

CAL 09-003

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1e kwartaal 2009

Juni 2009

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 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 1^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 1^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Januari	274	261	2108	2016	72	63
Februari	204	237	1357	1786	61	62
Maart	210	303	1364	2932	62	79
1^e kwartaal 2009	688	801	4829	6734	134	130

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 2009 dat het aantal vliegbewegingen toegenomen is met 17%. Het aantal klachten neemt toe met 39% en het aantal klagers neemt af met 3% ten opzichte van de 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 gelijk gebleven is t.o.v. van 2008 en wel 4 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 134 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 65^e en 66^e klager:2.

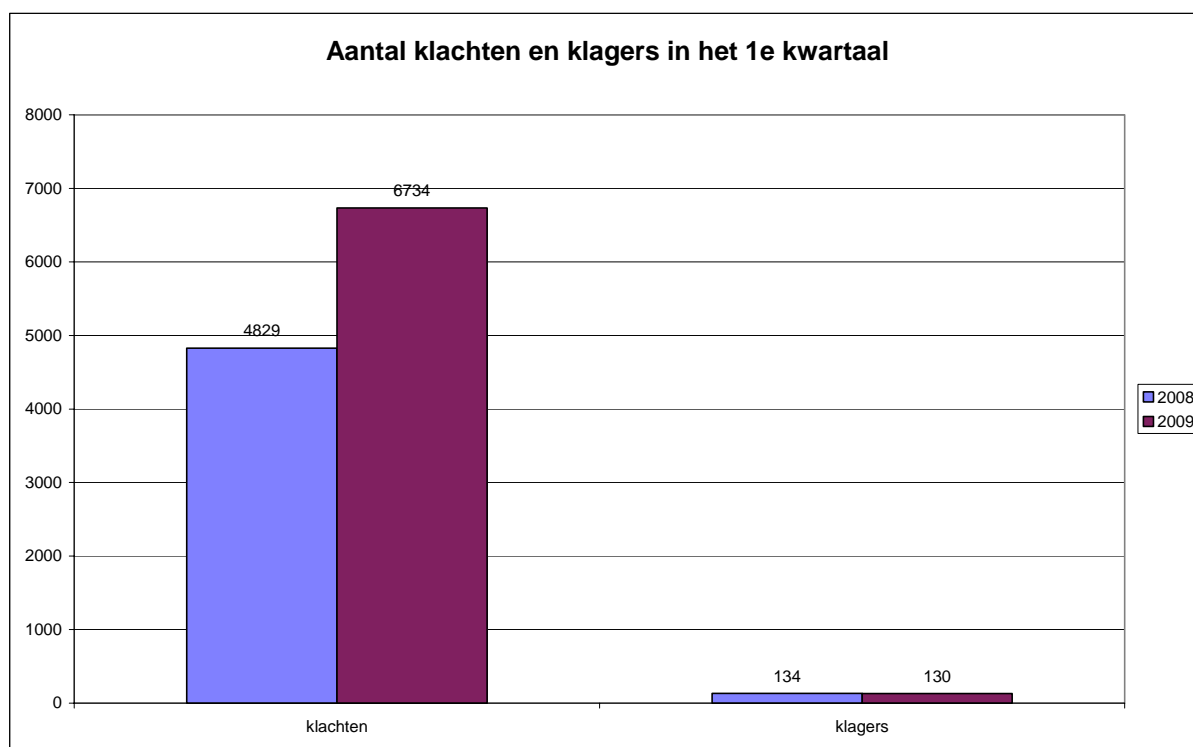
Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari de bewegingen dalen met 5%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 4% en 13%.

- in februari een stijging van het aantal bewegingen met 16%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 32%, en 2%

- in maart de bewegingen stijgen met 44%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 115% en 27%.

