

CAL 15-004

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4^e kwartaal 2014

Februari 2015

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. 11
	2.1 Dagperiode	blz. 11
	2.2 Nacht-/weekendperiode	blz. 14
3.	Klagers	blz. 16
	3.1 Klagers naar klachtensoort	blz. 16
	3.2 Spreiding klagers en klachten	blz. 17
4.	Vliegbewegingen	blz. 18

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: een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat (klaagadres) 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-: is de periode van maandag tot en met vrijdag van 22:00 tot 08:00 uur en periode 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 2014. 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 2013.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. Aantal klachten en klagers in het 4^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Oktober	148	191	509	917	38	60
November	141	147	402	1231	24	82
December	108	111	263	804	19	58
Totaal	397	449	1174	2952	50	120

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 heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt dat in het 4^e kwartaal 2014 dat het aantal vliegbewegingen met 13% is toegenomen. Het aantal klachten en klagers is gestegen met 151% resp. 140% ten opzichte van dezelfde periode in 2013. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gestegen t.o.v. 2013 en wel van 4,5 klachten per klager in 2013 naar 6 klachten in 2014.

*) 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 120 klagers wordt de mediaan bepaald door de 60^e en 61^e klager:2.

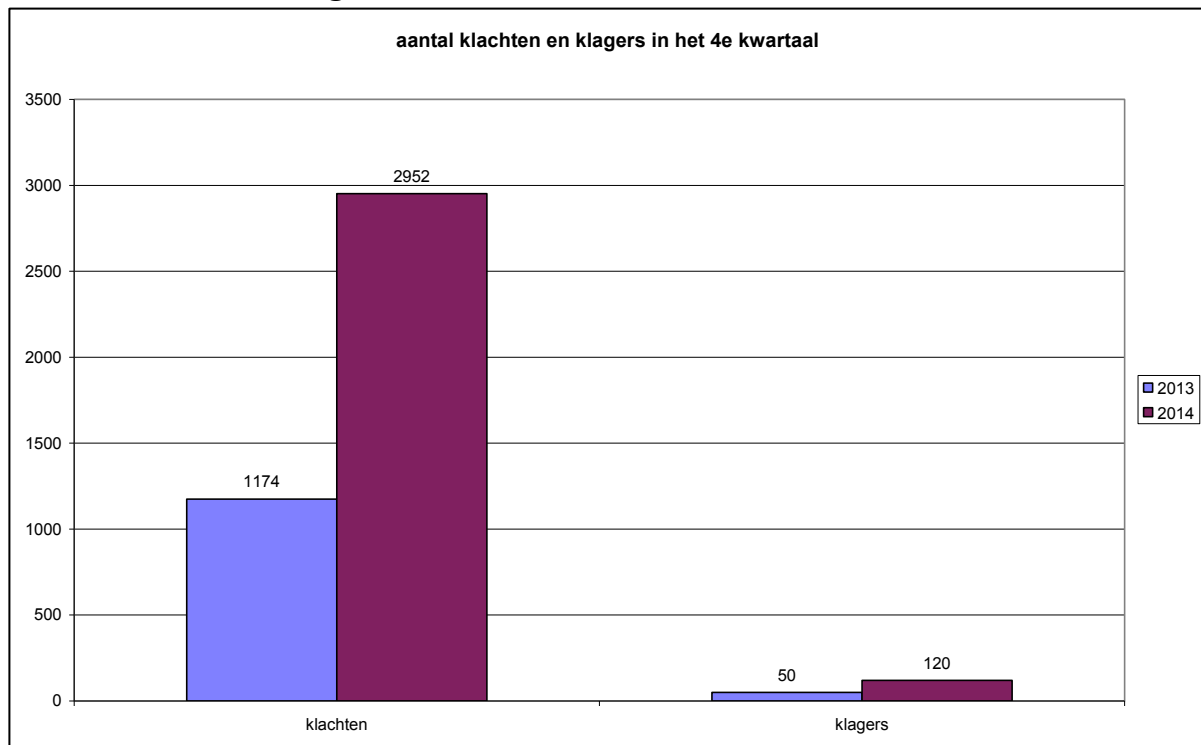
Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober dat de bewegingen zijn toegenomen met 29%. Het aantal klachten stijgt met 80% en het aantal klagers stijgt met 58%.

- in november een toename van de bewegingen met 4%. Het aantal klachten stijgt met 206% en het aantal klagers stijgt met 242%.

- in december de bewegingen toenemen met 3%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 206% en 205%.

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:

Vanaf 2009 tot en met 2012 is er sprake van een dalende trend van de bewegingen. In 2013 zien we een geringe stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we een daling van het totale aantal bewegingen ten opzichte van 2013 als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 in verband met een baanrenovatie.

