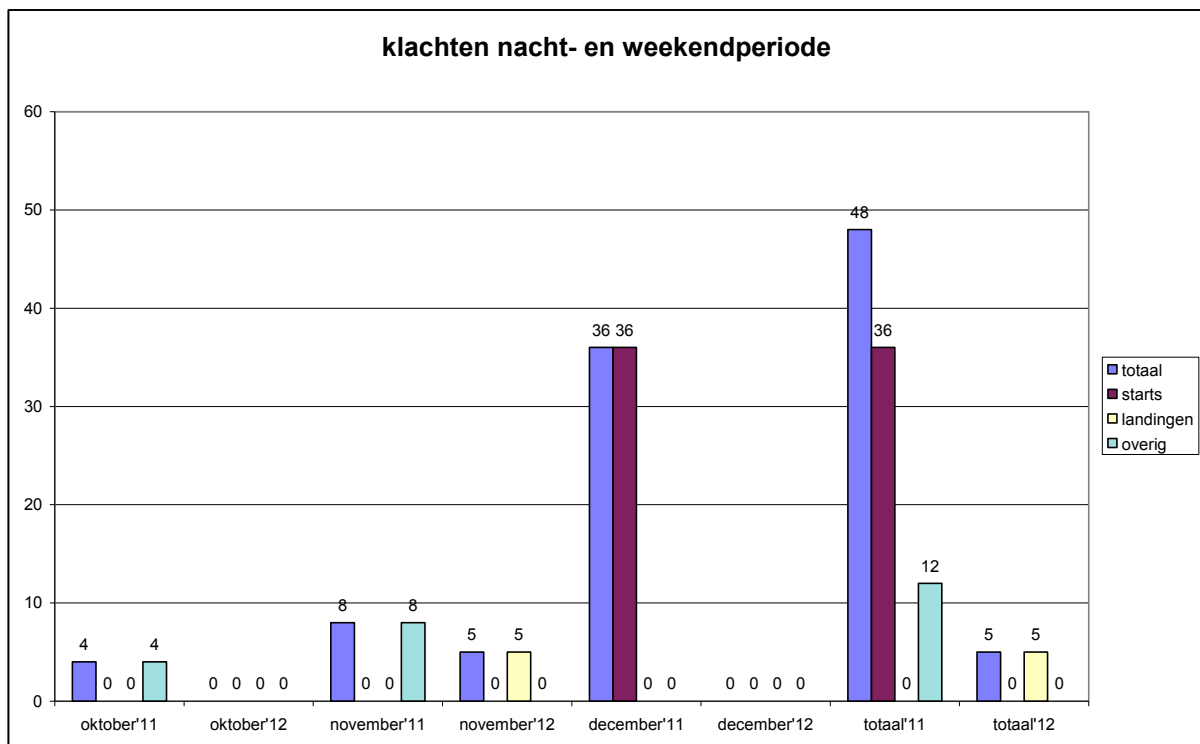
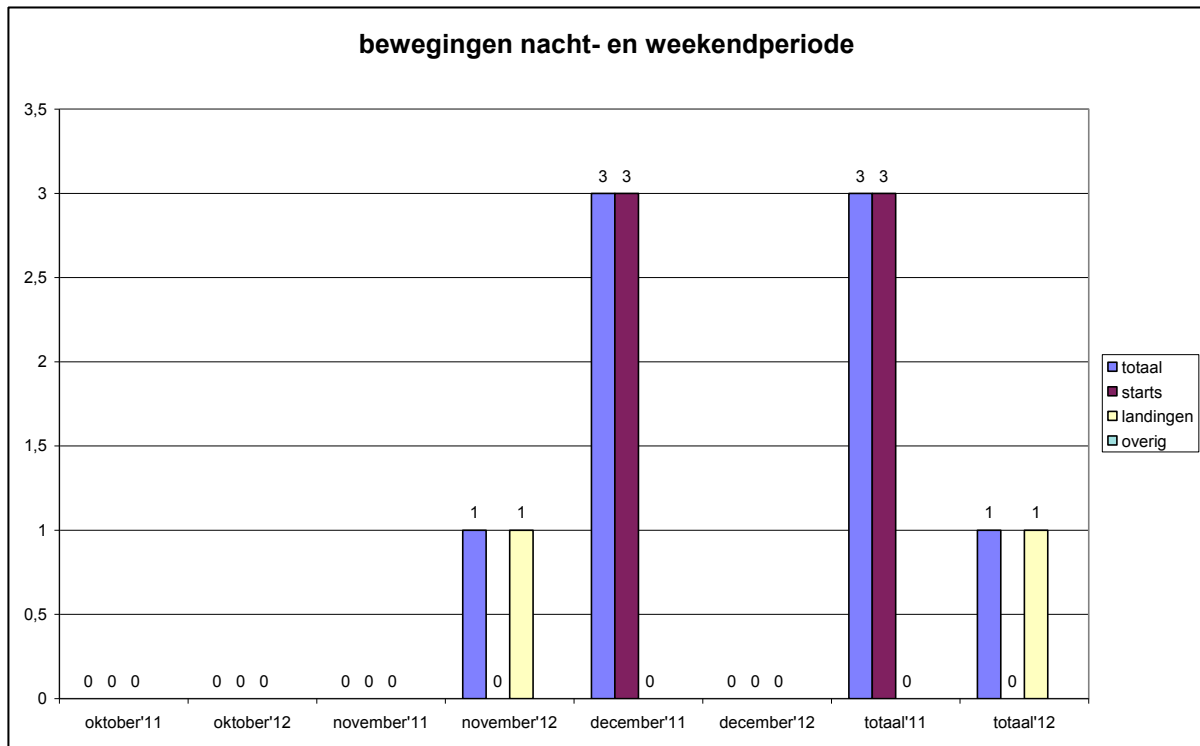
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Oktober						
Totaal	0	0	4	0	3	0
starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			*4			
November						
Totaal	0	1	8	5	8	5
Starts	0	0	0	0		
landingen	0	1	0	5		
Overig			*8			
December						
Totaal	3	0	36	0	22	0
Starts	3	0	36	0		
landingen	0	0	0	0		
Overig						
4^e kwartaal						
Totaal	3	1	48	5	26	5
starts	3	0	36	0		
landingen	0	1	0	5		
overig			*12	0		

