

CAL 08-008

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4e kwartaal 2007

Februari 2008

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 2007. 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 2006.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
oktober	268	269	1369	1644	99	102
november	217	289	1091	2161	88	68
december	106	171	467	1063	31	66
totaal 4^e kwartaal	591	729	2927	4868	164	168

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 2007 dat het aantal vliegbewegingen stijgt met 23%. Het aantal klachten en klagers neemt eveneens toe met resp. 66% en 2% ten opzichte van dezelfde periode in 2006. 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 gelijk gebleven is t.o.v van 2006 en wel 3 klachten per klager.

* Voor verklaring begrip zie einde volgende pagina.

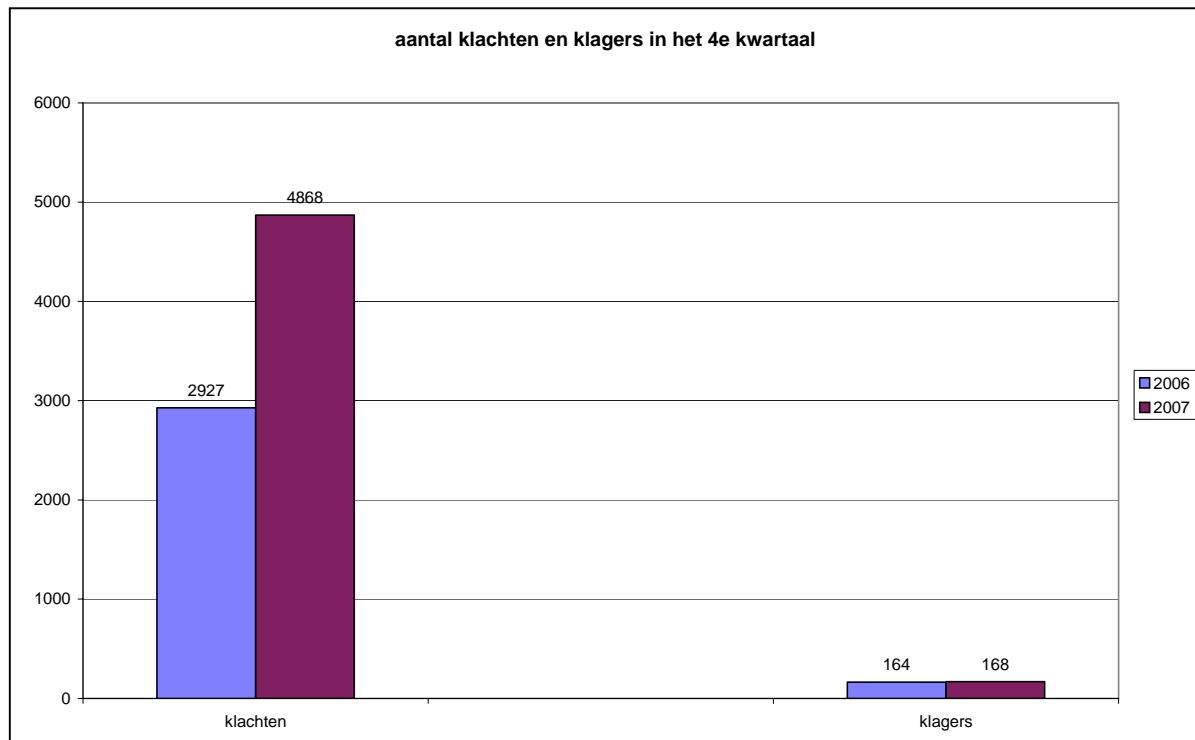
Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober is het aantal bewegingen zo goed als gelijk gebleven. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 20% en 3%.

- in november stijgt het aantal bewegingen met 33%. Het aantal klachten stijgt met 98%, terwijl het aantal klagers afneemt met 23%.

- in december stijgt het aantal bewegingen, klachten en klagers met resp. 61%, 128% en 113%.

