

CAL 10-002

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4e kwartaal 2009

9 Februari 2010

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. 4
2.	Klachten	blz. 9
	2.1 Dagperiode	blz. 9
	2.2 Nacht-/weekendperiode	blz. 12
3.	Klagers	blz. 14
	3.1 Klagers naar klachtensoort	blz. 14
	3.2 Spreiding klagers en klachten	blz. 15
4.	Vliegbewegingen	blz. 16

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 telefoonnr: **043- 365 20 20**. 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 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 4^e kwartaal 2009. 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 2008.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
oktober	243	228	1635	2481	47	148
november	262	249	2608	2894	72	86
december	190	246	1396	3049	44	144
totaal 4^e kwartaal	695	723	5639	8424	99	241

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 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 september, oktober en december geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

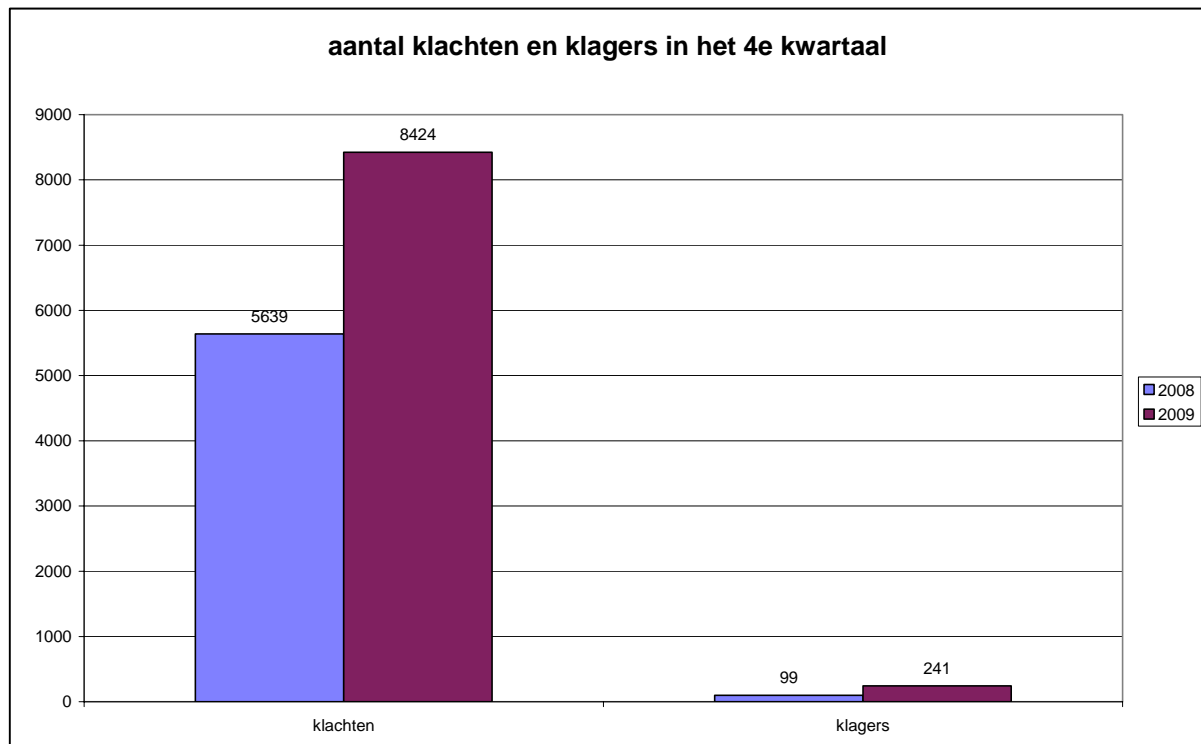
Uit de tabel blijkt in het 4e kwartaal 2009 dat het aantal vliegbewegingen stijgt met 4%. Het aantal klachten neemt toe met 49% en het aantal klagers stijgt met 143% ten opzichte van dezelfde periode in 2008. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route. Ook zijn er veel klachten ingediend over uitstoot en stankoverlast, vaak in combinatie met bezorgdheid over de gezondheid. Uit berekening blijkt dat de mediaan verschoven is van 8 in 2008 naar 3 klachten per klager in 2009.

*) 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 241 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 121^{ste} klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober een daling van het aantal bewegingen met 6%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 52% en 215%
- in november daling van de bewegingen met 5%. De klachten en klagers stijgen met resp. 11% en 19%.
- in december een toename van het aantal bewegingen, klachten en klagers stijgen met resp. 29%, 118% en 227%