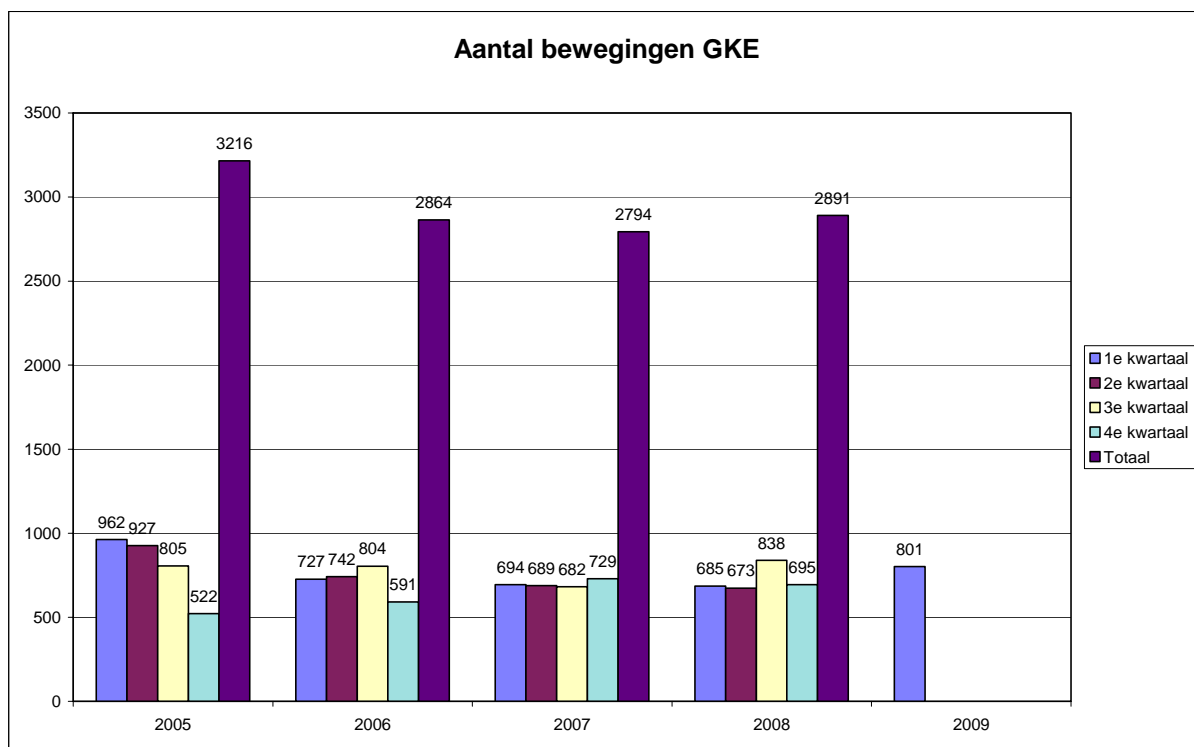
Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



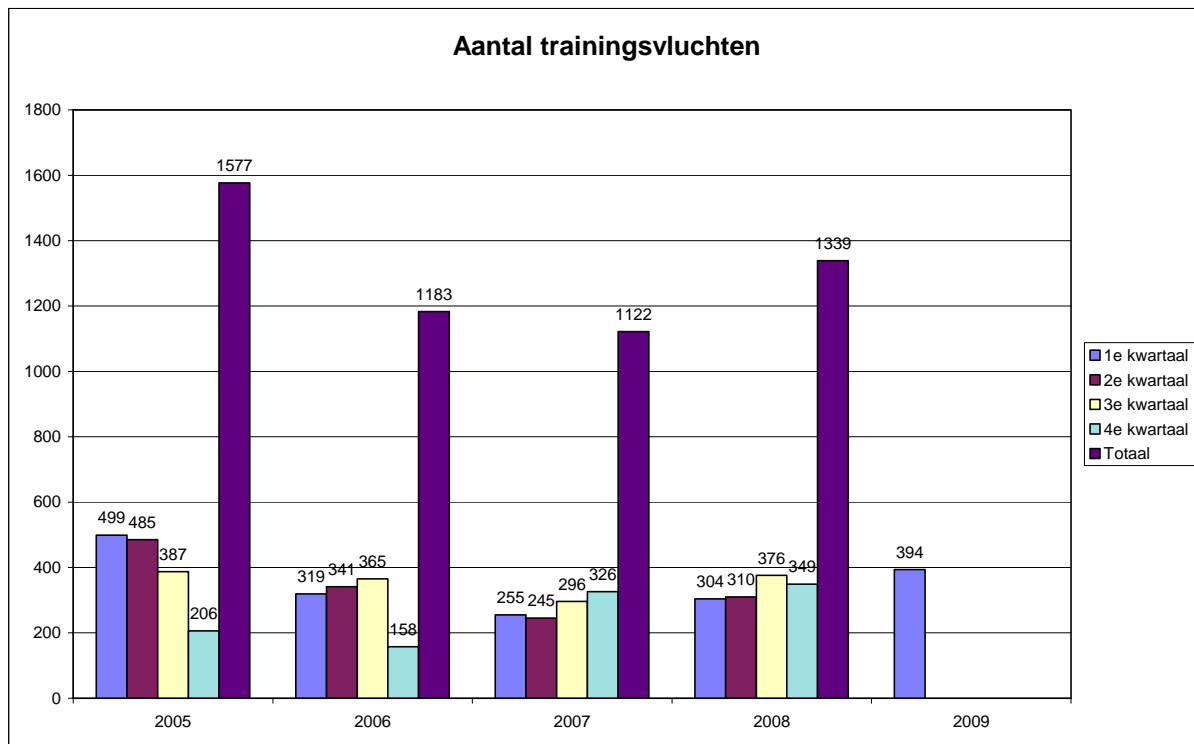
Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen 4 jaar dan zien we de bewegingen afnemen in '06 ten opzichte van '05, om vervolgens te stabiliseren in 2007. 2008 laat een toename van het aantal bewegingen zien. De toename zet zich voort in het 1^e kwartaal van 2009. Dezelfde trend zien we ook voor 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 eveneens in het 1^e kwartaal te zien is. De klagers laten een wisselend patroon zien: een flinke toename in '06 t.o.v. '05, een daling in '07 en een toename in 2008 met een lichte daling in het 1^e kwartaal 2009.

