

CAL 14-019

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1^e kwartaal 2014

Mei 2014

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 1^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 1^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Januari	144	146	579	553	31	31
Februari	187	185	966	1294	58	60
Maart	170	125	798	816	47	50
1^e kwartaal	501	456	2343	2663	86	94

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 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 heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

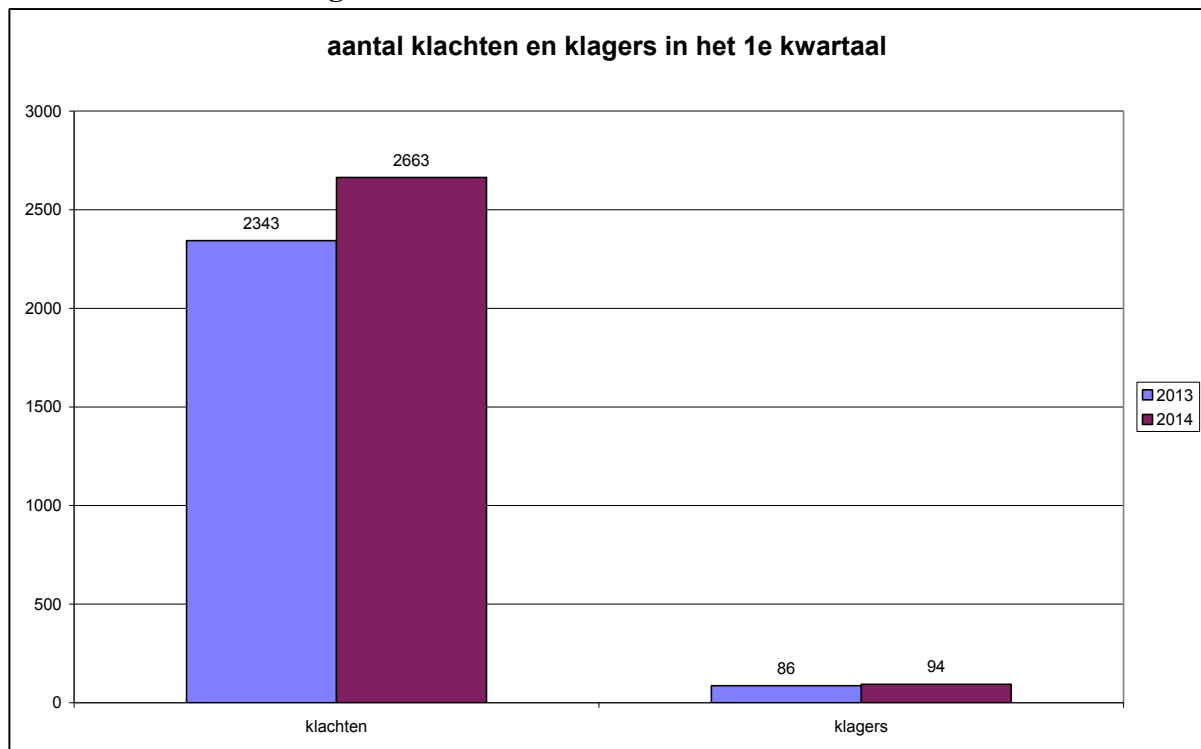
Uit de tabel blijkt in het 1^e kwartaal 2014 dat het aantal vliegbewegingen met 9% is afgenomen. Het aantal klachten is met 14% gestegen, het aantal klagers is gestegen met 9% ten opzichte van dezelfde periode in 2013. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is verschoven t.o.v. 2013 en wel van 5 klachten per klager in 2013 naar 4 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 94 klagers wordt de mediaan bepaald door de som van de waarde van de 47^e en 48^e klager: 2.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari dat de bewegingen zijn gestegen met 1%. Het aantal klachten daalt met 4% en het aantal klagers is gelijk gebleven.
- in februari een afname van de bewegingen met 1%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 34% en 3%.
- in maart de bewegingen afnemen met 26%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 2% en 6%.

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 het 1^e kwartaal 2014 constateren we een stijging van het aantal bewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013.