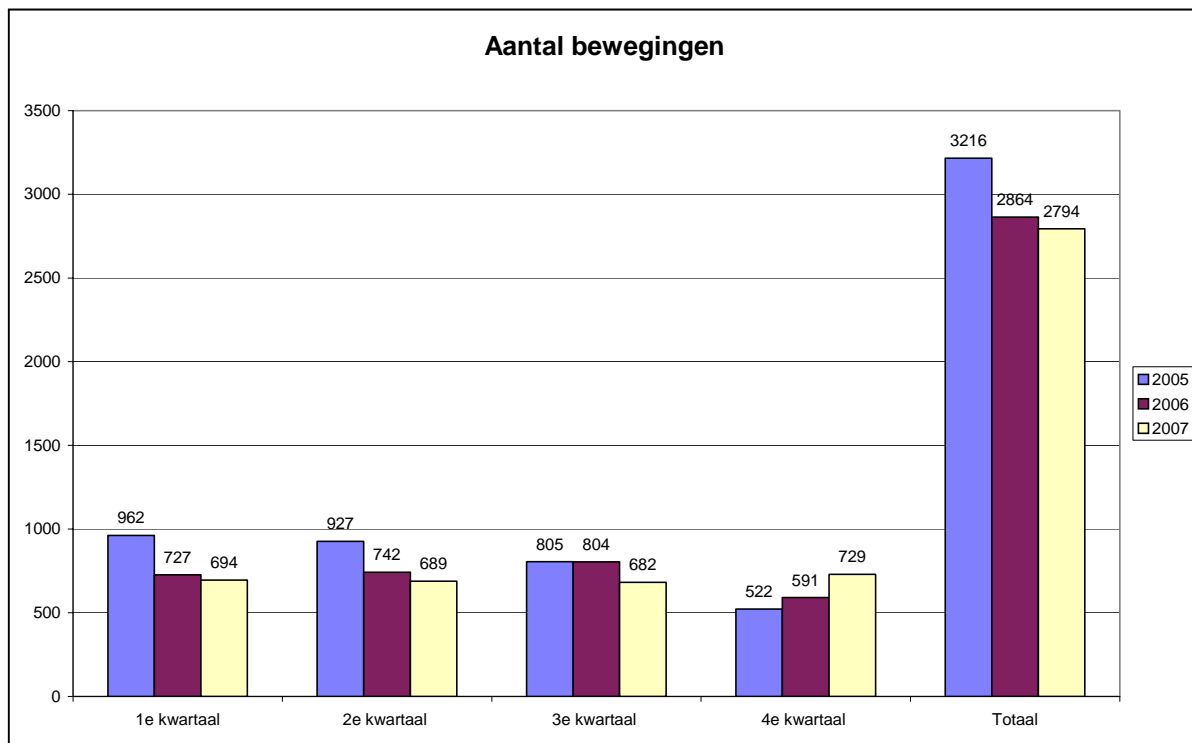
Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



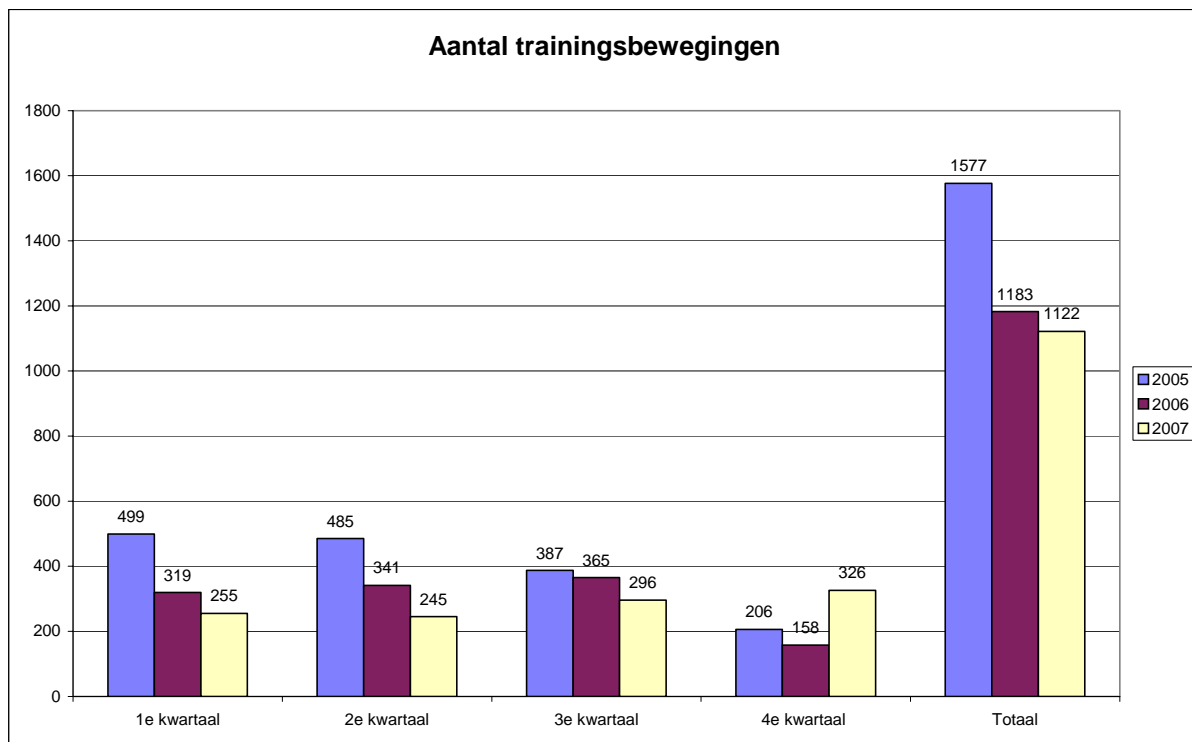
Vergelijken we het klachtenpatroon van het 4^e kwartaal 2007 met de voorgaande kwartalen in 2005, 2006 en 2007 dan zien we de bewegingen variëren van 962 (1^e) via 927 (2^e), 805 (3^e) en 522 in het 4^e kwartaal 2005. 2006 laat het volgende beeld zien nl. 727(1^e), 742(2^e), 804(3^e) en 591(4^e). In 2007 zijn er 694(1^e), 689 (2^e), 682 (3^e) en 729 bewegingen in het 4^e kwartaal. De klachten over deze bewegingen bedragen 4801 (1^e), 5343 (2^e), 4324 (3^e), 1734 in het 4^e kwartaal 2005 en 5204 (1^e), 4322 (2^e), 5156 (3^e) en 2927 in het 4^e kwartaal 2006. In 2007 zijn er 3658 (1^e), 5444 (2^e), 4286 (3^e) en 4868 in het 4^e kwartaal. De trends worden op de volgende pagina grafisch weergegeven.