De trends worden op de volgende pagina grafische weergegeven. .

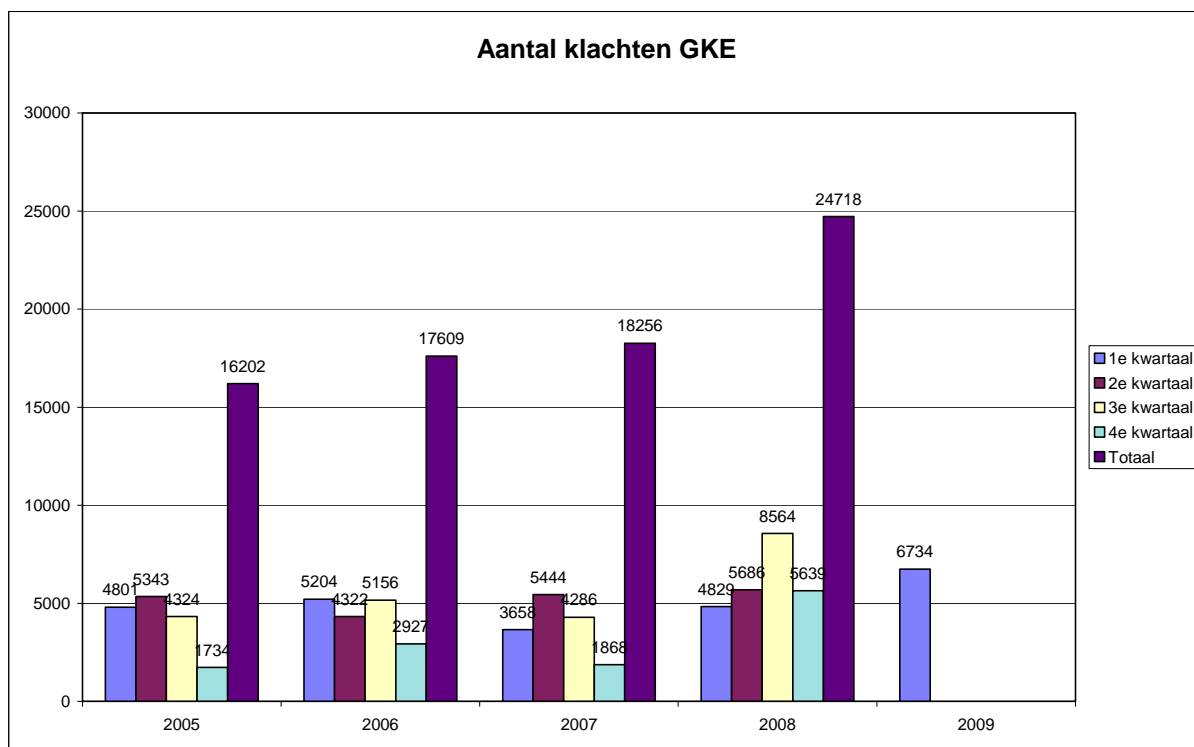
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