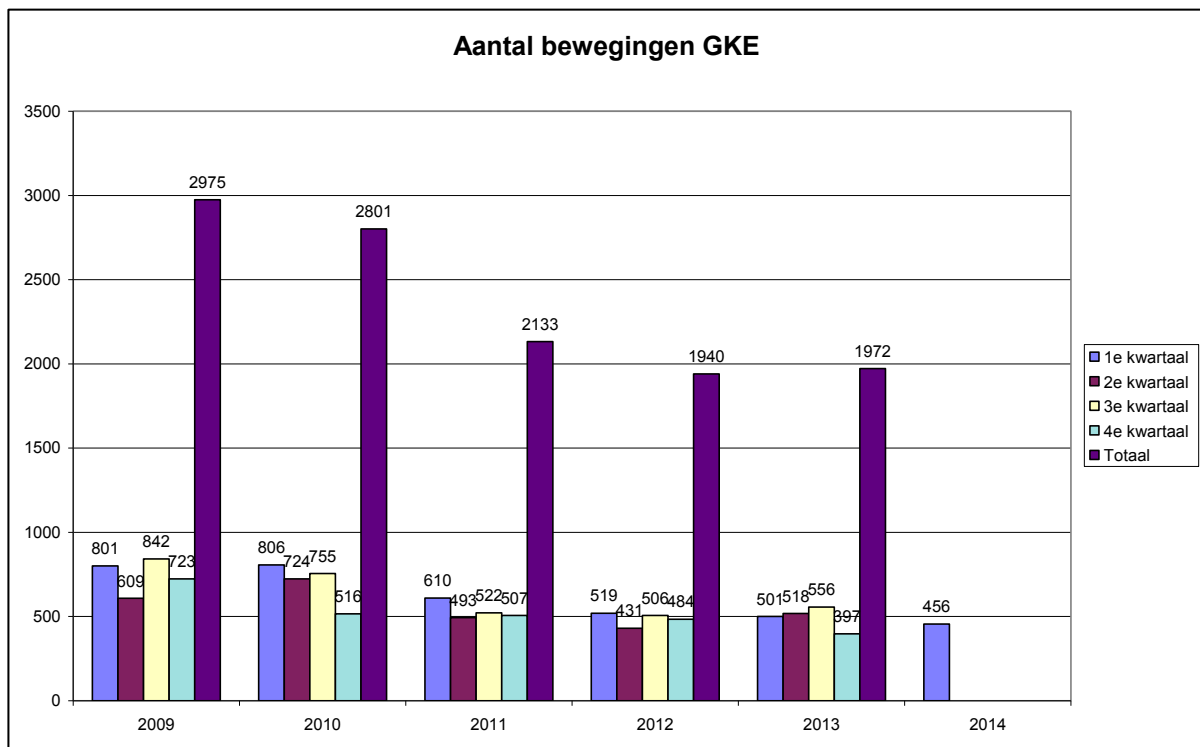
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2009 tot en met 2012 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van 2012. In het 1^e kwartaal 2014 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013.

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 het eerste kwartaal 2014 constateren we echter een sterke stijging van het aantal klachten ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013.

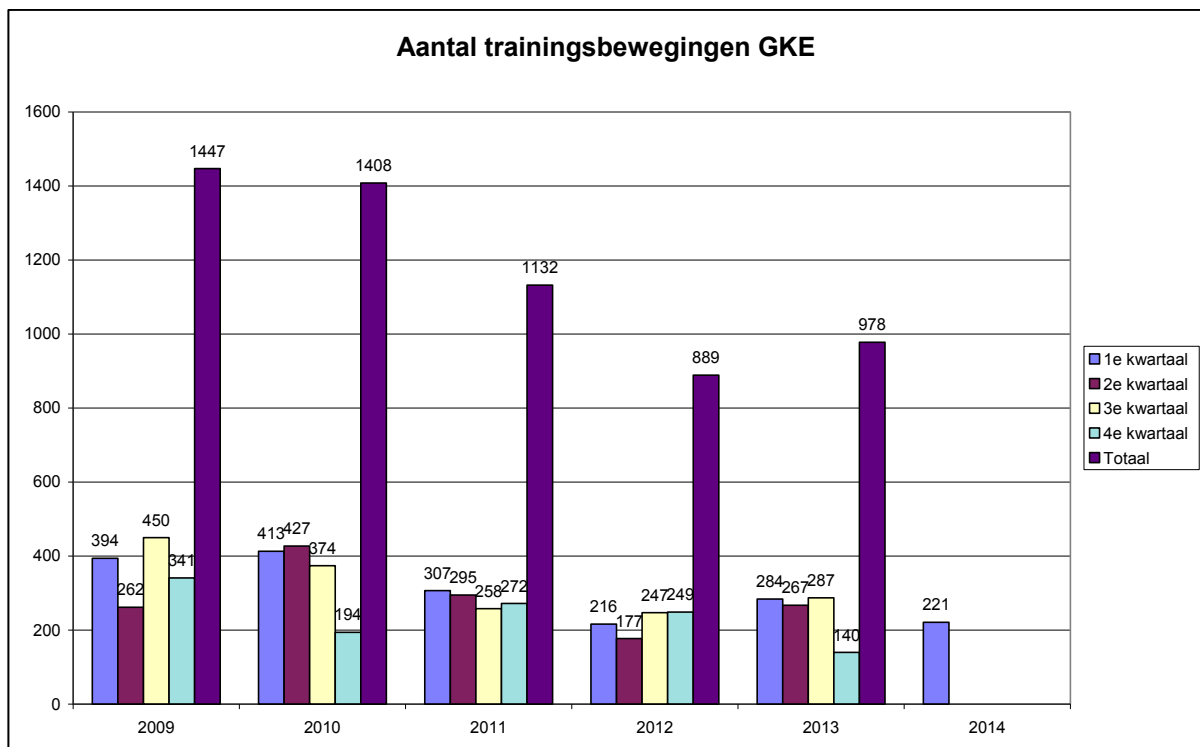
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In het 1^e kwartaal 2014 zien we de klagers toenemen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013.