*) 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 168 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 84^e en 85^e klager:2.

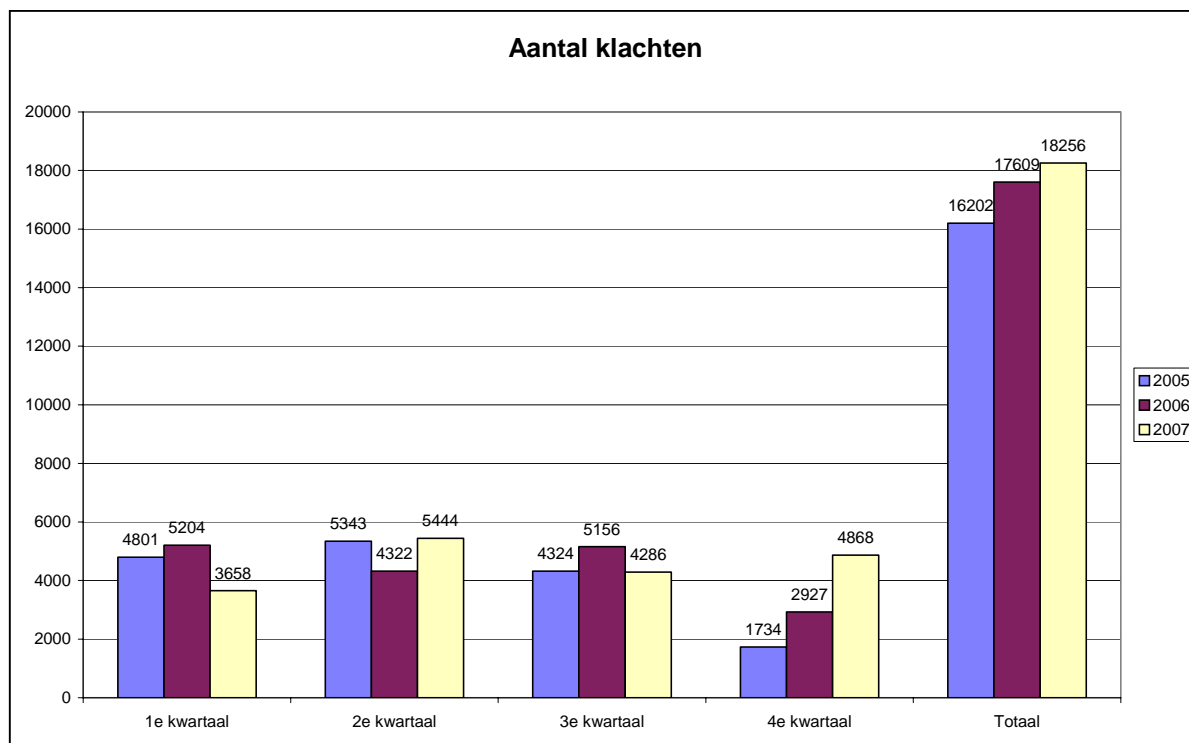
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