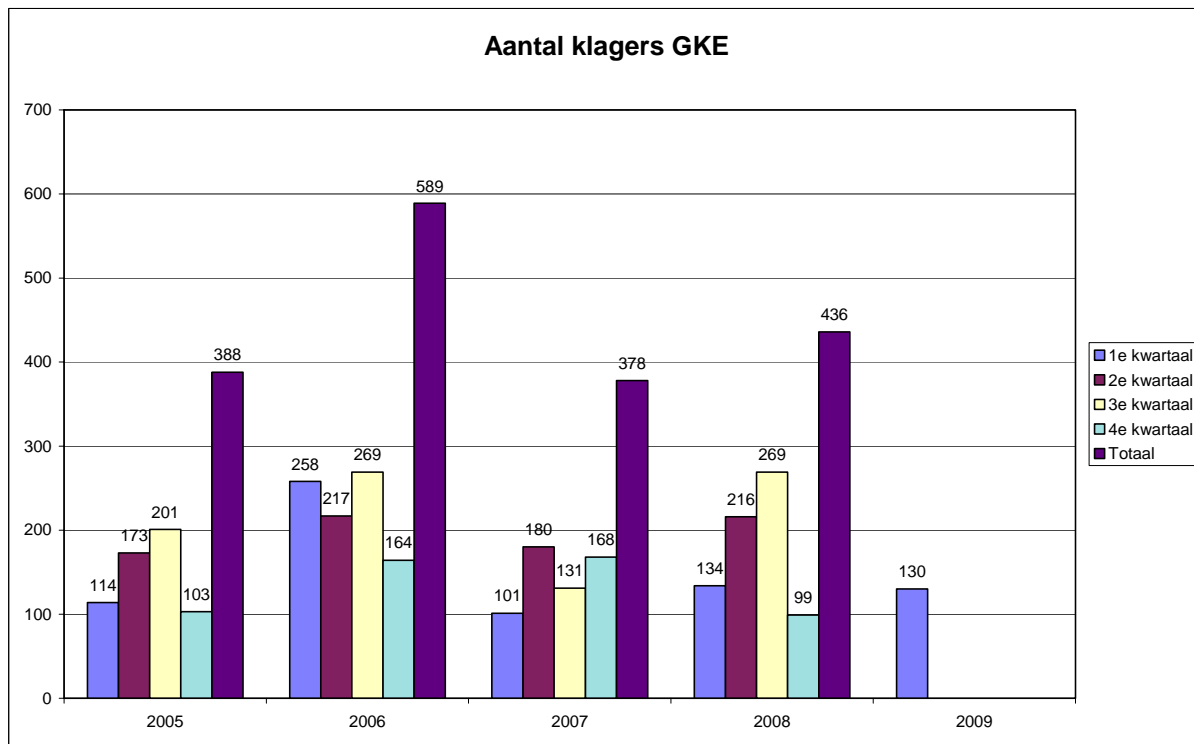
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 6734 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 6695 keer ‘geluid’, en/of 1865 keer laagvliegen’, en/of 1853 keer ‘afwijkende route’, en/of 2429 keer ‘uitstoot’, en/of 559 keer ‘stank’ en/of 1617 keer trilling’, en/of 662 keer angst, en/of 0 keer warming-up, en/of 9 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 ‘lager sinds de bomkap’, ‘over het ziekenhuis’, ‘gezondheidsklachten door vreselijke stank’, ‘storing op radio en tv’, ‘met 3 motoren opgestegen en daardoor veel moeite met opstijgen en veel uitstoot’, ‘lozing kerosine’ (er heeft echter geen lozing plaatsgevonden), ‘problemen met slapen i.v.m. nachtdienst’. 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	2008	2009
Totaal aantal klachten*	4829	6734
Geluid	4807	6695
Laagvliegen	1102	1865
Stank	169	559
Uitstoot	1633	2429
Afwijkende route	1315	1853
Trillingen	1042	1617
Angst	200	662
Grondlawai	0	0
Warming up	20	0
Overig	6	9
Proefdraaien	1	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	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Januari								
totaal	274	260	2108	2006	769	772	72	60
starts	255	177	2046	1462	802	826		
landingen	19	83	61	544	321	655		
overig			1	0				
Februari								
totaal	201	236	1314	1779	654	754	51	62
starts	148	191	1030	1480	696	775		
landingen	53	45	284	299	536	664		
overig			0	0				
maart								
totaal	205	303	1293	2932	631	968	54	79
starts	196	235	1261	2230	643	949		
landingen	9	68	32	702	356	1032		
overig			0	0				
1^e kwartaal								
totaal	680	799	4715	6717	693	841	121	127
starts	599	603	4337	5172	724	858		
landingen	81	196	377	1545	465	788		
overig			1	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.

Uit de tabel blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1e kwartaal 2009 met 119 stijgt van 680 naar 799 (18%) ten opzichte van dezelfde periode in 2008. Het aantal trainingsvluchten neemt toe met 90 van 304 naar 394 bewegingen (30%). Het aantal klachten stijgt met 2002 van 4715 naar 6717 (42%). Het aantal klagers stijgt met 6 van 121 naar 127 (5%).