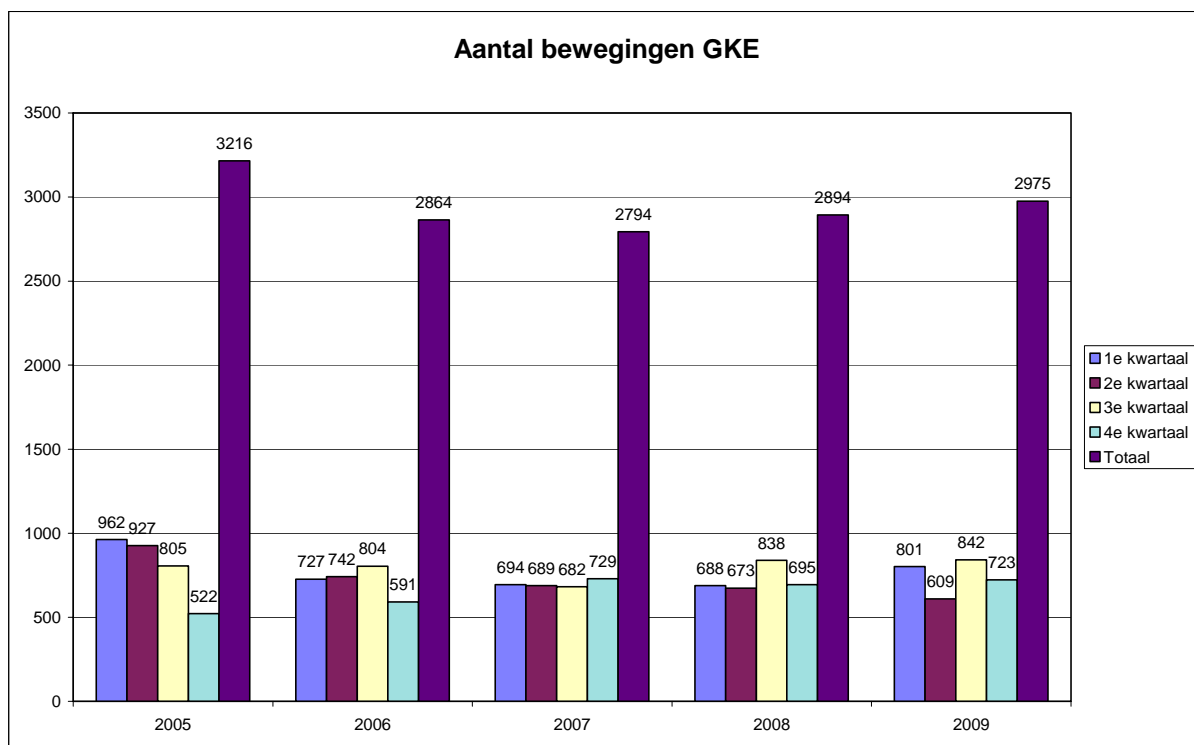
Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.1



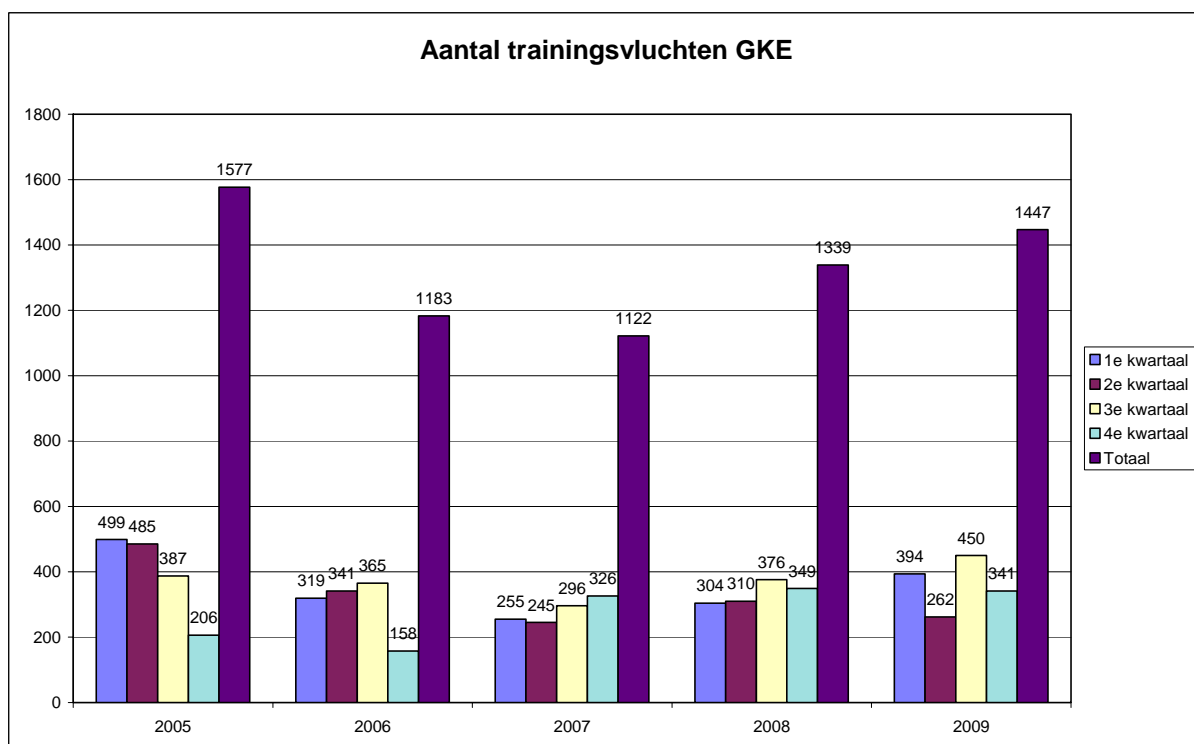
Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen 4 jaar dan zien we de bewegingen in '06 afnemen ten opzichte van '05 om vervolgens te stabiliseren in 2007. 2008 laat een toename van het aantal bewegingen zien, die zich voortzet in 2009. Een vergelijkbare trend zien we ook voor de bewegingen van de trainingsvluchten. De klachten laten een ander patroon zien: een geleidelijke toename vanaf 2005 tot en met 2007 en een aanzienlijke stijging in 2008 die zich voortzet in 2009. De klagers laten een wisselend patroon zien: een flinke toename in '06 t.o.v. '05, een daling in '07, een toename in 2008 en vervolgens een aanzienlijke stijging in 2009 tot bijna op het niveau van 2006.