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

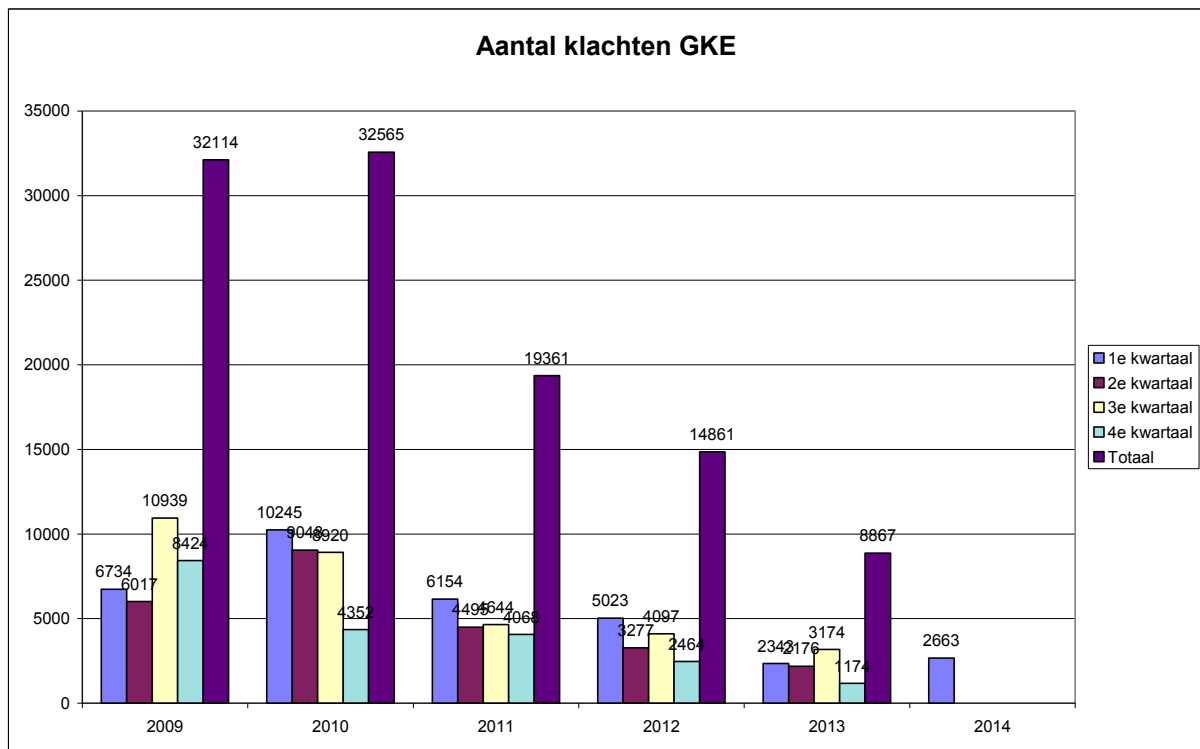
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