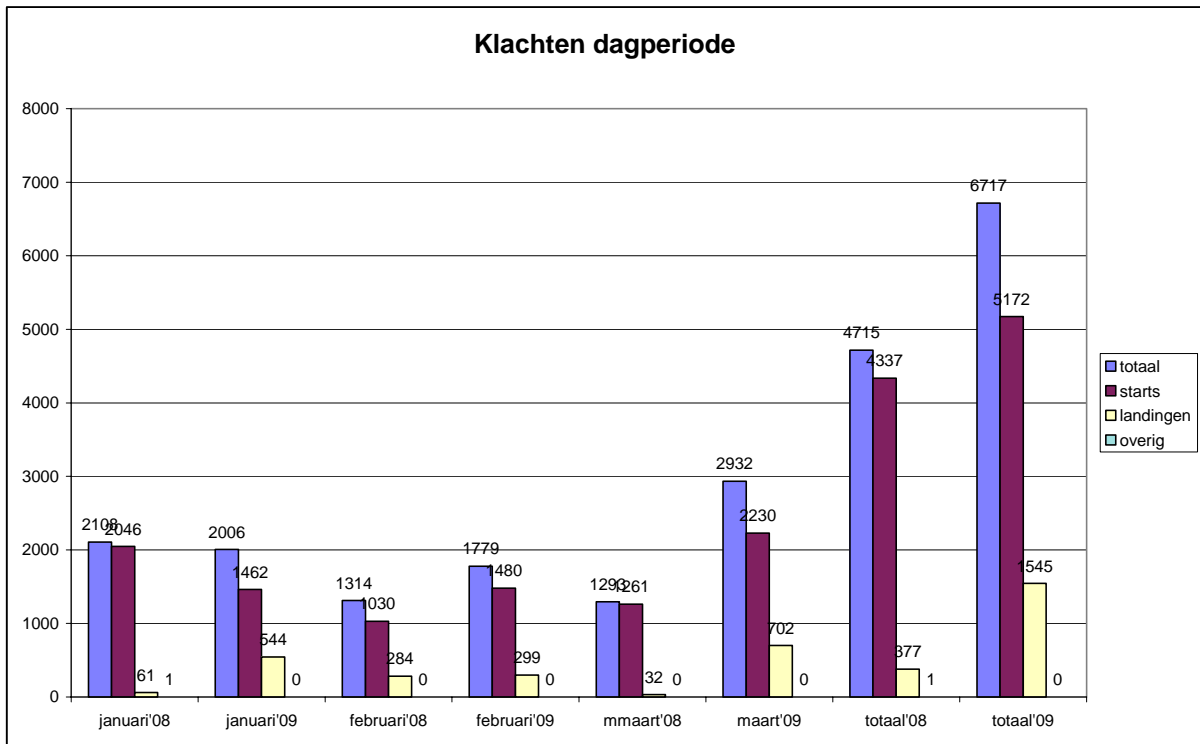
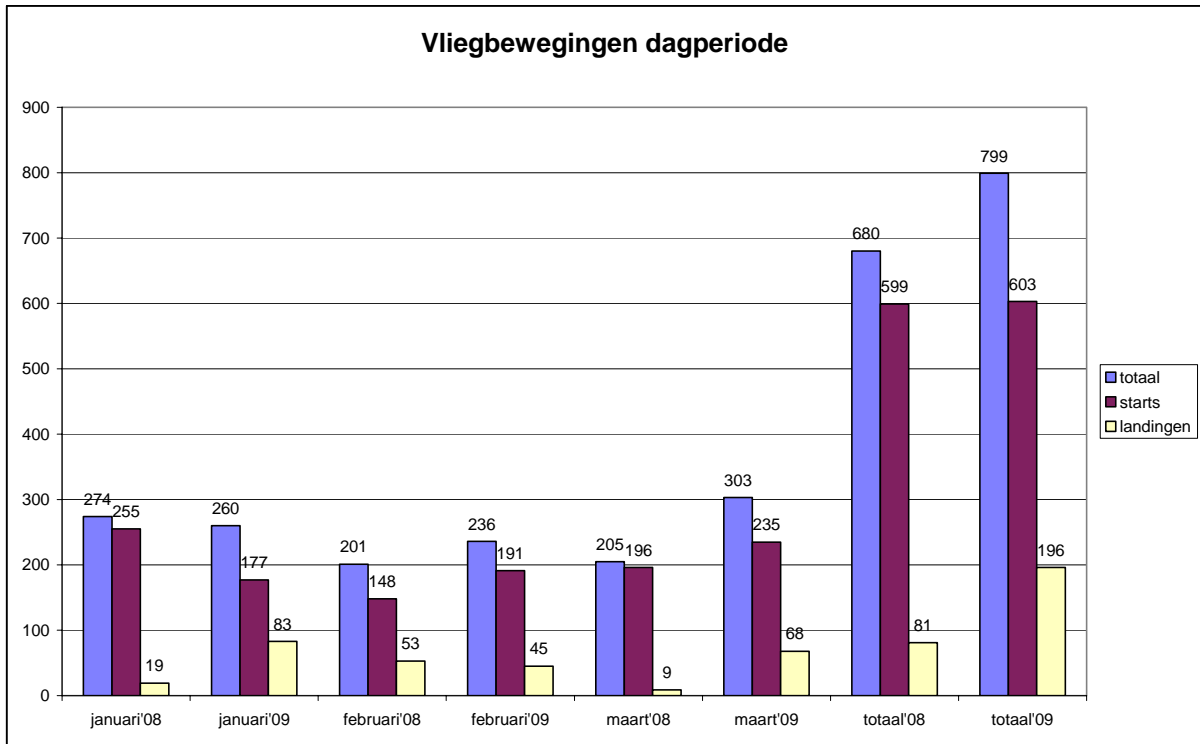
Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2009 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2008 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari constateren we een daling van het aantal bewegingen met 5% (van 274 naar 260). Ook zien we een daling van het aantal klachten (van 2108 naar 2006) en klagers (72 naar 60) met resp. 5% en 17%. Het aantal trainingsvluchten daalt met 4% van 138 naar 132. In januari 2009 zijn 8 piekdagen verantwoordelijk voor 1290 van de 2006 klachten d.i. 64%. In januari 2008 hebben 9 piekdagen plaatsgevonden, hierover zijn 1407 van de 2108 klachten (67%).