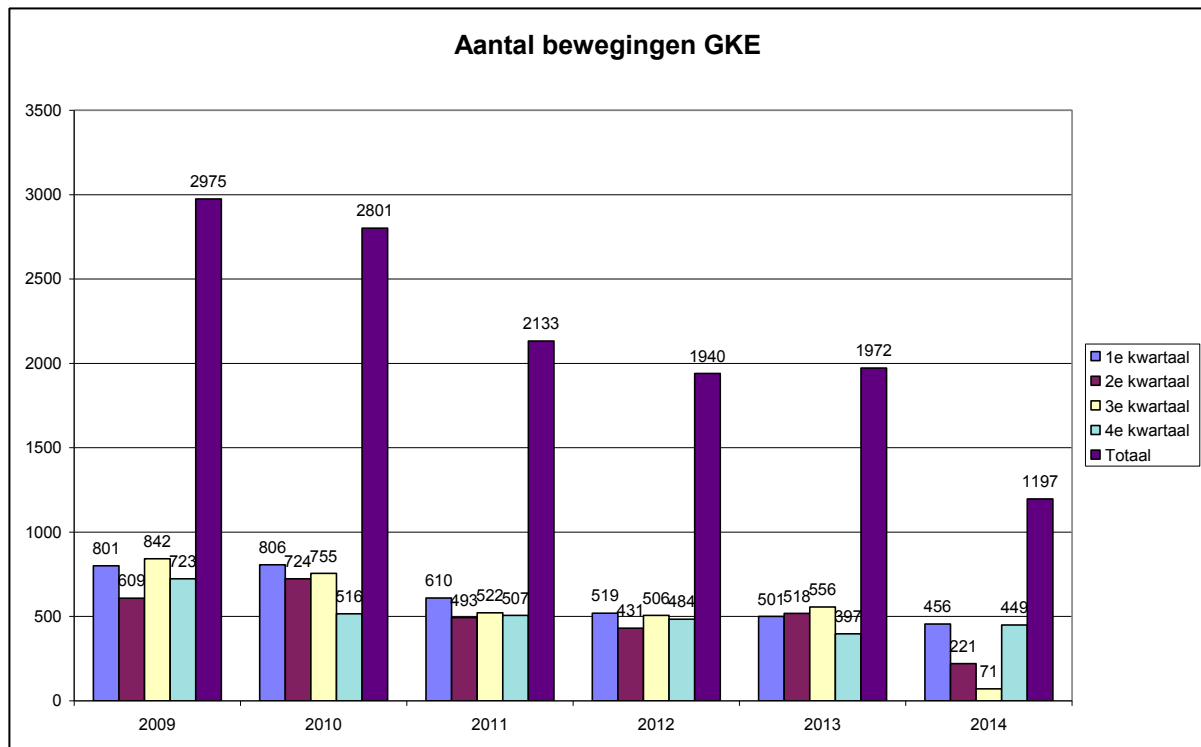
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2009 tot en met 2012 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van 2012. In 2014 constateren we eveneens een daling van het totale aantal trainingsbewegingen ten opzichte van 2013 als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 in verband met een baanrenovatie.

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 afnemende trend. In 2014 constateren we een verdere daling van het totale aantal klachten, zie bovenstaande verklaring.

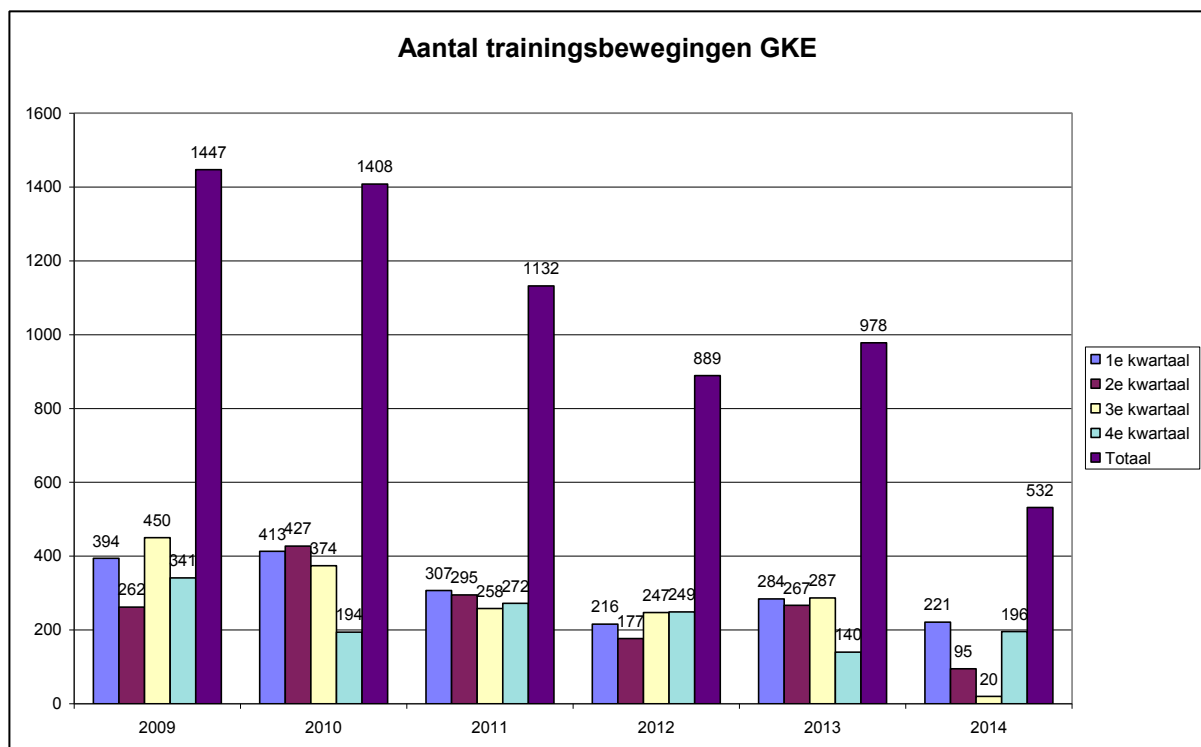
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers afnemen, zie eerder genoemde verklaring.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven.