* 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 het aantal bewegingen afneemt met 67% van 3 naar 1 beweging. Het aantal klachten en klagers neemt af met resp. 90% en 81%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

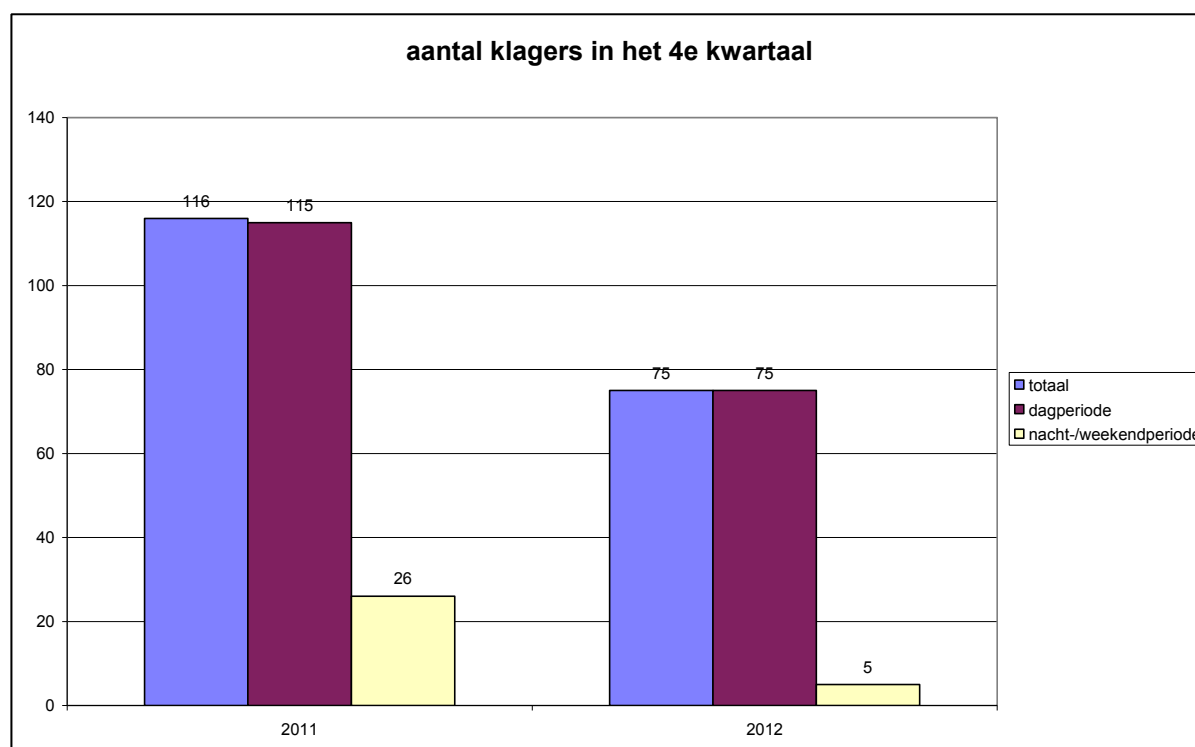
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.