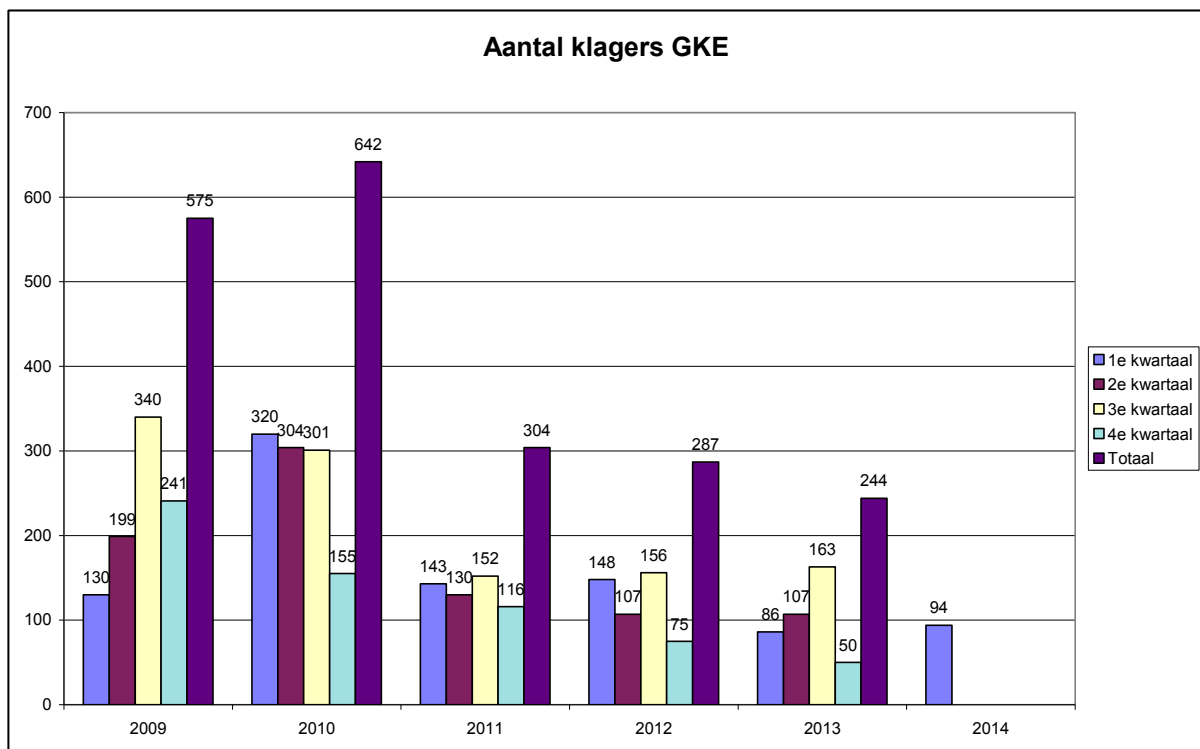
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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”; “iedereen wakker, horen dakpannen rammelen”, “het is een schande om met zulke oude toestellen te vliegen”; “er wordt veel de noordelijke route gevlogen”, “vertrekken en aankomen over Nederland in een kort tijdsbestek, terwijl het windstil weer is”, “geen hinder van Awacs-toestellen, ze zijn noodzakelijk”.

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	2013	2014
Totaal aantal klachten*	2343	2663
Geluid	2306	2642
Laagvliegen	874	1119
Stank	161	55
Uitstoot	295	341
Afwijkende route	616	1029
Trillingen	171	285
Angst	174	278
Grondlawaaai	17	1
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	7	8

*) 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	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Januari								
Totaal	144	146	579	553	402	379	31	31
starts	104	127	420	415	404	327		
landingen	40	19	159	138	398	726		
overig			0	0				
Februari								
Totaal	185	185	958	1294	518	699	58	60
Starts	81	142	440	1013	543	713		
landingen	104	43	518	281	498	653		
Overig			0	0				
Maart								
Totaal	169	112	794	688	470	614	47	40
Starts	97	78	517	504	533	646		
landingen	72	34	277	184	385	541		
Overig			0	0				
1^e kwartaal								
totaal	498	443	2331	2535	468	572	86	86
starts	282	347	1377	1932	488	557		
landingen	216	96	954	603	442	628		
overig			0	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.

Tabel 2.2. **Aantal trainingsbewegingen in het 1^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2013	2014	
Januari	79	75	- 5
Februari	105	95	- 10
Maart	100	51	- 49
Totaal 1^e kwartaal	284	221	- 22

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1^e kwartaal 2014 is gedaald met 11% van 498 in '13 naar 443 bewegingen in '14.

Het aantal trainingsbewegingen neemt af van 284 in '13 naar 221 in '14, een afname van 22%. Het aantal klachten stijgt met 9% van 2331 in '13 naar 2535 in '14. Het aantal klagers blijft gelijk, namelijk 86.

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2014 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2013 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari constateren we een toename van het aantal bewegingen met 1% van 144 naar 146 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 5% van 79 naar 75. Het aantal klachten neemt af met 4% van 579 naar 553, het aantal klagers blijft gelijk namelijk 31.

In januari 2014 zijn geen piekdagen geweest.

In januari 2013 zijn eveneens geen piekdagen geweest.

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

- In februari 2014 blijft het aantal bewegingen gelijk namelijk 185. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 10% van 105 naar 95. Het aantal klachten neemt met 35% toe van 958 naar 1294. Het aantal klagers stijgt met 3% van 58 naar 60.

In februari 2014 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 440 van de 1294 klachten d.i. 34%.