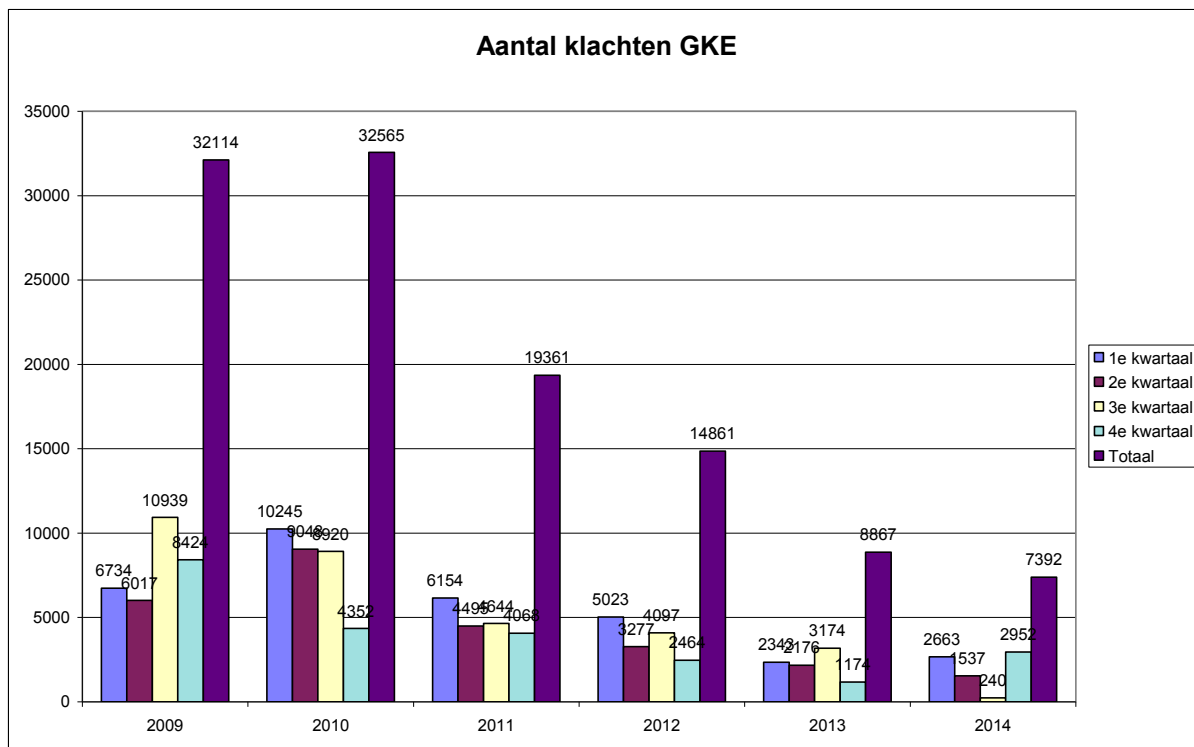
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