- In februari zien we een toename van het aantal bewegingen met 17% van 201 naar 236. Het aantal klachten stijgt met 35% van 1314 naar 1779. Ook het aantal klagers neemt toe nl. met 22% van 51 naar 62. Het aantal trainingsvluchten stijgt van 74 naar 125 d.i. 69%. In februari 2009 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1035 van de 1779 klachten (59%). In februari 2008 is er 1 piekdag verantwoordelijk voor 104 van de 1314 klachten (8%)

- In maart 2009 stijgt het aantal bewegingen fors met 48% van 205 naar 303. Ook het aantal klachten en klagers laat een enorme stijging zien. Klachten stijgen van 1293 naar 2932 (127%). Het aantal klagers stijgt met 25 van 54 naar 79 (46%). Het aantal trainingsvluchten stijgt van 92 naar 137 (49%). In maart 2009 zijn 16 piekdagen verantwoordelijk voor 2510 van de 2932 klachten .d.i. 86%. In 2008 hebben geen piekdagen plaatsgevonden.

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 1^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Januari						
Totaal	0	1	0	10	0	10
starts	0	1	0	10		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Februari						
Totaal	3	1	43	7	23	7
starts	3	1	43	7		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Maart						
Totaal	5	0	71	0	26	0
starts	5	0	71	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
1e kwartaal						
Totaal	8	2	114	17	40	13
starts	8	2	114	17		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		