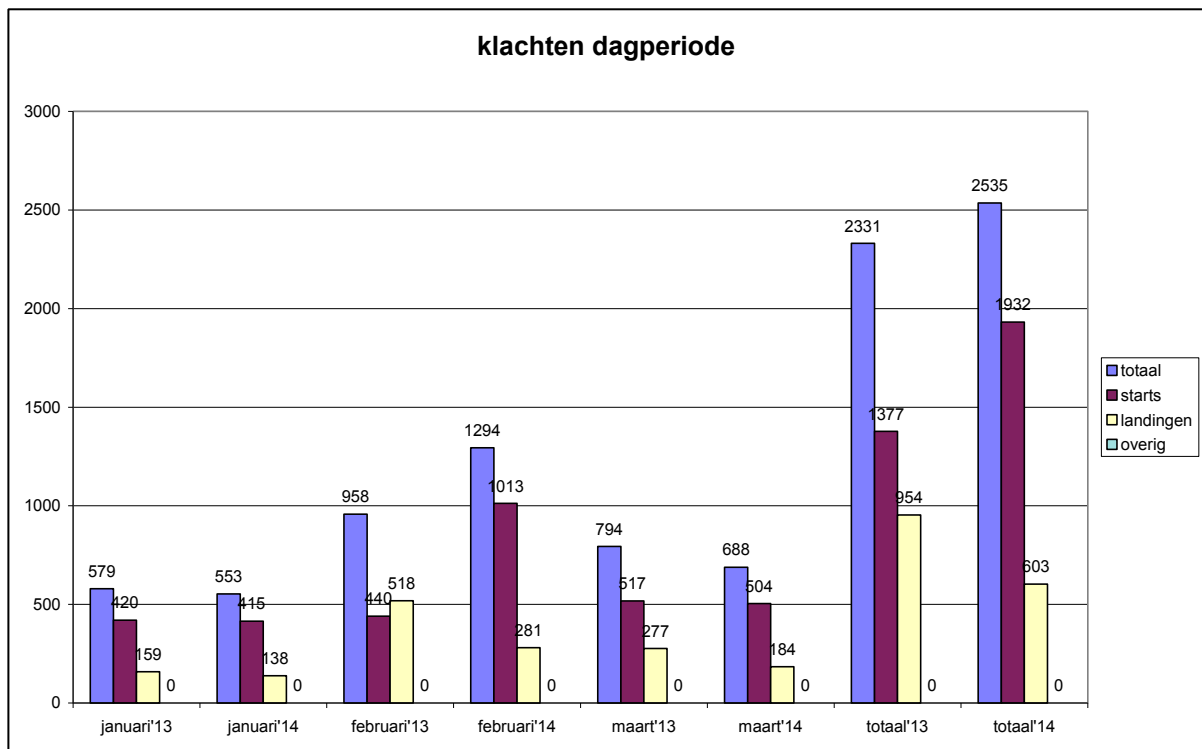
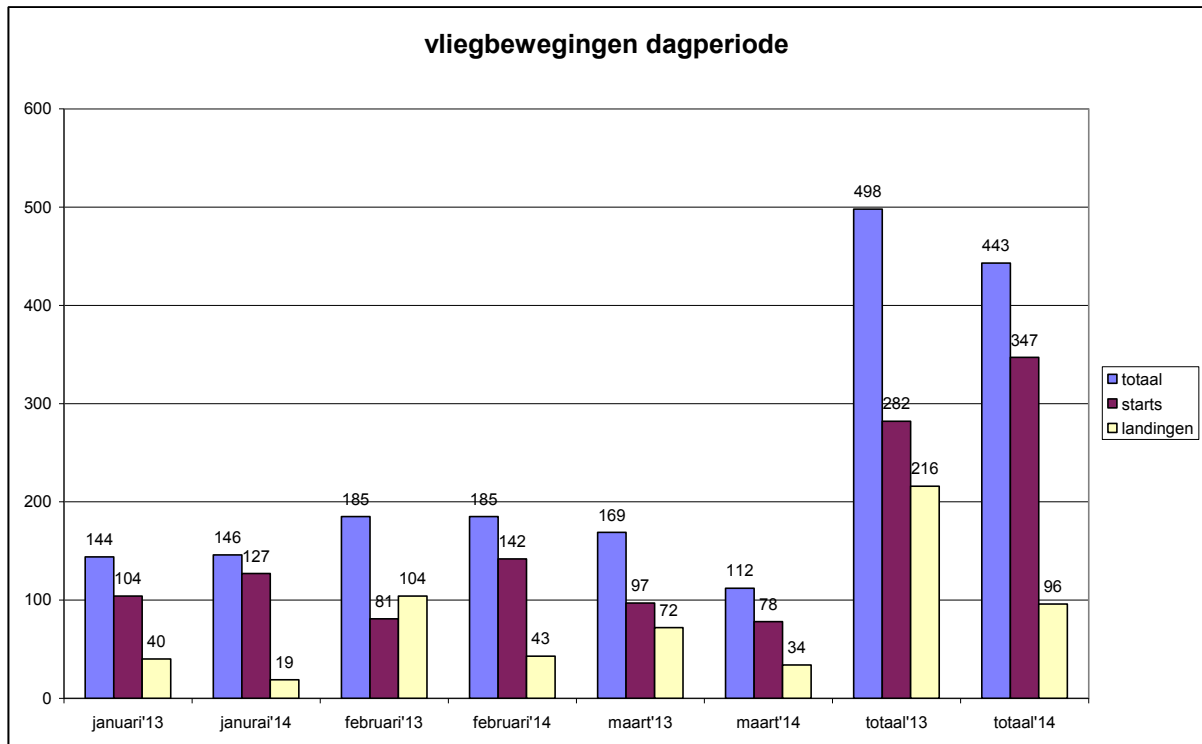
In februari 2013 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 376 van de 958 klachten d.i. 39%.