De trends worden op de volgende bladzijden grafisch weergegeven.

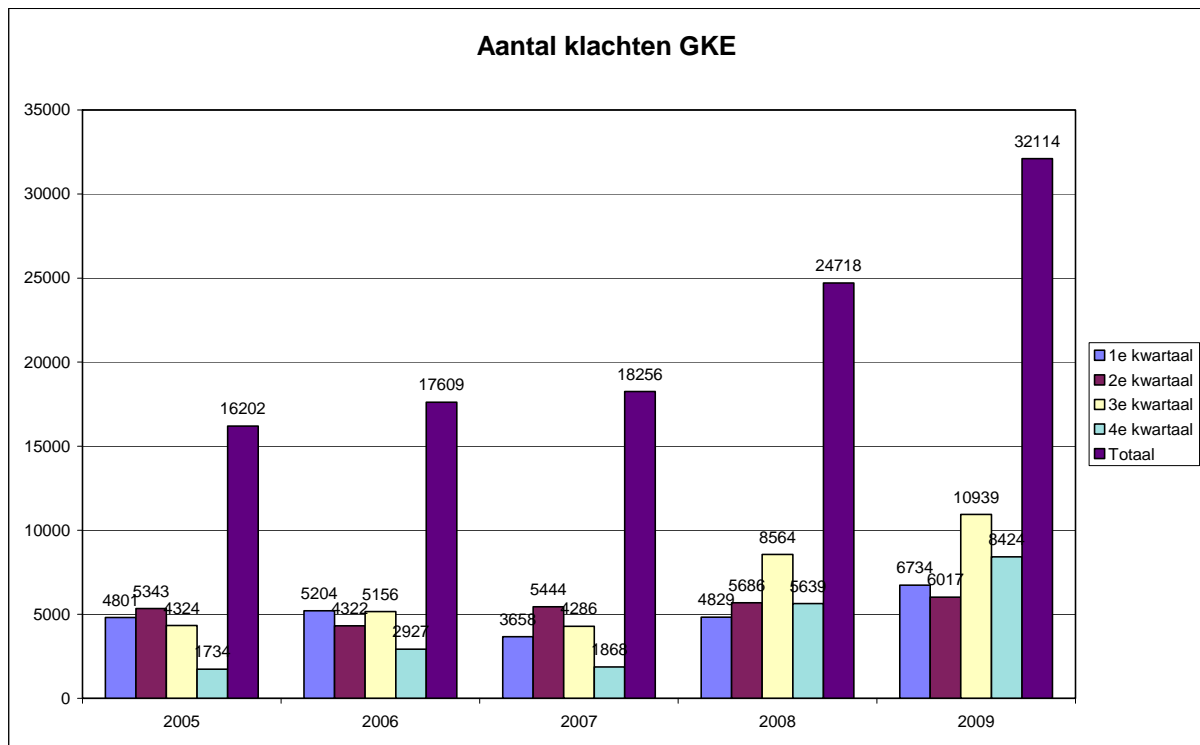
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



