

CAL 14-027

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3^e kwartaal 2014

November 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
- 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:**
(klaagadres) een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat 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-:**
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 3^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 3^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Juli	195	21	1245	67	92	19
Augustus	193	15	1240	25	96	9
September	168	35	689	148	50	25
Totaal	556	71	3174	240	163	35

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 3^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 juli, augustus en september heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

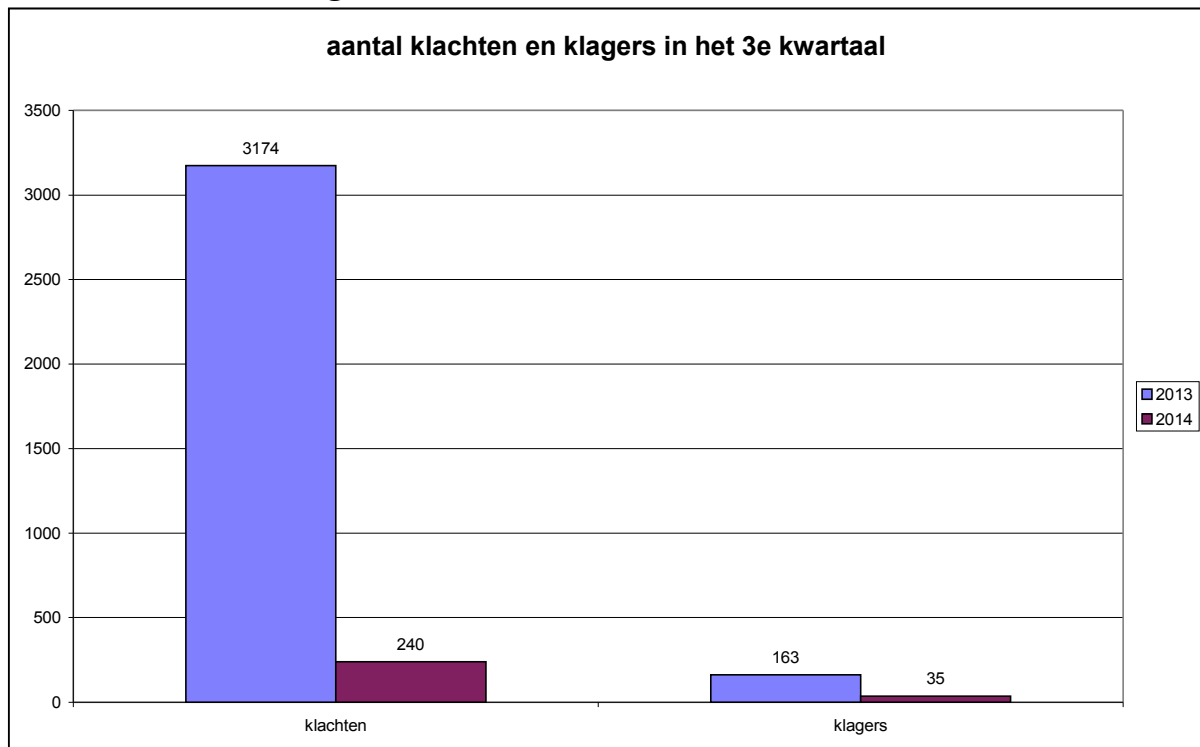
Uit de tabel blijkt in het 3^e kwartaal 2014 dat het aantal vliegbewegingen met 87% is afgenomen. Het aantal klachten en klagers is gedaald met 92% resp. 79% ten opzichte van dezelfde periode in 2013. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is verschoven t.o.v. 2013 en wel van 5 klachten per klager in 2013 naar 3 klachten in 2014. De afname van klagers en klachten kan worden verklaard door de afname van het aantal vliegbewegingen als gevolg van de gedeeltelijke baansluiting in verband met een baanrenovatie. Deze renovatie is gestart in mei 2014 en is afgerond in de 3^e week van september 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 35 klagers wordt de mediaan bepaald door de 18^e klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in juli dat de bewegingen zijn gedaald met 89%. Het aantal klachten daalt met 95% en het aantal klagers daalt met 79%.
- in augustus een afname van de bewegingen met 92%. Het aantal klachten daalt met 98% en het aantal klagers daalt met 91%.
- in september de bewegingen afnemen met 79%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp.79% en 50%.

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. In het 2^e kwartaal en meer nog in het 3^e kwartaal 2014 daalt het aantal bewegingen ten opzichte van het 1^{ste} kwartaal, dit als gevolg van de gedeeltelijke sluiting van de baan in verband met een baanrenovatie.