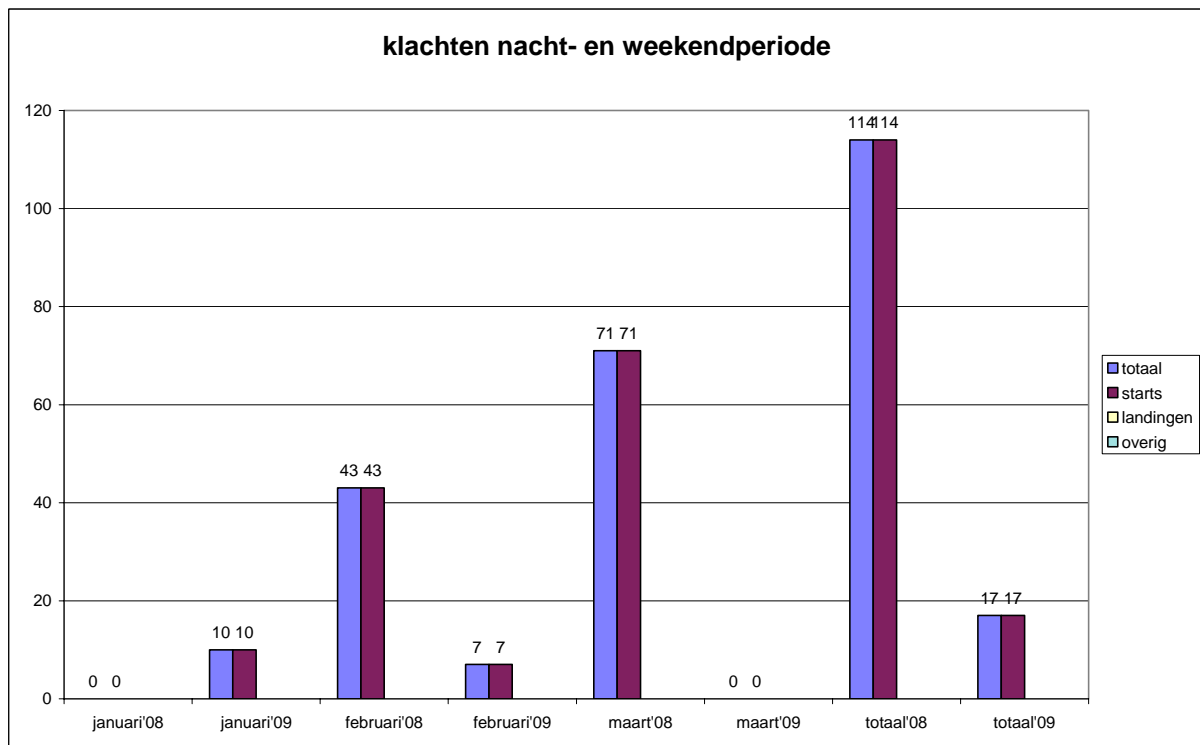
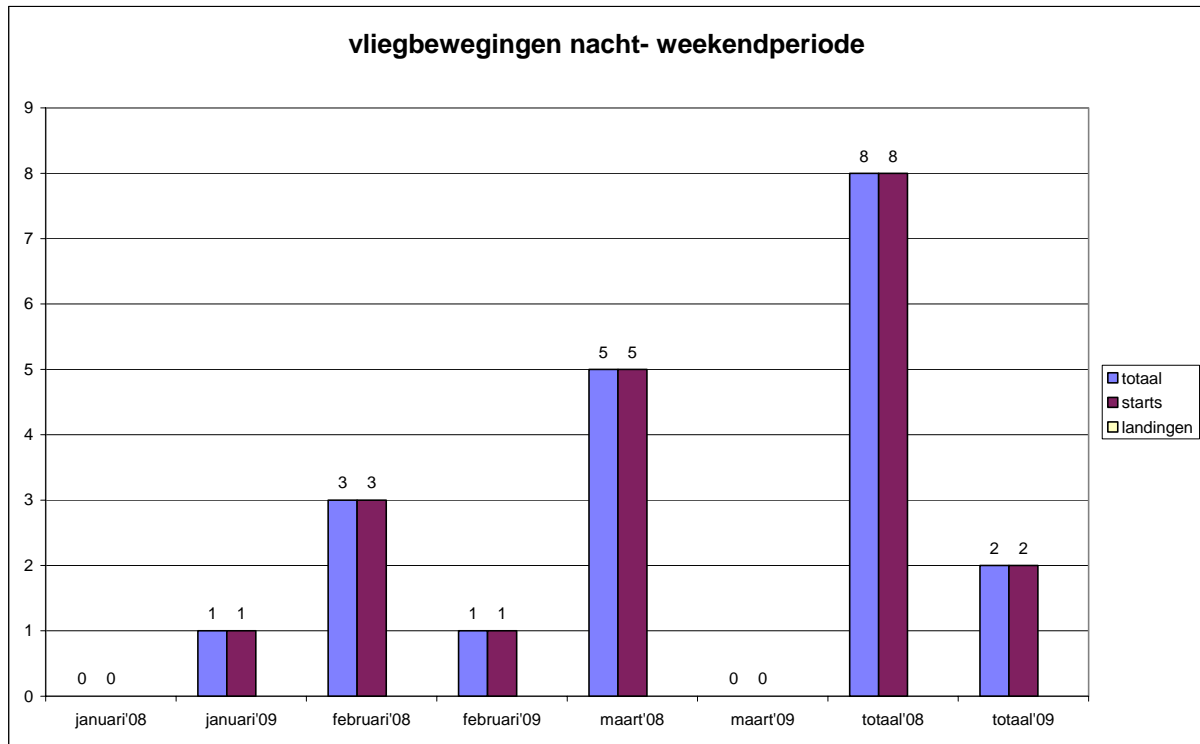
* Klacht m.b.t. een vlucht richting Duitsland.

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 vanaf 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend vanaf 00:00 tot 24:00 uur.

In het 1^e kwartaal 2009 heeft 1 nachtbewegingen (7 klachten) en 1 weekendbeweging (10 klachten) boven Nederland plaatsgevonden.

In 2008 hebben 8 nachtbewegingen plaats gevonden waarvan 5 in maart i.v.m. de NAVO-top in Boekarest. Over deze 5 nachtbewegingen zijn 71 klachten ingediend Er zijn geen weekendbewegingen geweest in 2008.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