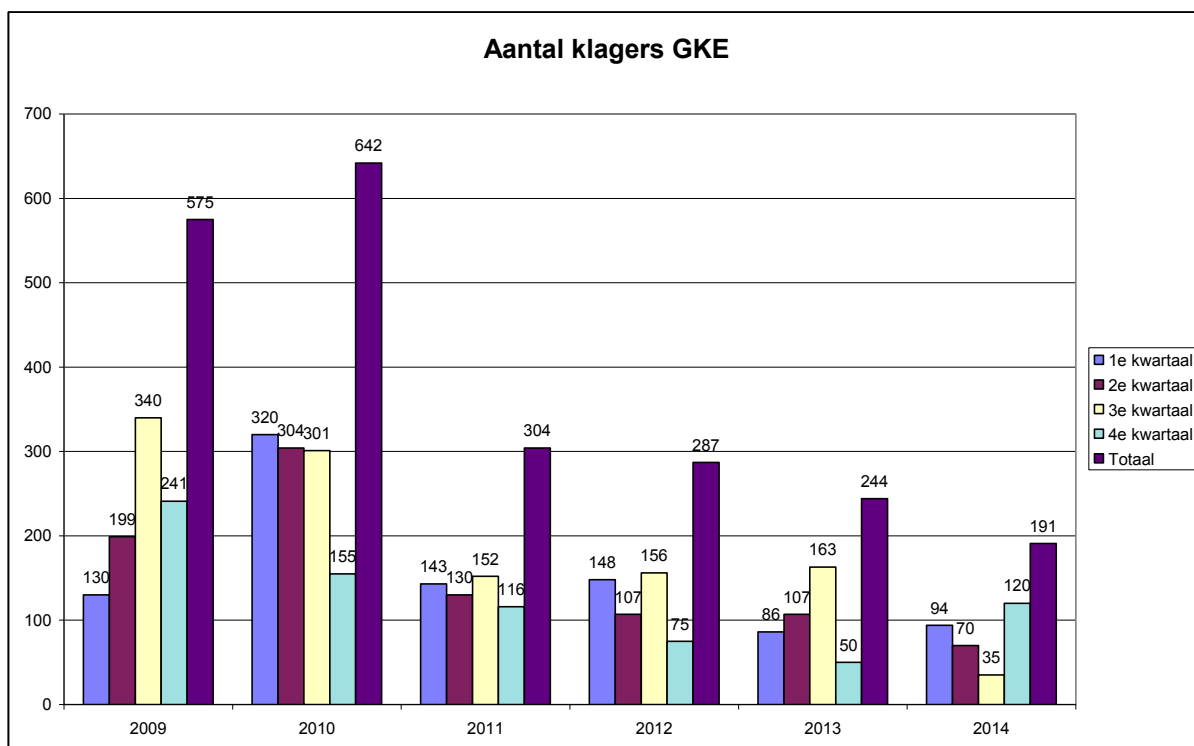
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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 het vertrek van toestellen 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: “niemand doet wat aan de overlast”, “kinderen liggen al in bed, waarom nog zo laat (21:00 uur) vliegen”, “verlies van woongenot”, “overdag geen probleem, maar wel in de avonduren en weekend”, “inwoner van Bingelrade is van mening dat mogelijk kerosine is geloosd”, “toestel uit balans tijdens landing”, “elke nieuwe lichte piloten levert opnieuw veel overlast op”, “stank overlast in school Brunssum”, “geluidsnormen worden overschreden en toestellen houden zich niet aan de route”.

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. Toestellen 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	2013	2014
Totaal aantal klachten*	1174	2952
Geluid	1165	2914
Laagvliegen	419	1240
Stank	64	145
Uitstoot	134	795
Afwijkende route	342	881
Trillingen	109	602
Angst	110	308
Grondlawaai	0	1
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	3	9

*) 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	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Oktober								
Totaal	147	188	498	891	339	474	38	60
starts	117	157	329	808	281	515		
landingen	30	31	169	83	563	268		
overig				0				
November								
Totaal	139	143	402	1191	289	833	24	79
Starts	131	62	390	433	298	698		
landingen	8	81	12	756	150	933		
Overig				2				
December								
Totaal	107	105	263	744	246	709	19	55
Starts	92	81	209	486	227	600		
landingen	15	24	54	258	360	1075		
Overig				0				
4^e kwartaal								
totaal	393	436	1163	2826	296	648	50	117
starts	340	300	928	1727	273	575		
landingen	53	136	235	1097	443	807		
overig				2				

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		%
	2013	2014	
Oktober	48	90	+88
November	50	59	+18
December	42	47	+12
Totaal 4^e kwartaal	140	196	+40

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4^e kwartaal 2014 is gestegen met 11% van 393 in '13 naar 436 bewegingen in '14.

Het aantal trainingsbewegingen neemt toe van 140 in '13 naar 196 in '14, een toename van 40%. Het aantal klachten stijgt met 1663 van 1163 in '13 naar 2826 in 14.'d.i. 143%. Het aantal klagers stijgt met 134% van 50 in '13 naar 117 in '14.

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2014 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2013 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In oktober constateren we een toename van het aantal bewegingen met 28% van 147 naar 188 en een toename van het aantal trainingsbewegingen met 88% van 48 naar 90. Het aantal klachten stijgt met 79% van 498 naar 891, het aantal klagers stijgt met 58% van 38 naar 60. Mogelijk heeft ook de overgang van "relatieve rust" door beperkt gebruik van de luchthaven als gevolg van de baanrenovatie in de voorafgaande periode naar "intensief gebruik" na heropening bijgedragen aan de overlast.

In oktober 2014 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 134 van de 891 klachten d.i. 15%.

In oktober 2013 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 120 van de 498 klachten d.i. 24%.

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

- In november 2014 stijgt het aantal bewegingen gering met 3% van 139 naar 143. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 18% van 50 naar 59. Het aantal klachten neemt met 196% toe van 402 naar 1191. Het aantal klagers stijgt met 229% van 24 naar 79.

In november 2014 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 459 van de 1191 klachten d.i. 39%.