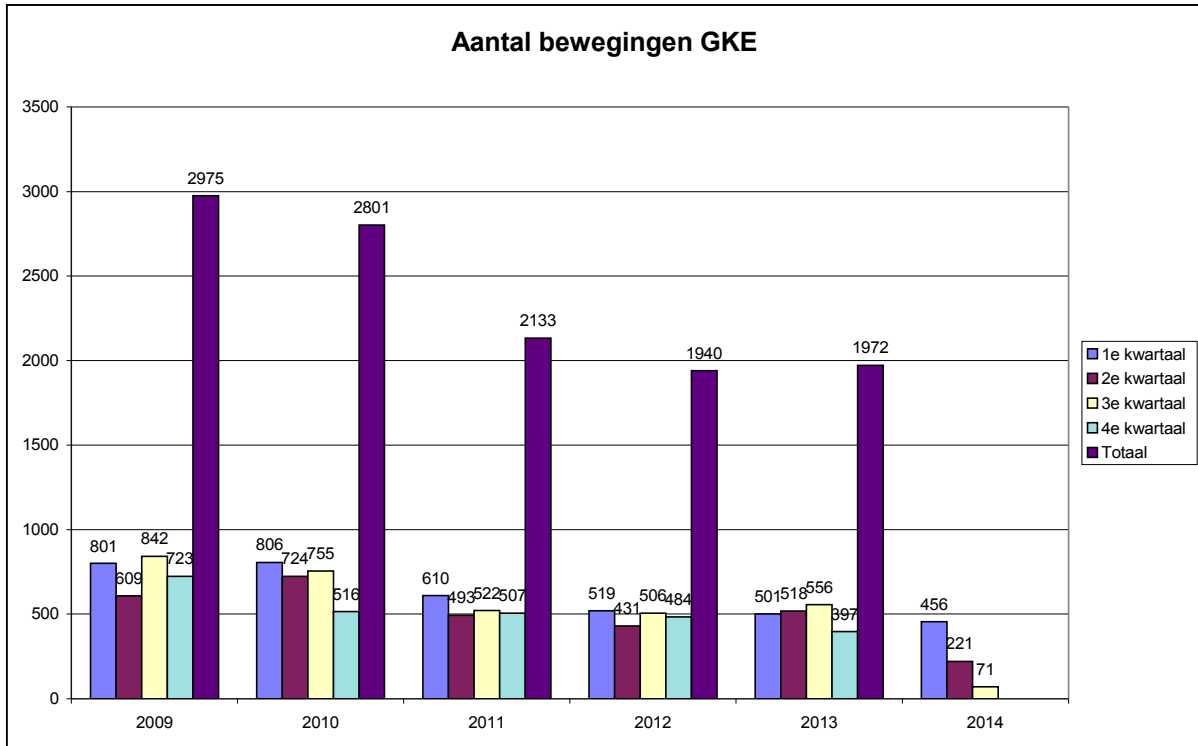
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2009 tot en met 2012 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van 2012. In het 1^e kwartaal 2014 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013. In het 2^e en 3^e kwartaal 2014 daalt het aantal trainingsbewegingen t.o.v. het 1^e kwartaal 2014, zie bovenstaande verklaring.

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. Het aantal klachten daalt t.o.v. het 1^e en 2^e kwartaal 2014, zie bovenstaande verklaring.