- In maart 2014 zien we een daling van het aantal bewegingen met 34% van 169 naar 112. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 49% van 100 naar 51. Het aantal klachten daalt met 13% van 794 naar 688. Ook neemt het aantal klagers af en wel met 15% van 47 naar 40.

In maart 2014 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 223 van de 688 klachten d.i. 32%

In maart 2013 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 202 van de 794 klachten d.i. 25%.

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 1^e kwartaal**

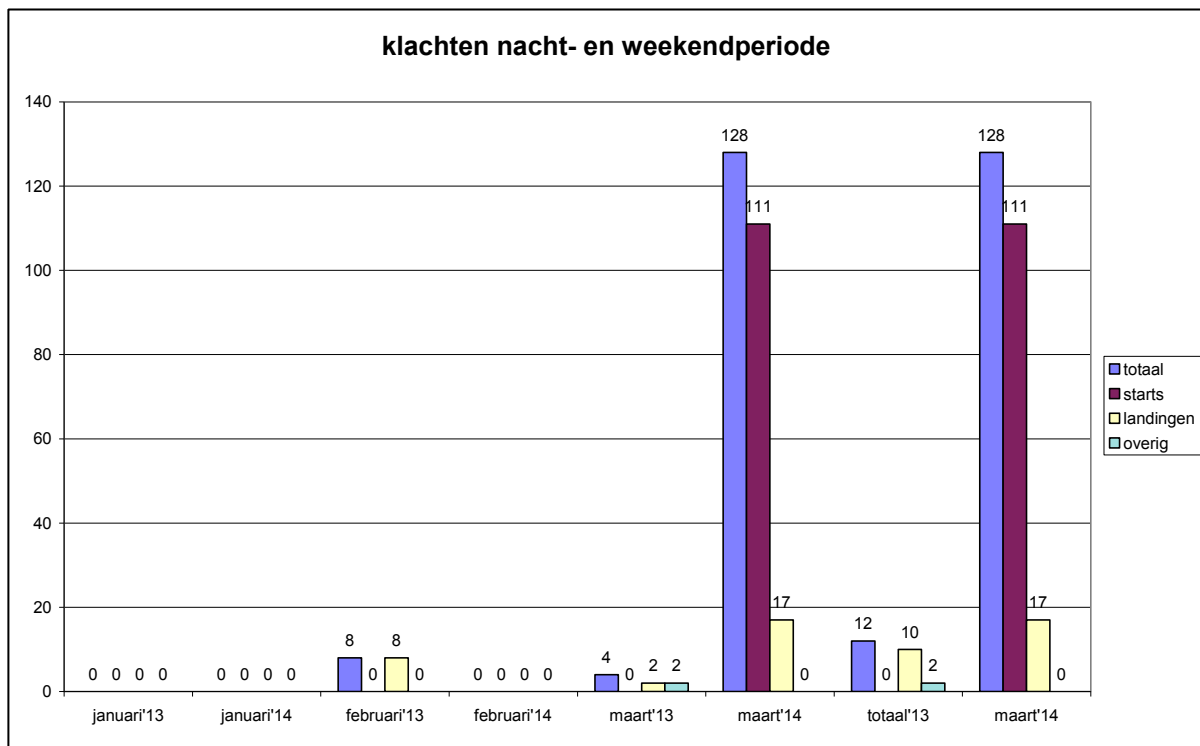
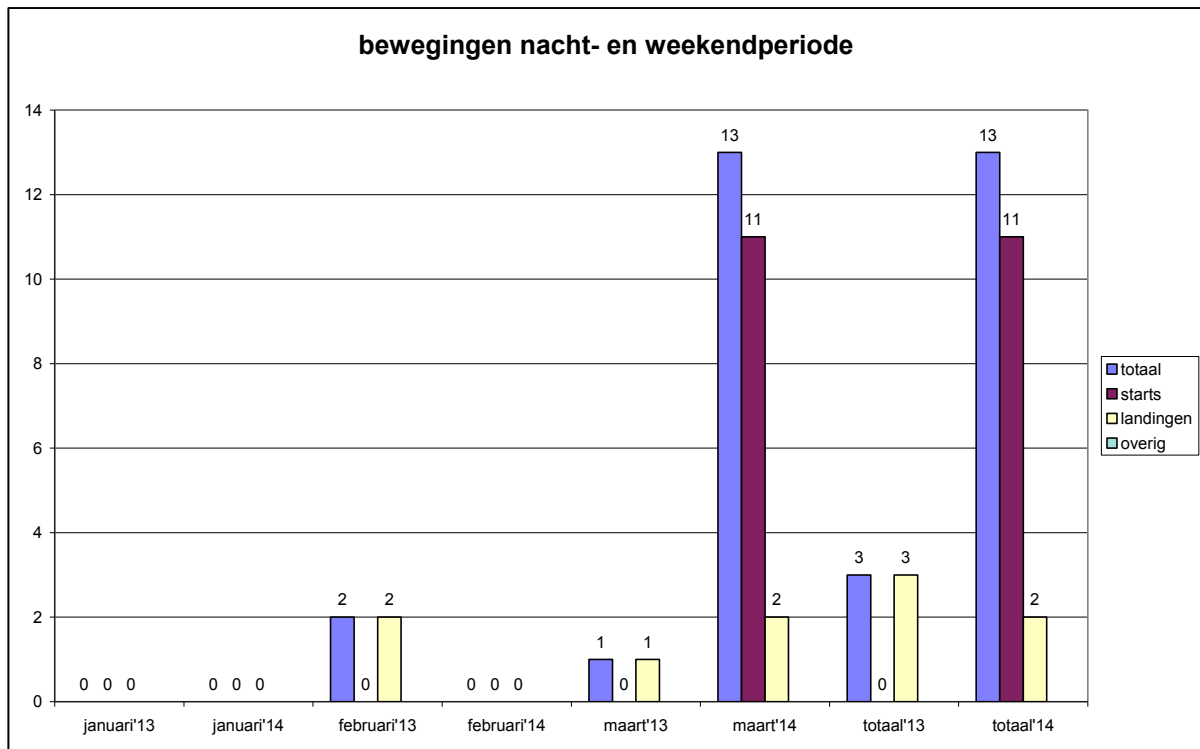
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Januari						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Februari						
Totaal	2	0	8	0	6	0
Starts	0	0	0	0		
landingen	2	0	8	0		
Overig			0	0		
Maart						
Totaal	1	13	4	128	2	35
Starts	0	11	0	111		
landingen	1	2	2	17		
Overig			*2	0		
1^e kwartaal						
Totaal	3	13	12	128	6	35
starts	0	11	0	111		
landingen	3	2	10	17		
overig			*2			