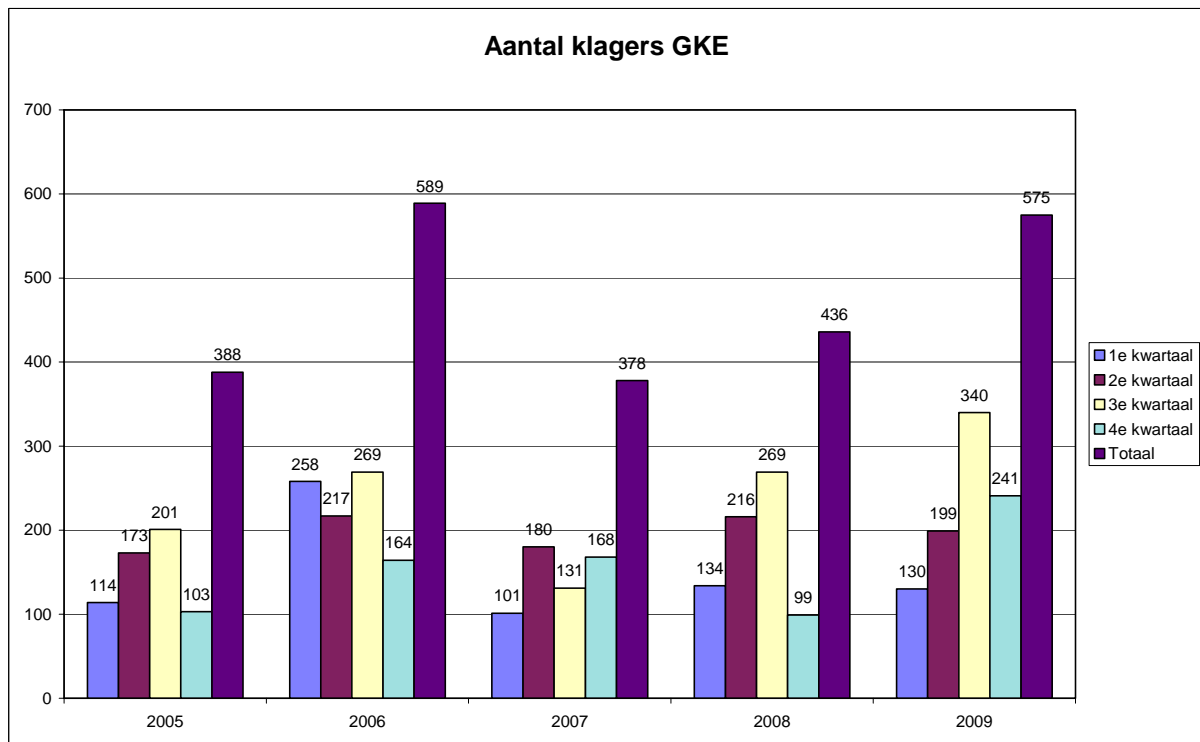
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 8424 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 8397 keer ‘geluid’, en/of 2655 keer laagvliegen’, en/of 2512 keer ‘afwijkende route’, en/of 2686 keer ‘uitstoot’, en/of 387 keer ‘stank’ en/of 1644 keer trilling’, en/of 1034 keer angst, en/of 10 keer ‘overige’, als oorzaak van overlast werd genoemd. 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 (astma, hoofdpijn en hartkloppingen)’; ‘vliegtuigtype niet volgens convenant’; ‘niet kunnen slapen i.v.m. nachtvluchten’; ‘ wordt meer over Schinveld gevlogen’; te laag in de nachtelijke uren’. 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 ter controle c.q. beoordeling naar de plv. basiscommandant door te sturen. Zie CAL-rapport: Vliegbewegingen over woonbebouwing van Schinveld en Brunssum.

Tabel 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2008	2009
Totaal aantal klachten*	5639	8424
Geluid	5628	8397
Laagvliegen	1928	2655
Stank	271	387
Uitstoot	1903	2686
Afwijkende route	1698	2512
Trillingen	1208	1644
Angst	564	1034
Grondlawai	4	0
Warming up	3	0
Overig	18	10

*) 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	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Oktober								
Totaal	243	227	1635	2451	673	1080	47	134
Starts	212	155	1512	1743	713	1125		
landingen	31	72	123	669	397	929		
overig			0	*39				
November								
Totaal	262	248	2608	2871	995	1158	72	82
starts	239	240	2468	2805	1033	1169		
landingen	23	8	140	66	609	825		
Overig			0	0				
December								
Totaal	190	237	1396	2813	735	1187	44	106
Starts	179	182	1368	2336	764	1284		
landingen	11	55	28	477	255	867		
Overig			0	0				
4^e kwartaal								
Totaal	695	712	5639	8135	811	1143	99	207
Starts	630	577	5348	6884	849	1193		
landingen	65	135	291	1212	448	898		
Overig			0	*39				

* Proefraaien in de avonduren.

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.

Uit de tabel blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4e kwartaal 2009 stijgt met 17 van 695 naar 712 (2%) ten opzichte van dezelfde periode in 2008. Het aantal trainingsvluchten neemt af met 8 van 349 naar 341 bewegingen (2%). Het aantal klachten stijgt met 2496 van 5639 naar 8135 (44%). Het aantal klagers stijgt met 108 van 99 naar 207 (109 %).

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2009 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2008 dan kunnen we het volgende opmerken:

- in oktober constateren we een daling van het aantal bewegingen met 7%. Het aantal klachten stijgt met 816 van 1635 naar 2451 (50%). Het aantal klagers stijgt met 87 van 47 naar 134 (185%).

Het totaal aantal trainingsvluchten neemt af van 116 in '08 naar 99 in '09 d.i. 15%

In oktober 2009 zijn 8 piekdagen verantwoordelijk voor 1474 van de 2412 klachten (61%).

Het totaal aantal trainingsvluchten van deze piekdagen is 71 d.i. 72% van het totaal.

In oktober 2008 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 562 van 1635 klachten (34%) Het aantal trainingsvluchten van deze piekdagen is 58, de helft van het totaal in deze maand.

- In november zien we een afname van het aantal bewegingen met 14 van 262 naar 248 (5%). Het aantal klachten neemt toe met 263 van 2608 naar 2871 (10%). Ook het aantal klagers stijgt van 72 naar 82 (14%).