Op deze twee dagen hebben veel lesbewegingen in de avonduren plaatsgevonden.

In november 2103 zijn geen piekdagen geweest.

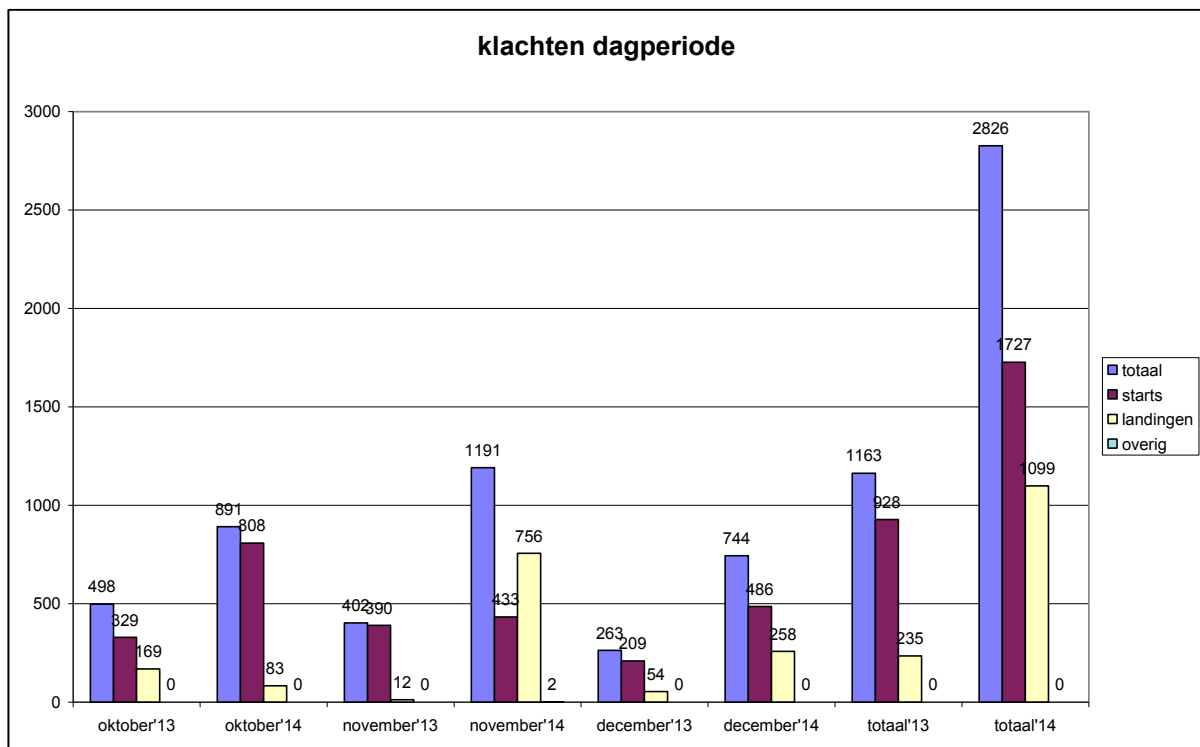
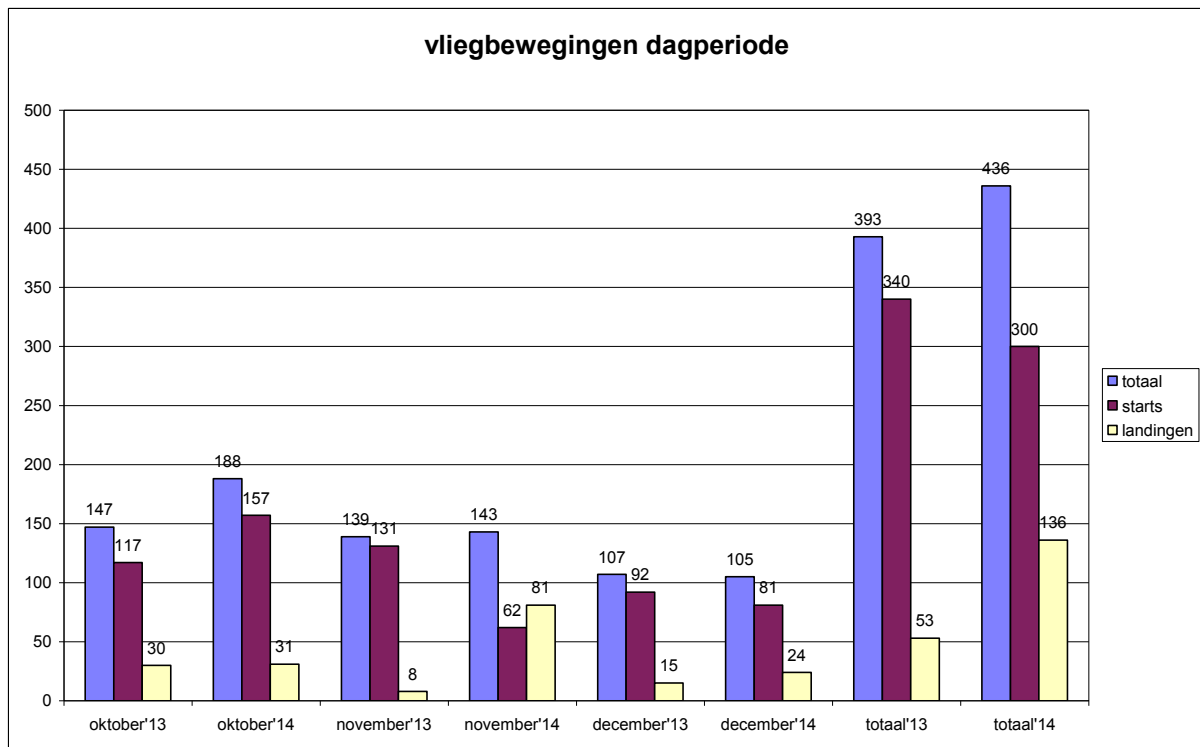
- In december 2014 zien we een geringe daling van het aantal bewegingen met 2% van 107 naar 105. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 12% van 42 naar 47. Het aantal klachten stijgt met 183% van 263 naar 744. Ook het aantal klagers stijgt en wel met 189% van 19 naar 55.