* 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 is toegenomen met 333%. Het aantal klachten neemt toe met 967% en het aantal klagers stijgt eveneens met 483%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

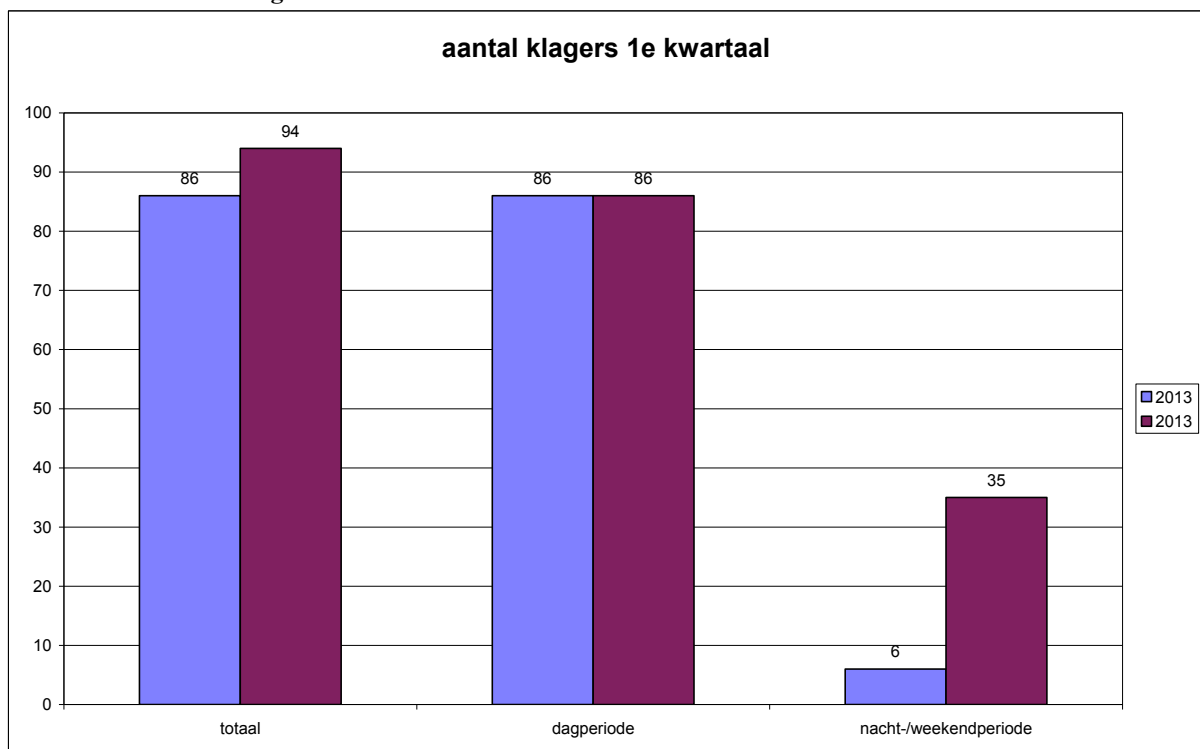
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.