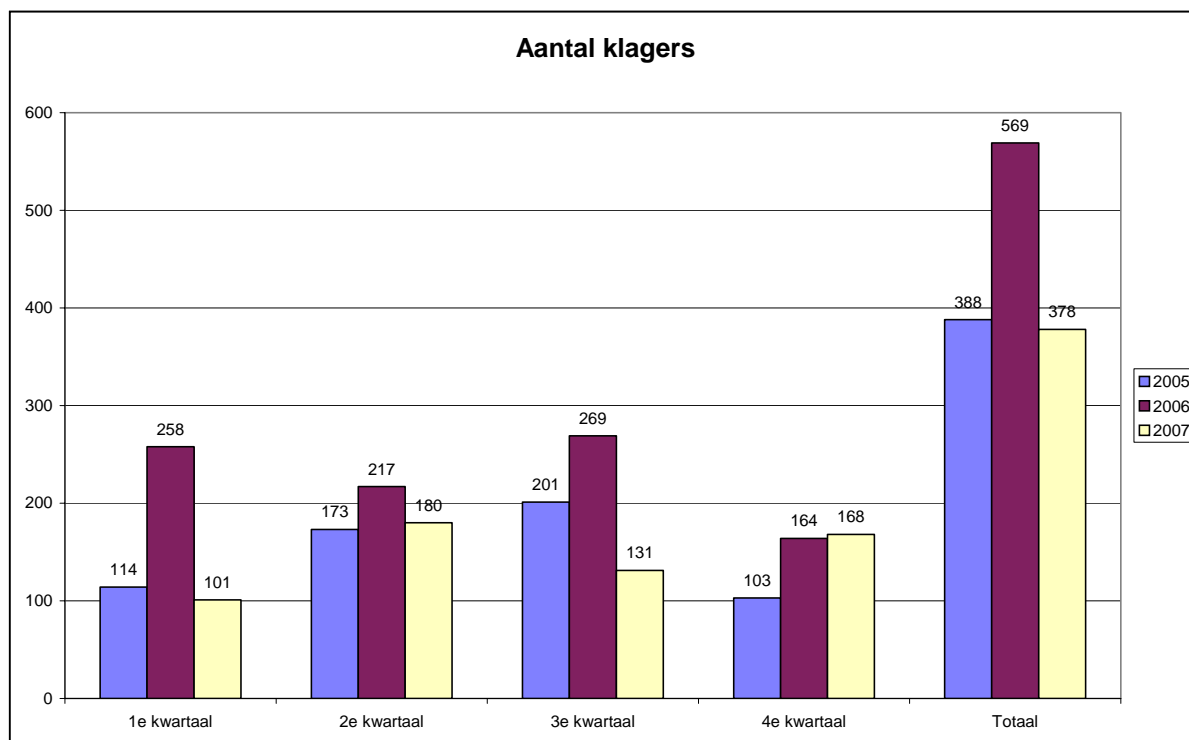
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 4868 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 4819 keer ‘geluid’, en/of 1012 keer laagvliegen’, en/of 837 keer ‘afwijkende route’, en/of 1602 keer ‘uitstoot’, en/of 460 keer ‘stank’ en/of 891 keer trilling’, en/of 246 keer angst, en/of 4 keer grondlawai, en/of 18 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 ‘meer geluid sinds de bomkap’, ‘vliegtuigtype niet volgens convenant’, ‘minder bewegingen tijdens het bezoek van de minister’, ‘bijna botsing’. 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 1.5. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2006	2007
Totaal aantal klachten*	2927	4868
Geluid	2903	4819
Laagvliegen	674	1012
Stank	37	460
Uitstoot	707	1602
Afwijkende route	449	837
Trillingen	211	891
Angst	207	246
Grondlawai	4	0
Warming up	0	61
Overig	55	18

*) 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	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
oktober								
totaal	268	268	1369	1628	511	607	99	101
starts	185	191	972	1234	525	646		
landingen	83	77	397	391	478	508		
overig			0	3				
november								
totaal	214	289	971	2161	454	748	50	68
starts	203	249	958	1988	472	798		
landingen	11	40	13	173	118	433		
overig			0	0				
december								
totaal	106	170	467	1053	441	619	31	63
starts	106	112	467	648	441	579		
landingen	0	58	0	405	0	698		
overig			0	0	0			
4^e kwartaal								
totaal	588	727	2807	4842	477	666	135	167
starts	494	552	2397	3870	485	701		
landingen	94	175	410	969	436	554		
overig			0	3				

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 2007 met 139 stijgt van 588 naar 727 (24%) ten opzichte van dezelfde periode in 2006. Het aantal trainingsvluchten neemt toe met 168 van 158 naar 326 bewegingen (106%). Het aantal klachten stijgt met 2035 van 2807 naar 4842 (72%). Het aantal klagers stijgt met 32 van 135 naar 167 (24%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2007 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2006 dan kunnen we het volgende opmerken:

- in oktober constateren we een stijging van het aantal klachten en klagers met 19% resp. 2%. Het aantal bewegingen blijft gelijk. Het aantal trainingsvluchten neemt met 2 af van 105 bewegingen in '06 naar 103 in '07. In oktober 2007 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 627 van de 1628 klachten (39%). In oktober 2006 zijn eveneens 4 piekdagen te constateren, waarop 475 van de 1369 klachten (35%) zijn ingediend. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten en dikwijls ook bewegingen.

- in november zien we een toename van het aantal klachten van 971 naar 2161 (123%). Ook het aantal klagers neemt toe van 50 naar 68 (36%). Het aantal bewegingen neemt eveneens toe van 214 naar 289 (35%). Het aantal trainingsvluchten stijgt met 101 van 52 naar 153 bewegingen (194%).