In december 2014 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 218 van de 744 klachten d.i. 29%.

Ook op deze dagen is sprake geweest van lesbewegingen in de late middag en avond.

In december 2013 zijn er geen piekdagen geweest.

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**

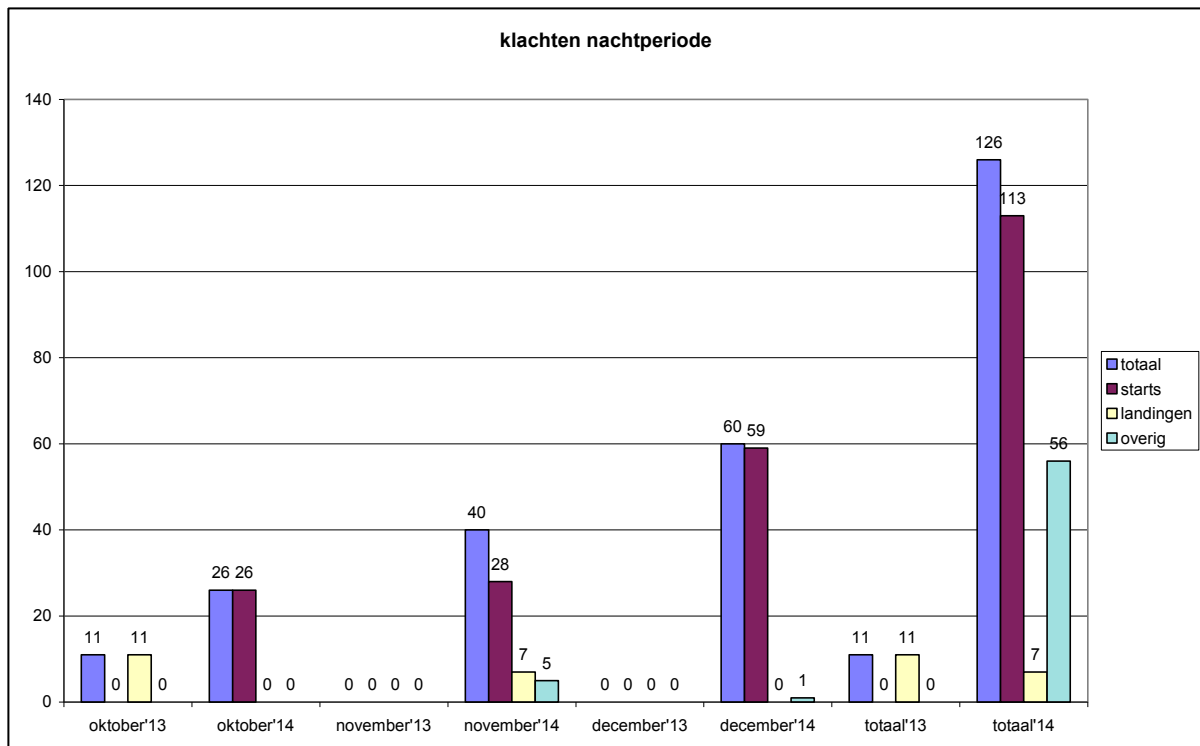
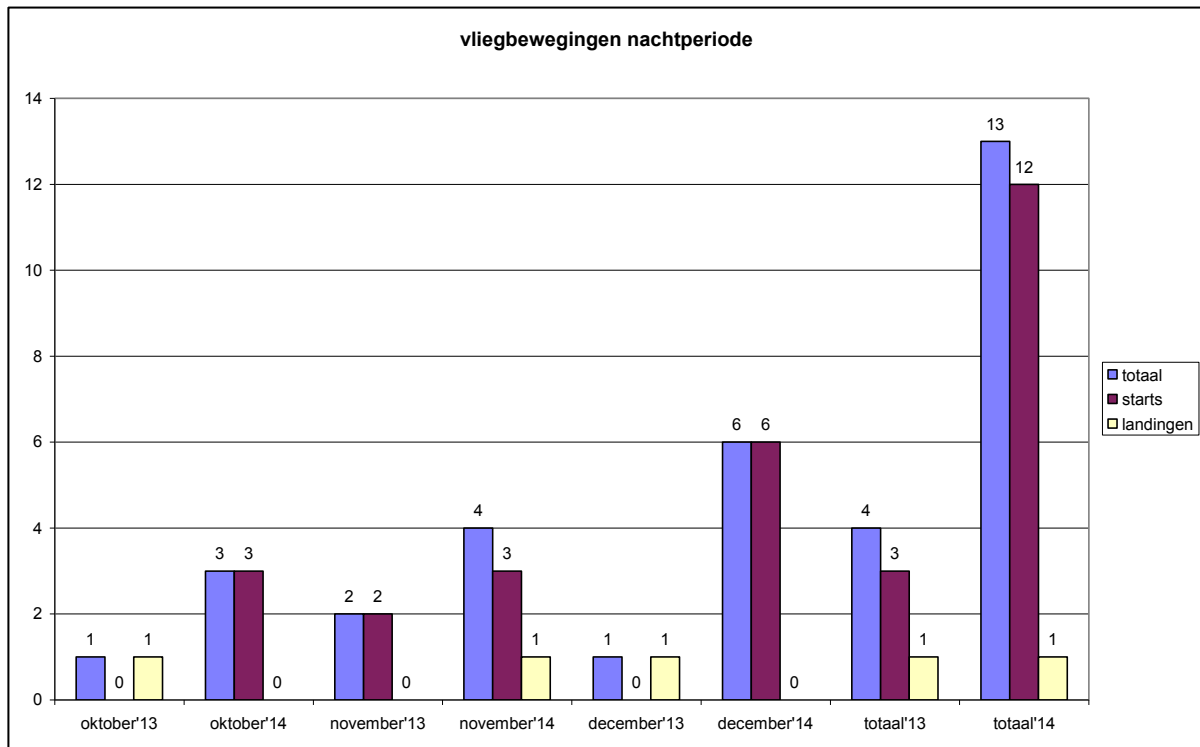
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Oktober						
Totaal	1	3	11	26	11	16
starts	0	3	0	26		
landingen	1	0	11	0		
overig						
November						
Totaal	2	4	0	40	0	18
Starts	2	3	0	23		
landingen	0	1	0	10		
Overig				*7		
December						
Totaal	1	6	0	60	0	24
Starts	1	6	0	59		
landingen	0	0	0	0		
Overig				*1		
4^e kwartaal						
Totaal	4	13	11	126	11	34
starts	3	12	0	108		
landingen	1	1	11	10		
overig				*8		