Het totaal aantal trainingsvluchten daalt met 16 van 134 naar 118 (12%).

In november 2009 zijn 14 piekdagen verantwoordelijk voor 2418 van de 2894 klachten (84%).

Het totaal aantal trainingsvluchten van deze piekdagen is 102 (86%).

In november 2008 zijn 9 piekdagen verantwoordelijk voor 1856 van de 2608 klachten (71%).

Het aantal trainingsvluchten van deze piekdagen is 93 (69%).

- In december neemt het aantal bewegingen toe met 47 van 190 naar 237 (25%). Het aantal klagers neemt toe met 1417 van 1396 naar 2813 (102%). Ook het aantal klagers neem toe van 44 naar 106 (141%).

Het totaal aantal trainingsvluchten stijgt met 25 van 99 naar 124 (25%).

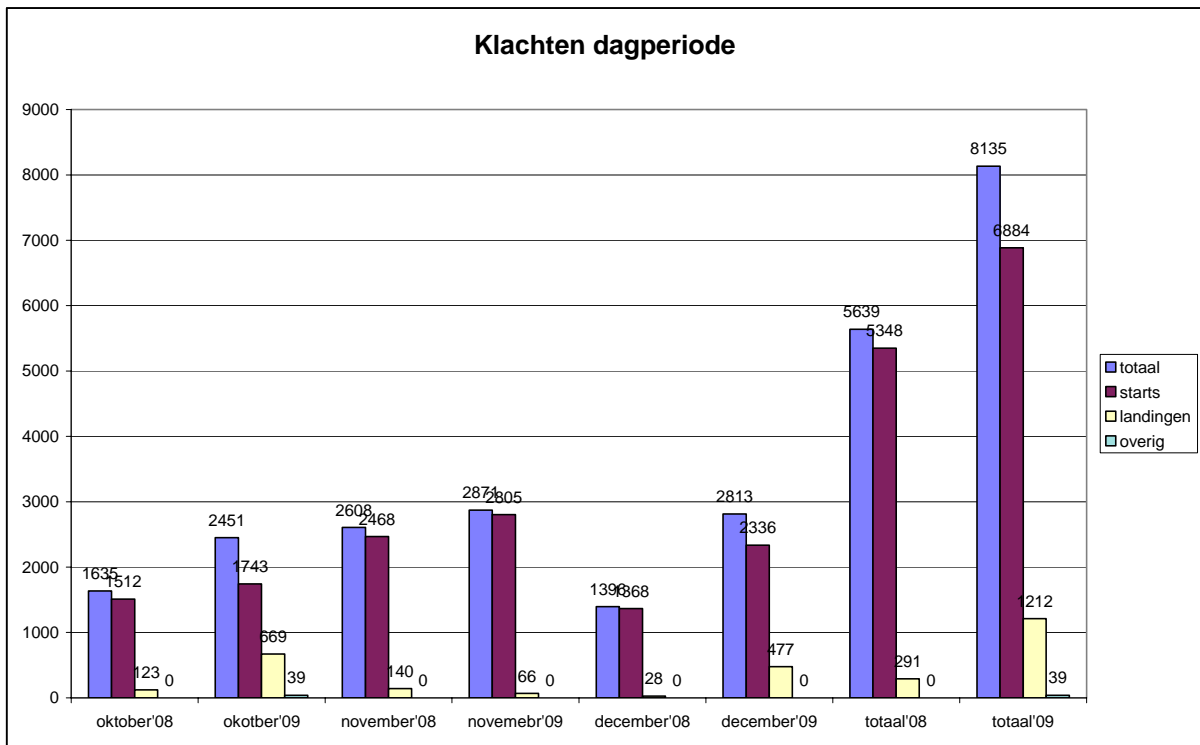
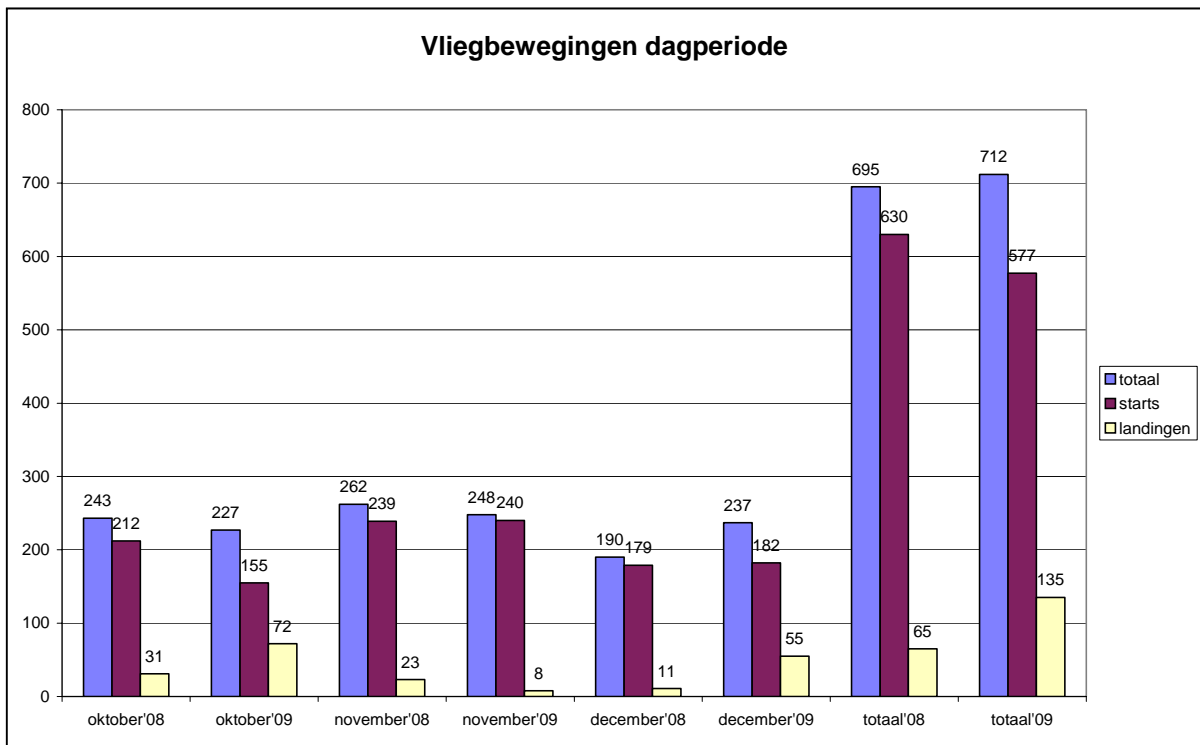
In december 2009 zijn 10 piekdagen verantwoordelijk voor 2302 van de 2813 klachten (82%).