	2011	2012
totaal	116	75
dagperiode	115	75
nacht-/weekendperiode	26	5

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 zowel het totale aantal klagers als het aantal klagers over de dagperiode afneemt met 35%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt af met 81%. 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 4^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2011	2012	2011	2012
Beek	2	3	5	6
Brunssum	18	11	819	632
Gulpen-Wittem	3	3	34	38
Heerlen	8	5	67	59
Heinsberg	1	0	1	0
Kerkrade	2	1	16	12
Landgraaf	3	1	19	7
Meerssen	2	3	3	14
Nuth	2	2	5	5
Onderbanken	41	20	2266	1253
Schinnen	17	16	682	374
Simpelveld	1	0	1	0
Sittard-Geleen	8	7	72	40
Stein	2	1	3	1
Valkenburg a/d Geul	3	2	29	23
Voerendaal	3	0	46	0
Totaal	116	75	4068	2464

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 4^e kwartaal 2012 en dezelfde periode in 2011. Wat opvalt, is de afname van klagers en klachten in de gemeenten Brunssum en Onderbanken. De klagers dalen met respectievelijk 39% en 51%, de klachten met respectievelijk 23% en 45%. In de gemeente Schinnen blijft het aantal klagers nagenoeg gelijk namelijk 17 in '11 en 16 in '12; de klachten nemen echter af met 45%. Ook in Sittard-Geleen nemen de klachten af (44%), terwijl het aantal klagers in deze gemeente nagenoeg hetzelfde blijft.

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 4^e kwartaal

Kernen gemeente Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2011	2012	2011	2012
Bingelrade	2	1	10	16
Jabeek	1	1	12	17
Merkelbeek	3	1	28	1
Schinveld	35	17	2216	1219
Totaal	41	20	2266	1253

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2012 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in oktober 2012

Oktober	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	10		10	59		59
2	5		5	23		23
3	0		0	0		0
4	8		8	45		45
5	0		0	0		0
6						
7						
8	2		2	11		11
9	8		8	38		38
10	9		9	87		87
11	7		7	30		30
12	8		8	36		36
13						
14						
15	5		5	20		20
16	4		4	14		14
17	5		5	18		18
18	4		4	7		7
19	14		14	52		52
20						
21						
22	4		4	27		27
23	4		4	31		31
24	4		4	23		23
25	8		8	27		27
26	4		4	13		13
27						
28						
29	8		8	34		34
30	14		14	49		49
31	4		4	14		14
totaal	139	0	139	658	0	658

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

November	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	0		0	0		0
2	0		0	0		0
3						
4						
5	19		19	109		109
6	2		2	13		13
7	6		6	24		24
8	9		9	47		47
9	4		4	12		12
10						
11						
12	10		10	76		76
13	6		6	21		21
14	14		14	100		100
15	7		7	44		44
16	3		3	17		17
17						
18						
19	11		11	42		42
20	5	1	6	22	5	27
21	10		10	41		41
22	13		13	49		49
23	9		9	31		31
24						
25						
26	5		5	29		29
27	9		9	41		41
28	10		10	51		51
29	16		16	78		78
30	7		7	23		23
31						
totaal	175	1	176	870	5	875

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

December	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	3		3	13		13
4	10		10	37		37
5	5		5	17		17
6	14		14	43		43
7	2		2	7		7
8						
9						
10	10		10	48		48
11	18		18	94		94
12	10		10	61		61
13	30		30	236		236
14	16		16	101		101
15						
16						
17	11		11	65		65
18	18		18	89		89
19	16		16	88		88
20	3		3	19		19
21	3		3	13		13
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
Totaal	169	0	169	931	0	931