* Klacht m.b.t. vlucht vanuit of 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 is toegenomen met 225%. Het aantal klachten en klagers neemt toe met resp. 1045% en 209%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

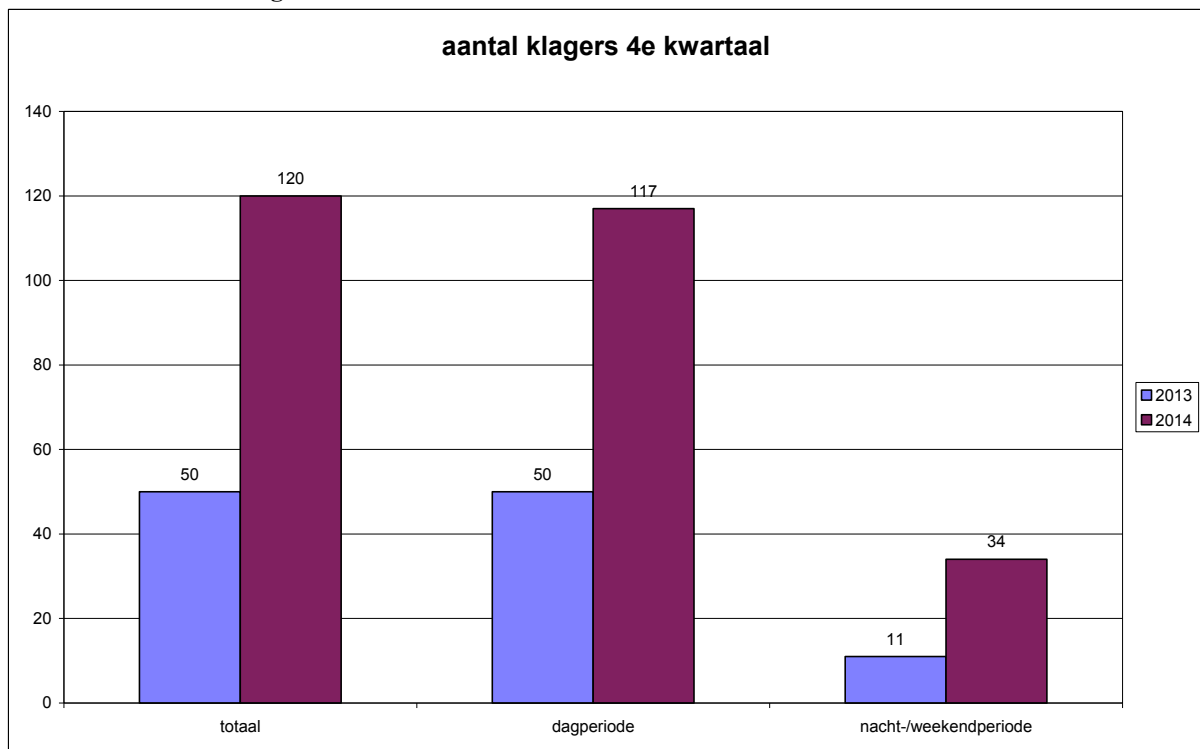
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.**