Het totaal aantal trainingsvluchten van deze piekdagen is 101 (81%).

In december 2008 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 844 van de 1396 klachten (60%).

Het aantal trainingsvluchten van deze piekdagen is 58 (50%)

Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

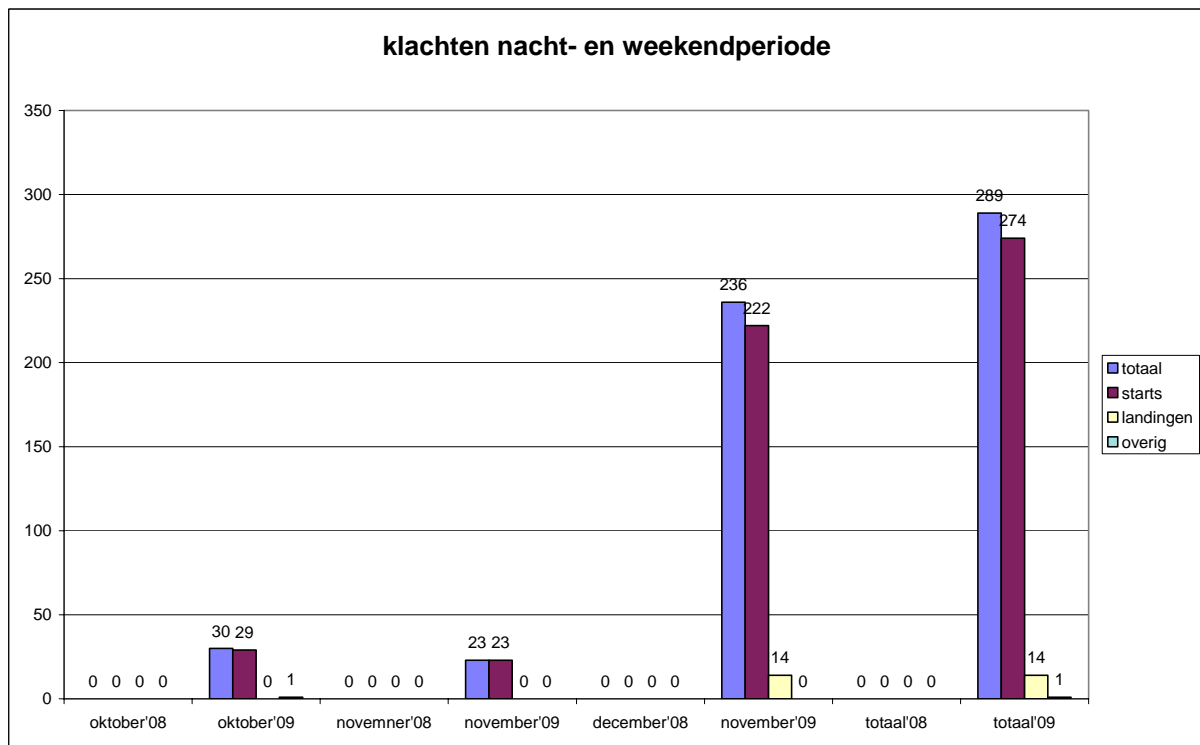
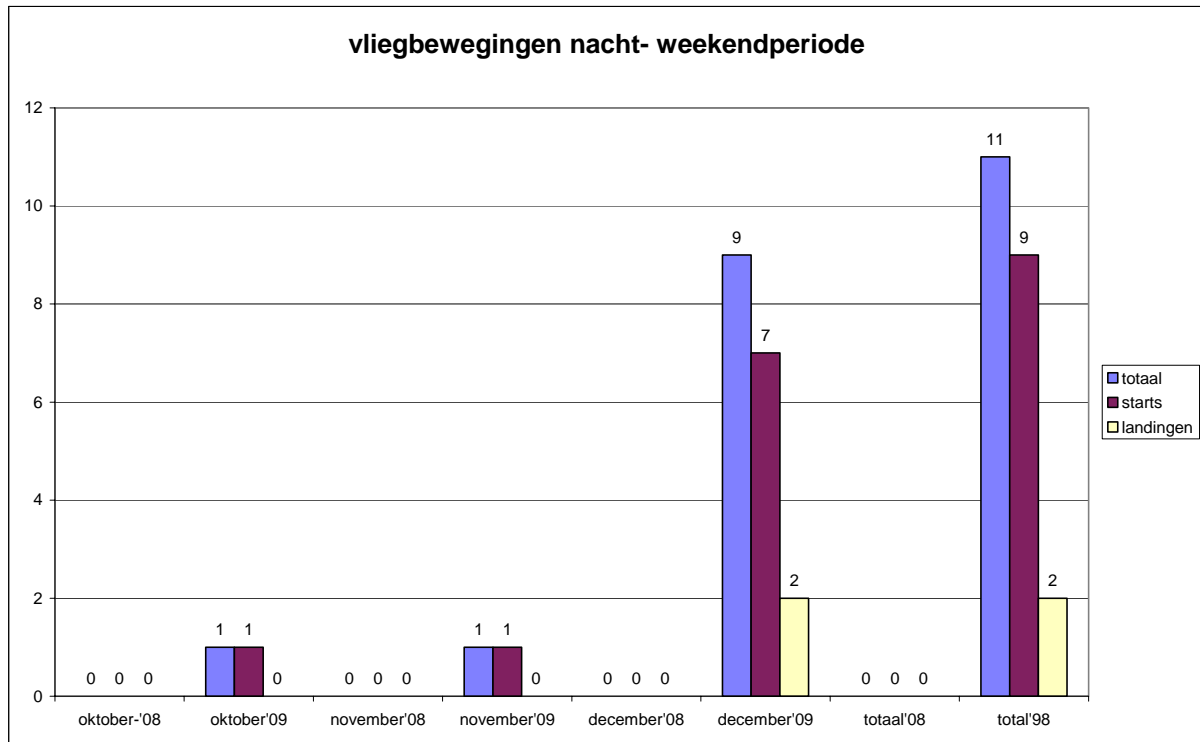
Tabel 2.2. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 4^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
oktober						
Totaal	0	1	0	30	0	30
starts	0	1	0	29		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	*1		