	2013	2014
totaal	86	94
dagperiode	86	86
nacht-/weekendperiode	6	35

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 9%, het aantal klagers over de dagperiode is gelijk gebleven, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 483%. 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	
	2013	2014	2013	2014
Beek	2	3	15	5
Brunssum	11	20	355	829
Echt-Susteren	1	0	1	0
Eijsden-Margraten	0	1	0	1
Gulpen-Wittem	2	1	28	3
Heerlen	5	5	40	29
Heinsberg	0	1	0	7
Kerkrade	1	1	8	24
Landgraaf	1	2	14	7
Maastricht	3	1	5	1
Meerssen	4	0	11	0
Nuth	1	2	4	30
Onderbanken	26	39	1223	1434
Schinnen	13	8	470	264
Sittard-Geleen	11	6	128	17
Stein	2	0	9	0
Valkenburg a/d Geul	1	3	20	7
Voerendaal	2	1	12	5
Totaal	86	94	2343	2663

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 1^e kwartaal 2014 en dezelfde periode in 2013. Opvallend is de toename van het aantal klachten in de gemeenten Brunssum en Onderbanken met resp 134% en 17%. Ook het aantal klagers stijgt in deze gemeenten met resp. 82% en 50%. In de gemeente Schinnen daalt het aantal klachten en klagers met resp. 44% en 38%. 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 1^e kwartaal

Kernen gemeente Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2013	2014	2013	2014
Bingelrade	3	4	25	82
Jabeek	0	2	0	84
Merkelbeek	5	2	48	12
Schinveld	18	31	1150	1256
Totaal	26	39	1223	1434

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2014 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in januari 2014

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3						
4						
5						
6	1		1	2		2
7	7		7	15		15
8	10		10	36		36
9	3		3	10		10
10	6		6	6		6
11						
12						
13	8		8	24		24
14	6		6	21		21
15	9		9	44		44
16	12		12	42		42
17	9		9	30		30
18						
19						
20	4		4	12		12
21	5		5	19		19
22	4		4	12		12
23	15		15	44		44
24	15		15	40		40
25						
26						
27	13		13	70		70
28	1		1	19		19
29	9		9	44		44
30	3		3	25		25
31	6		6	38		38
totaal	146	0	146	553	0	553

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

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	14		14	122		122
4	10		10	47		47
5	11		11	81		81
6	9		9	63		63
7	1		1	4		4
8						
9						
10	14		14	55		55
11	13		13	67		67
12	6		6	34		34
13	5		5	18		18
14	6		6	34		34
15						
16						
17	10		10	78		78
18	9		9	55		55
19	7		7	47		47
20	9		9	70		70
21	6		6	38		38
22						
23						
24	6		6	69		69
25	20		20	197		197
26	17		17	121		121
27	7		7	47		47
28	5		5	47		47
29						
30						
31						
totaal	185	0	185	1294	0	1294

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

maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3						
4	0		0	0		0
5	5		5	26		26
6	5		5	20		20
7	2		2	14		14
8						
9						
10	5		5	19		19
11	2		2	9		9
12	13		13	82		82
13	2		2	9		9
14	4		4	23		23
15		2	2		16	16
16		2	2		14	14
17	5		5	20		20
18	21		21	116		116
19	13		13	107		107
20	5		5	37		37
21	7		7	35		35
22		2	2		6	6
23		2	2		20	20
24	4	2	6	29	43	72
25	4	1	5	32	9	41
26	2		2	25		25
27	2		2	12		12
28	9		9	58		58
29		2	2		20	20
30			2			
31	2			15		15
Totaal	112	13	125	688	128	816