In november 2007 zijn 6 piekdagen verantwoordelijk voor 1264 van de 2161 klachten (58%). Op 16 november hebben 44 vluchten plaatsgevonden, waarvan 34 trainingsvluchten. Hierover zijn 612 klachten ingediend.

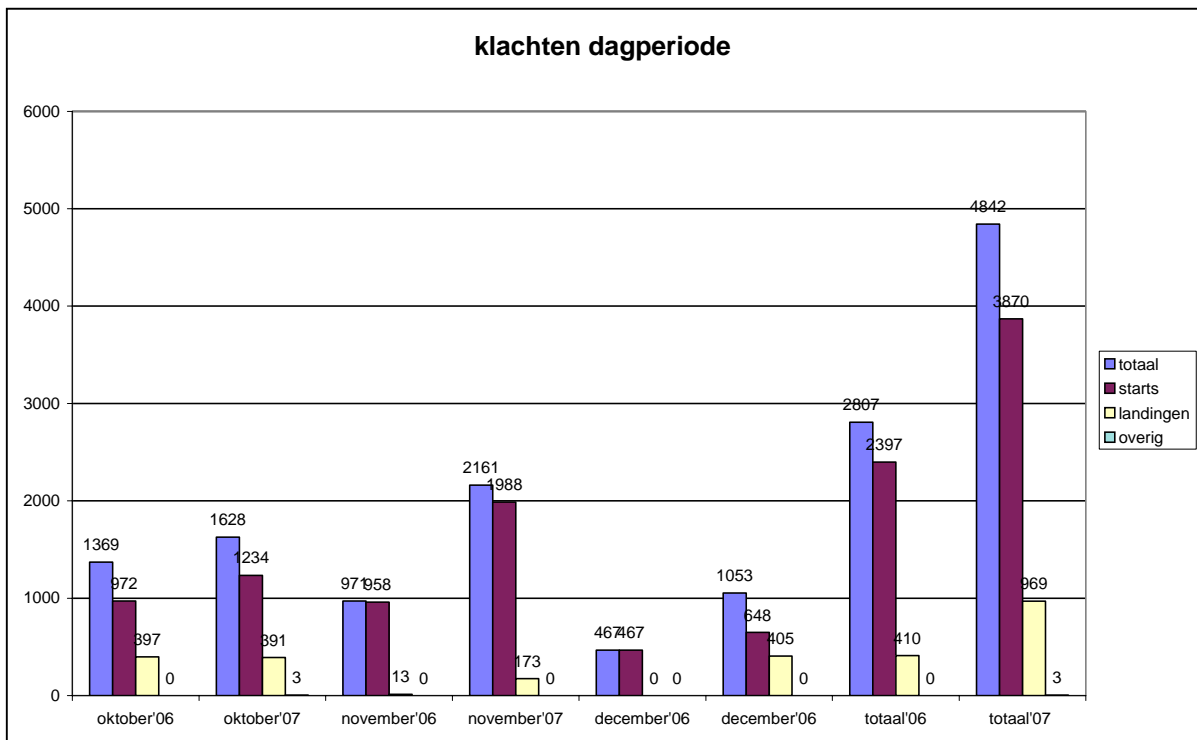
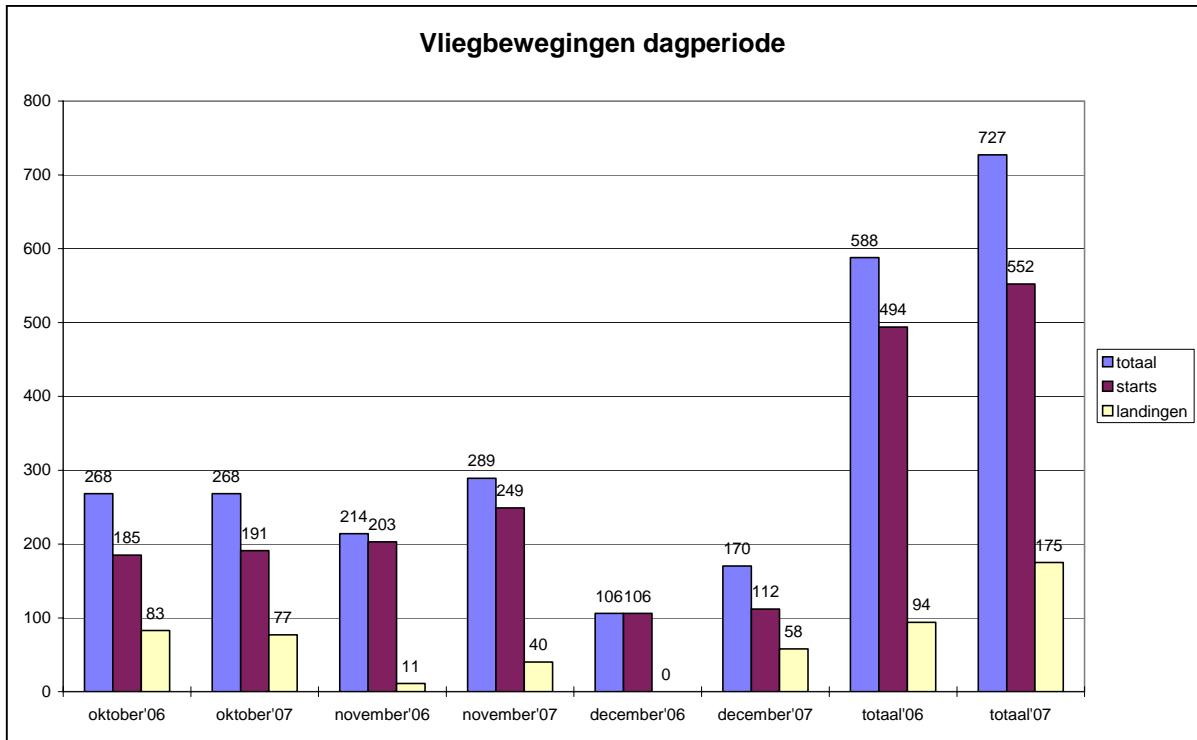
In 2006 waren 2 piekdagen verantwoordelijk voor 289 van de 971 klachten, d.i. 30%.