november						
Totaal	0	1	0	23	0	23
starts	0	1	0	23		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
december						
Totaal	0	9	0	236	0	87
starts	0	7	0	222		
landingen	0	2	0	14		
overig				0		
4^e kwartaal						
Totaal	0	11	0	289	0	99
starts	0	9	0	274		
landingen	0	2	0	14		
overig				*1		

* Klacht 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 van 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend van 00:00 tot 24:00 uur.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

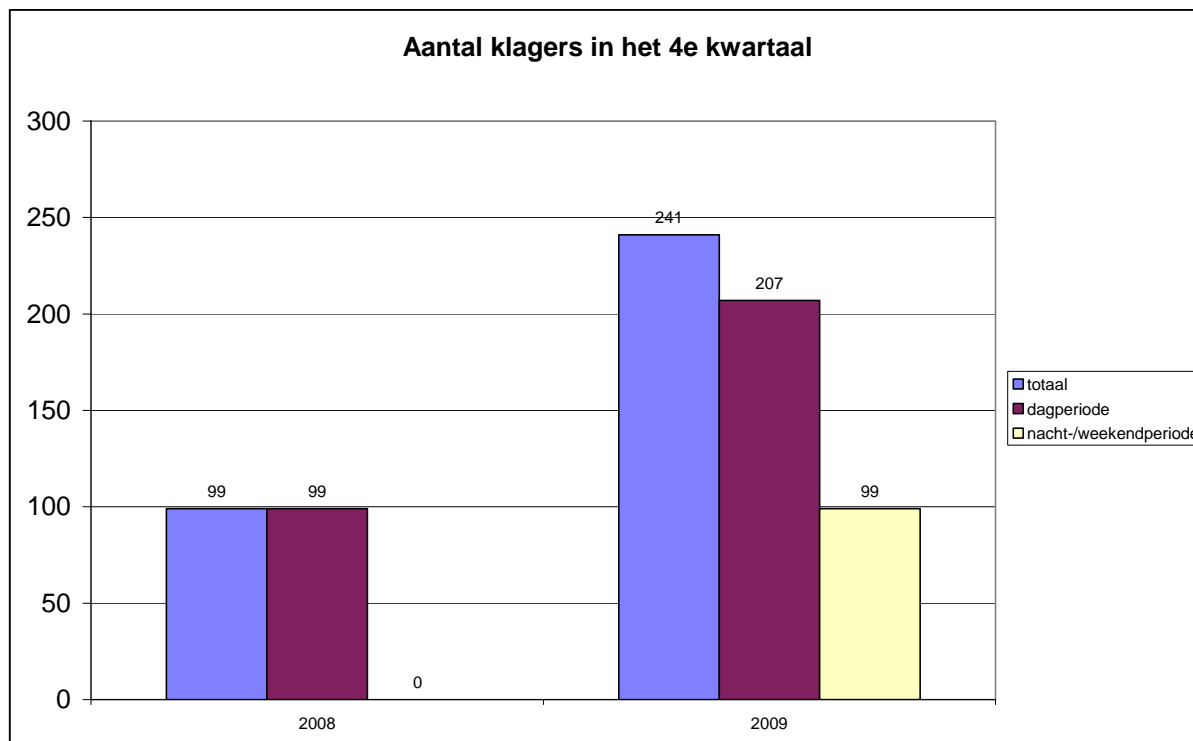
3.1. Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.