	2013	2014
totaal	50	120
dagperiode	50	117
nacht-/weekendperiode	11	34

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 140%, het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 134%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 209%. 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	
	2013	2014	2013	2014
Ambt Montfort	0	1	0	2
Beek	1	4	1	51
Brunssum	7	20	216	647
Gulpen-Wittem	1	1	8	3
Heerlen	3	3	10	28
Heinsberg (D)	1	0	3	0
Kerkrade	1	2	16	46
Landgraaf	1	2	3	19
Maastricht	0	1	0	2
Meerssen	1	1	1	3
Nuth	1	2	38	29
Onderbanken	18	45	692	1486
Roerdalen	1	0	1	0
Schinnen	8	19	165	518
Selfkant (D)	0	1	0	1
Sittard-Geleen	4	12	12	84
Stein	0	3	0	9
Valkenburg a/d Geul	1	2	5	22
Voerendaal	1	1	3	2
Totaal	50	120	1174	2952

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 2014 en dezelfde periode in 2013. Een toename van het aantal klachten is te zien in de gemeenten Brunssum, Onderbanken en Schinnen en wel met resp. 200%, 115% en 214%. Het aantal klagers stijgt eveneens en wel met 186%, 150% en 138%.

De stijging van de klachten en klagers in de gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Valkenburg aan de Geul is te verklaren door de vele aankomsten 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 4^e kwartaal

Kernen gemeente Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2013	2014	2013	2014
Bingelrade	2	6	12	244
Jabeek	1	1	7	1
Merkelbeek	0	4	0	38
Schinveld	15	34	673	1203
Totaal	18	45	692	1486

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2014 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in oktober 2014

Oktober	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	10		10	84		84
2	12		12	134		134
3	3		3	9		9
4						
5						
6	9		9	46		46
7	7		7	0		0
8	8		8	34		34
9	13		13	73		73
10	7		7	26		26
11						
12						
13	6		6	3		3
14	9		9	48		48
15	7		7	15		15
16	11		11	51		51
17	11		11	77		77
18		1	1		14	14
19		1	1		11	11
20	9		9	54		54
21	5		5	4		4
22	11		11	34		34
23	8	1	9	39	1	40
24	8		8	30		30
25						
26						
27	7		7	31		31
28	7		7	25		25
29	6		6	23		23
30	11		11	45		45
31	3		3	6		6
totaal	188	3	191	891	26	917

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in november 2014

November	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1		1	1		8	8
2		1	1		5	5
3	5		5	29		29
4	12		12	81		81
5	12		12	80		80
6	8		8	41		41
7	0		0	0		0
8		1	1		10	10
9					*3	3
10	8		8	40		40
11	6		6	46		46
12	7		7	56		56
13	0		0	0		0
14	9		9	45	*1	46
15						
16						
17	12		12	73		73
18	6		6	28		28
19	9		9	29	*1	30
20	10		10	48		48
21	2		2	13		13
22						
23						
24	0		0	2		2
25	8		8	63		63
26	7		7	58		58
27	12		12	260		260
28	10		10	199		199
29		1	1		10	10
30					*2	2
31						
totaal	143	4	147	1191	40	1231

* Aankomsten vanuit /vertrekken richting Duitsland

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in december 2014

December	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	11		11	101		101
2	3		3	30		30
3	8		8	117		117
4	4		4	34		34
5	6		6	48		48
6		1	1		3	3
7						
8	5		5	34		34
9	5	2	7	48	22	70
10	10		10	79		79
11	11		11	78		78
12	1		1	3	*1	4
13		1	1		5	5
14		1	1		18	18
15	9		9	37		37
16	9		9	38		38
17	12		12	46		46
18	5		5	25		25
19	3		3	13		13
20						
21		1	1		11	11
22						
23	1		1	6		6
24						
25						
26						
27						
28						
29	1		1	4		4
30	1		1	3		3
31						
Totaal	105	6	111	744	60	804

* Aankomsten vanuit /vertrekken richting Duitsland