- december 2007 geeft het volgende beeld: de klachten nemen toe van 467 naar 1053 (125%). De klagers nemen toe van 31 naar 63 (103%). Ook de bewegingen nemen toe en wel met 60% van 106 naar 170. De trainingsvluchten nemen toe van 1 naar 70 (690%).

In 2007 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 287 klachten, d.i. 27% van het totale aantal klachten in december.

In 2006 zijn geen piekdagen geconstateerd.

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	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
oktober						
Totaal	0	1	0	16	0	12
starts	0	0	0	0		
landingen	0	1	0	10		
overig			0	*6		
november						
Totaal	3	0	120	0	53	0
starts	3	0	112	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			*8	0		
december						
Totaal	0	1	0	10	0	10
starts	0	1	0	10		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
4e kwartaal						
totaal	3	2	120	26	53	19
starts	3	1	112	10		
landingen	0	1	0	10		
overig			*8	*6		

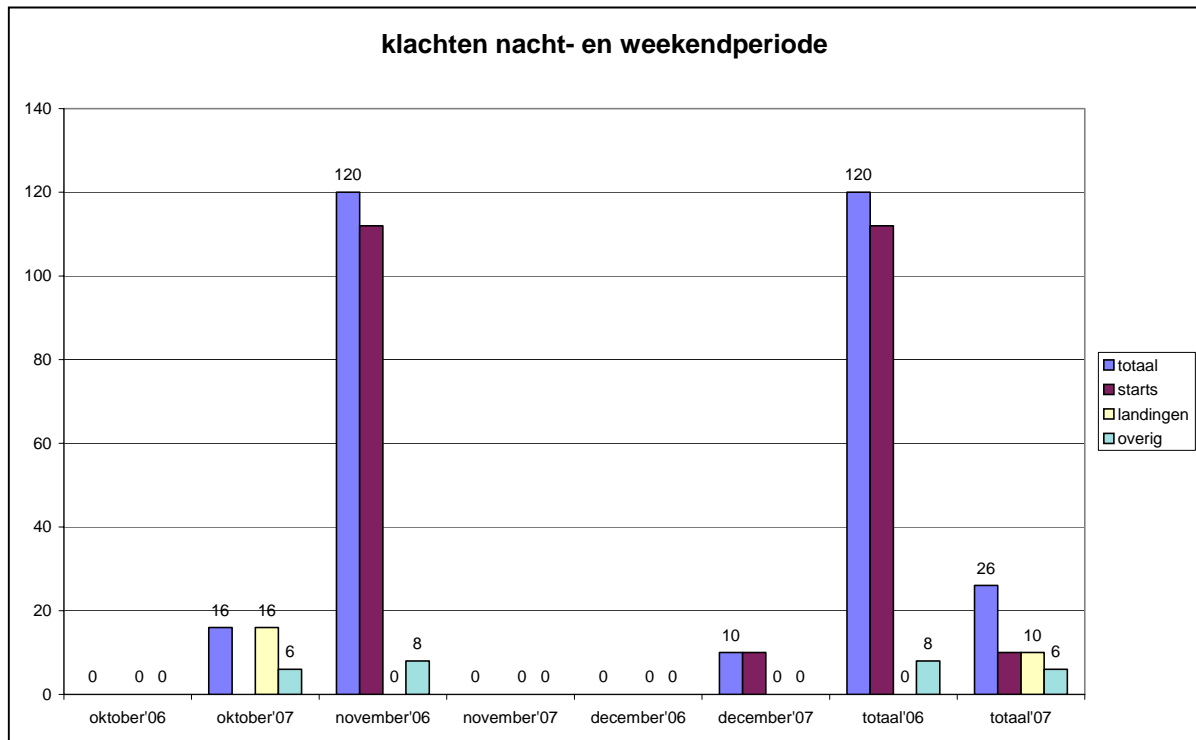
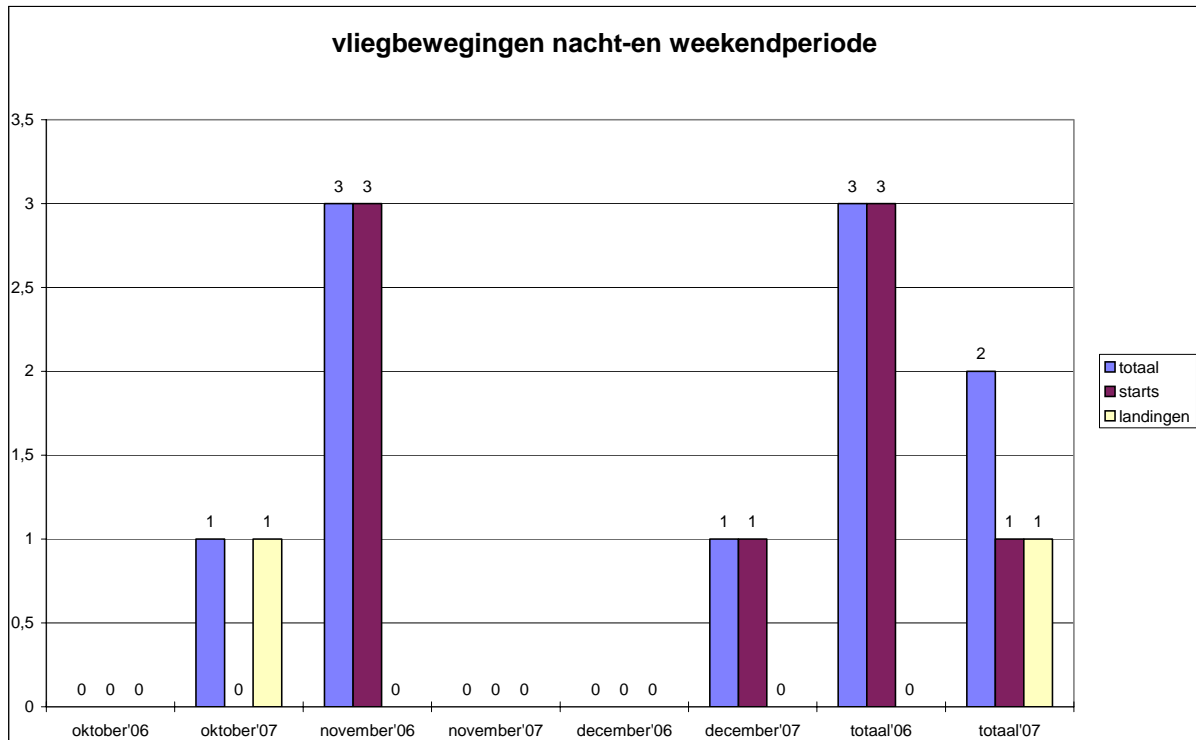
* Klacht m.b.t. een vlucht richting Duitsland.

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.

In het 4^e kwartaal 2006 hebben 3 nacht-/weekendbewegingen boven Nederland plaatsgevonden i.v.m. de NAVO-top in Riga. Over deze bewegingen zijn 112 klachten ingediend.

In 2007 heeft 1 weekendbeweging en 1 nachtvlucht in de week plaatsgevonden. Over elk zijn 10 klachten ingediend.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