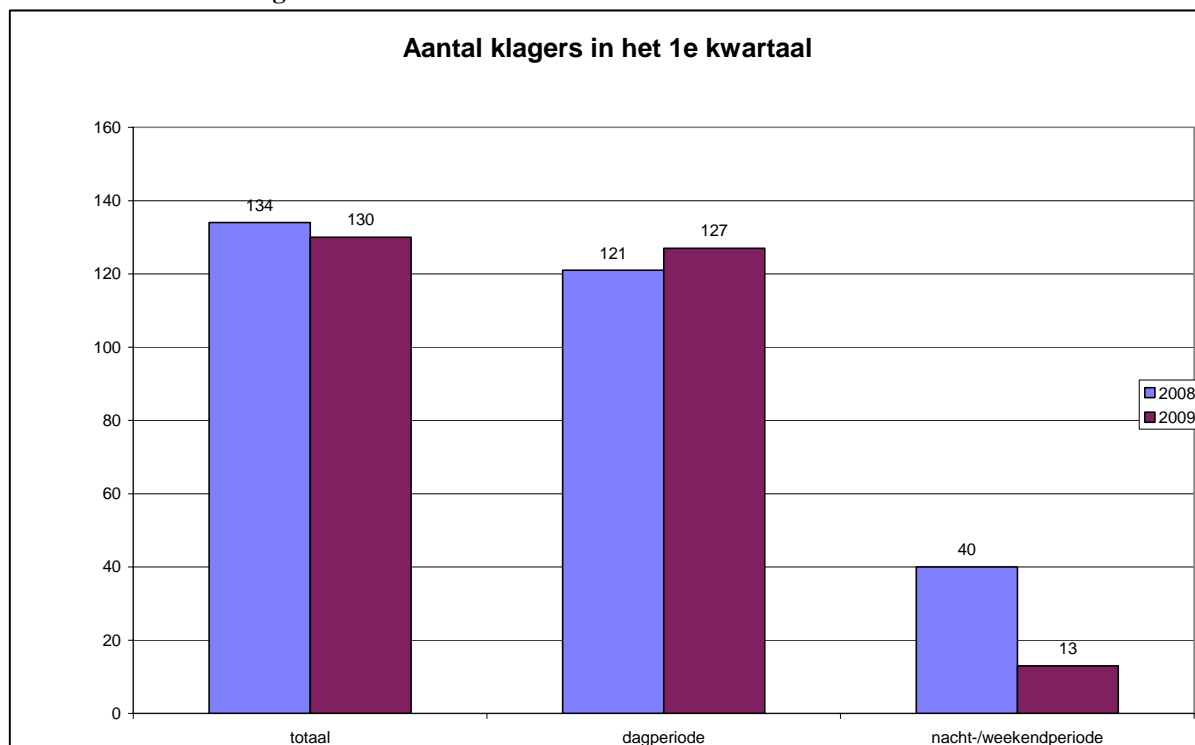
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.**

	2008	2009
totaal	134	130
dagperiode	121	127
nacht-/weekendperiode	40	13

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 gedaald is met 3%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode stijgt met 5%, het aantal over de nacht - / weekendperiode daalt met 68%. 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	
	2008	2009	2008	2009
Beek	0	1	0	4
Brunssum	34	31	1715	1973
Gulpen-Wittem	4	3	8	23
Heerlen	13	12	331	292
Kerkrade	2	2	3	11
Landgraaf	1	3	2	7
Maastricht	2	2	10	7
Margraten	1	0	1	0
Meerssen	1	0	4	0
Nuth	5	3	14	60
Onderbanken	44	47	2297	2980
Roerdalen	0	1	0	1
Schinnen	19	15	381	1264
Sittard-Geleen	3	3	30	8
Stein	0	1	0	2
Vaals	1	1	1	1
Valkenburg a/d Geul	2	2	19	59
Voerendaal	2	3	13	42
				1
Totaal	134	130	4829	6734

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 (15%), Nuth (329%), Onderbanken (30%), Schinnen (232%), Valkenburg a/d Geul (211%) en Voerendaal (223%). Afname van het aantal klachten is met name te zien in Heerlen (12%) en Sittard-Geleen (73%).

Het aantal klagers blijft nagenoeg gelijk.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2009 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in januari 2009

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3						
4						
5						
6	26		26	131		131
7	12		12	91		91
8	2		2	19		19
9	14		14	73		73
10						
11						
12	23		23	187		187
13	25		25	266		266
14	16		16	142		142
15	4		4	25		25
16	13		13	103		103
17						
18		1	1		10	10
19	10		10	53		53
20	25		25	132		132
21	13		13	86		86
22	10		10	82		82
23	7		7	71		71
24						
25						
26	13		13	117		117
27	9		9	75		75
28	8		8	56		56
29	10		10	85		85
30	20		20	212		212
31						
totaal	260	1	261	2006	10	2016

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

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	17		17	149		149
3	6		6	47		47
4	14		14	134		134
5	3		3	27		27
6	12		12	93		93
7						
8						
9	17		17	165		165
10	2		2	20		20
11	18		18	123		123
12	18		18	167		167
13	9		9	67		67
14						
15						
16	16		16	147		147
17	12		12	73		73
18	12		12	81		81
19	15		15	95		95
20	8	1	9	42	7	49
21						
22						
23						
24	20		20	83		83
25	21		21	150		150
26	7		7	38		38
27	9		9	78		78
28						
29						
30						
31						
totaal	236	1	237	1779	7	1786

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

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2	12		12	109		109
3	5		5	39		39
4	16		16	112		112
5	12		12	90		90
6	18		18	148		148
7						
8						
9	17		17	142		142
10	14		14	126		126
11	14		14	136		136
12	7		7	80		80
13	12		12	110		110
14						
15						
16	10		10	142		142
17	23		23	275		275
18	16		16	130		130
19	25		25	206		206
20	18		18	187		187
21						
22						
23	19		19	199		199
24	11		11	123		123
25	10		10	88		88
26	10		10	105		105
27	6		6	55		55
28						
29						
30	20		20	260		260
31	8		8	70		70
Totaal	303	0	303	2932	0	2932