	2008	2009
totaal	99	241
dagperiode	99	207
nacht-/weekendperiode	0	99

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 143%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode stijgt met 109%. In 2009 hebben 99 klagers klachten ingediend. In 2008 hebben geen nacht-/ weekend bewegingen plaatsgevonden. Zie voor een verklaring §1, §2.1 en §2.2.

Grafiek 3. Visualisering van tabel 3.1



Tabel 3.2 Aantal klagers en klachten per gemeente in het 4^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2008	2009	2008	2009
Beek	0	2	0	4
Brunssum	21	46	1902	2144
Gulpen-Wittem	3	2	4	6
Heerlen	10	17	160	219
Heinzberg (D)	0	2	0	4
Kerkrade	1	1	2	9
Kreuzrath (D)	0	1	0	1
Landgraaf	2	7	24	24
Maastricht	0	2	0	2
Margraten	1	2	1	2
Meerssen	0	2	0	3
Nuth	5	7	76	138
Onderbanken	30	95	2254	4008
Roerdalen	0	1	0	1
Schinnen	16	28	1020	1430
Selfkant (D)	0	1	0	2
Sittard-Geleen	1	8	2	100
Stein	0	5	0	15
Valkenburg a/d Geul	2	3	31	28
Voerendaal	7	9	163	284
Totaal	99	241	5639	8424

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 de klachten in Brunssum, Onderbanken en Schinnen met resp. 13%, 78% en 40%. De klagers van Brunssum, Onderbanken en Schinnen stijgen met resp. 119%, 217% en 75%. Verder laten de gemeenten Heerlen, Sittard-Geleen en Voerendaal een stijging van de klachten en klagers zien. Ook vanuit Duitsland zijn enkel klachten binnengekomen.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2009 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in oktober 2009

oktober 2009	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	12		12	104	*1	105
2	6	1	7	65	29	94
3						
4						
5	7		7	56		56
6	5		5	45		45
7	7		7	86		86
8	13		13	105		105
9	7		7	65		65
10						
11						
12	12		12	94		94
13	7		7	66		66
14	5		5	55		55
15	8		8	73		73
16	7		7	45		45
17						
18						
19	8		8	72		72
20	9		9	84		84
21	14		14	**187		187
22	15		15	242		242
23	5		5	36		36
24						
25						
26	20		20	198		198
27	13		13	185		185
28	28		28	380		380
29	6		6	96		96
30	13		13	112		112
31						
totaal	227	1	228	2451	30	2481

* Vertrek richting Duitsland

** Waarvan 39 klachten als gevolg van een engine run in de avonduren

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in november 2009

November 2009	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2	13		13	168		168
3	20		20	269		269
4	17		17	199		199
5	12		12	135		135
6	16		16	219		219
7						
8						
9	15		15	149		149
10	19		19	242		242
11	6		6	59		59
12	20		20	228		228
13	13		13	138		138
14						
15						
16	6		6	67		67
17	8		8	84		84
18	9		9	88		88
19	11		11	100		100
20	15		15	162		162
21						
22						
23	3		3	23		23
24	3		3	45		45
25	9	1	10	101	23	124
26	14		14	168		168
27	11		11	140		140
28						
29						
30	8		8	87		87
31						
totaal	248	1	249	2871	23	2894

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in december 2009

december 2009	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	6		6	73		73
2	20		20	308		308
3	20		20	311		311
4	21		21	308		308
5						
6		1	1		23	23
7	15		15	123		123
8	21		21	298		298
9	10		10	93		93
10	13	3	16	130	124	254
11	8	2	10	95	69	164
12						
13						
14	14		14	112		112
15	30		30	324		324
16	17		17	198		198
17	8		8	95		95
18	12	1	13	174	16	190
19		1	1		4	4
20		1	1		0	0
21	9		9	52		52
22	9		9	81		81
23	1		1	4		4
24						
25						
26						
27						
28						
29	3		3	34		34
30						
Totaal	237	9	246	2813	236	3049