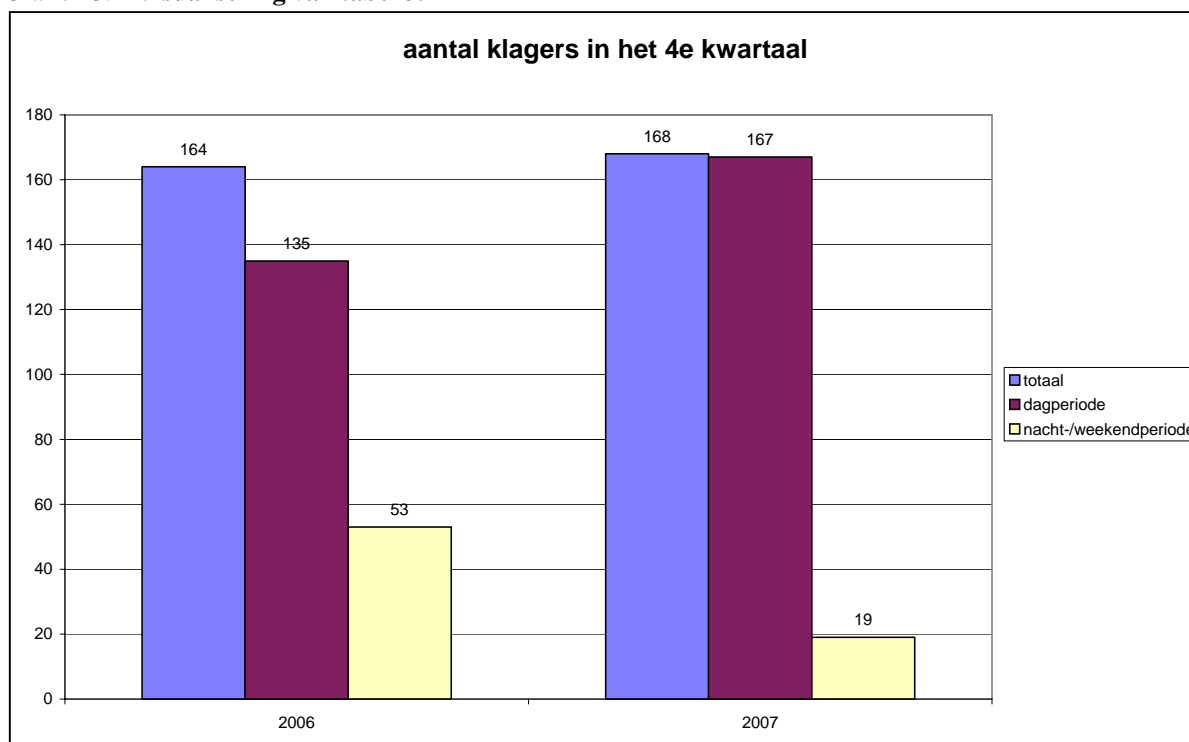
3.1. Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.

	2006	2007
totaal	164	168
dagperiode	135	167
nacht-/weekendperiode	53	19

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 2%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode stijgt met 24%, het aantal over de nacht - / weekendperiode daalt met 64%. 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	
	2006	2007	2006	2007
Beek	1	1	1	6
Brunssum	32	44	1195	1674
Gulpen-Wittem	9	3	25	30
Heerlen	8	10	124	115
Kerkrade	0	1	0	8
Kreuzrath	1	0	1	0
Landgraaf	2	3	7	8
Maastricht	1	0	4	0
Margraten	3	1	4	2
Meerssen	3	2	11	4
Nuth	2	2	14	6
Onderbanken	54	68	977	2111
Schinnen	21	16	336	741
Simpelveld	1	0	6	0
Sittard-Geleen	7	9	23	93
Stein	1	0	3	0
Vaals	1	0	2	0
Valkenburg a/d Geul	13	5	66	31
Voerendaal	4	3	128	39
Totaal	164	168	2927	4868

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 het aantal klachten in Brunssum, Onderbanken en Sittard-Geleen met resp. 40%, 116% en 304%. Het aantal klagers stijgt eveneens met resp. 38%, 26% en 29%. In de gemeente Schinnen nemen de klachten toe met 121%, maar de klagers nemen af met 24%. In de gemeenten Valkenburg a/d Geul en Voerendaal nemen de klagers af met 62% resp. 25% en nemen de klachten af met 53% resp. 70%.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2007 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in oktober 2007

oktober	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	8		8	109	*3	112
2	6		6	35		35
3						
4	13		13	79		79
5	12		12	89		89
6						
7						
8	4		4	29		29
9	15		15	97		97
10	12		12	53		53
11	2		2	10		10
12	16		16	84		84
13						
14						
15	12		12	55		55
16	19		19	76		76
17	10		10	54		54
18	19		19	104		104
19	14		14	73		73
20						
21						
22	8		8	32		32
23	7		7	37		37
24	8		9	59		59
25	14	1	14	39	13	52
26	10		10	52		52
27						
28						
29	8		8	48		48
30	24		24	153		153
31	27		27	261		261
totaal	268	1	269	1628	16	1644

* vertrek richting Duitsland

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in november 2007

november	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3						
4						
5	15		15	104		104
6	12		12	63		63
7	9		9	46		46
8	6		6	27		27
9	11		11	90		90
10						
11						
12	18		18	105		105
13	10		10	95		95
14	6		6	33		33
15	9		9	57		57
16	44		44	612		612
17						
18						
19	15		15	62		62
20	13		13	113		113
21	14		14	82		82
22	16		16	94		94
23	9		9	47		47
24						
25						
26	24		24	184		184
27	19		19	94		94
28	6		6	39		39
29	23		23	146		146
30	10		10	68		68
31						
totaal	289	-	289	2161		2161

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in december 2007

december	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	12		12	70		70
4	14		14	79		79
5	17		17	57		57
6	9		9	41		41
7	7		7	36		36
8						
9		1	1		10	10
10	12		12	61		61
11	11		11	69		69
12	15		15	93		93
13	10		10	47		47
14	9		9	75		75
15						
16						
17	14		14	137		137
18	15		15	105		105
19	24		24	182		182
20						
21	1		1	1		1
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
totaal	170	1	171	1053	10	1063