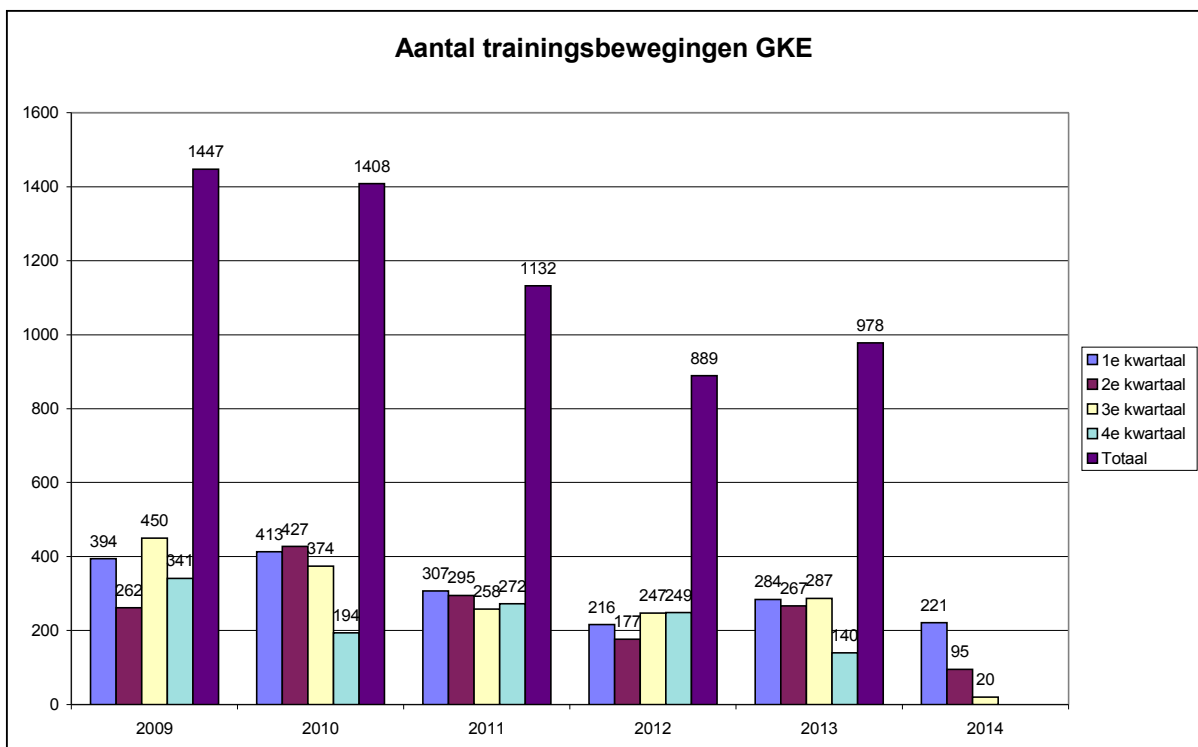
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In het 1^e kwartaal 2014 zien we

de klagers toenemen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013. Het aantal klagers daalt in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 t.o.v. het 1^e kwartaal 2014, zie eerder genoemde verklaring. Voorgaande informatie wordt op deze en de volgende pagina's grafisch weergegeven.

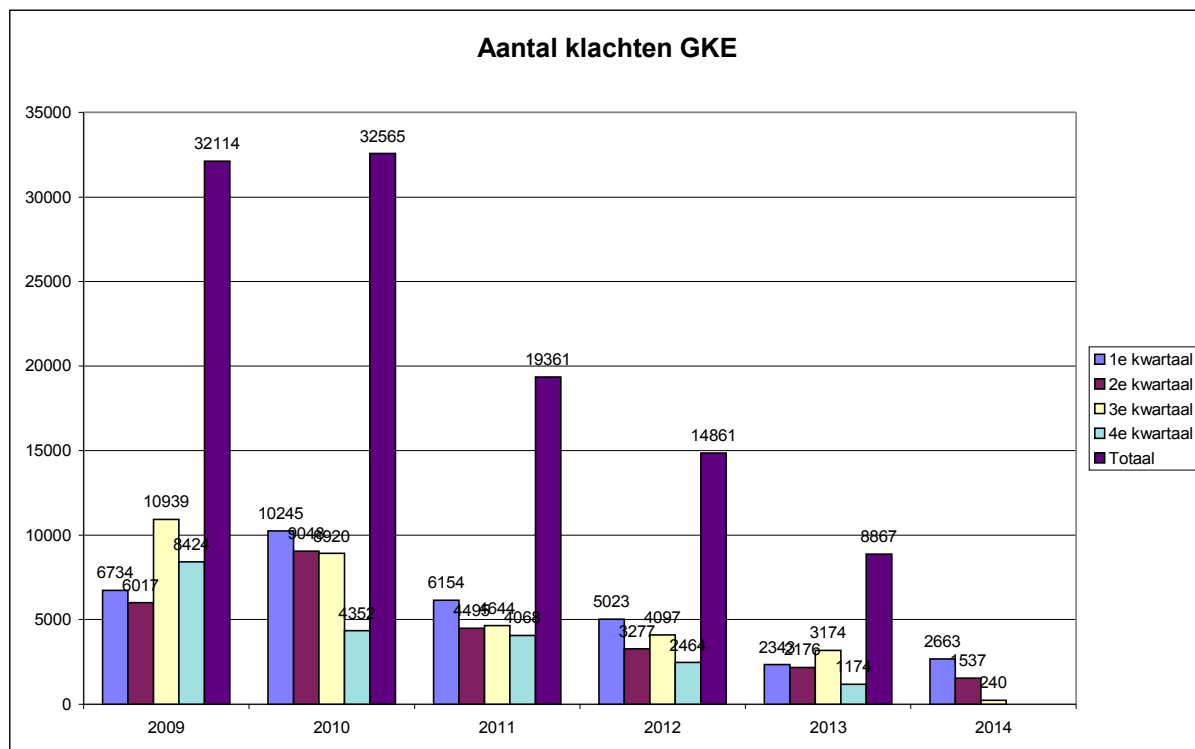
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



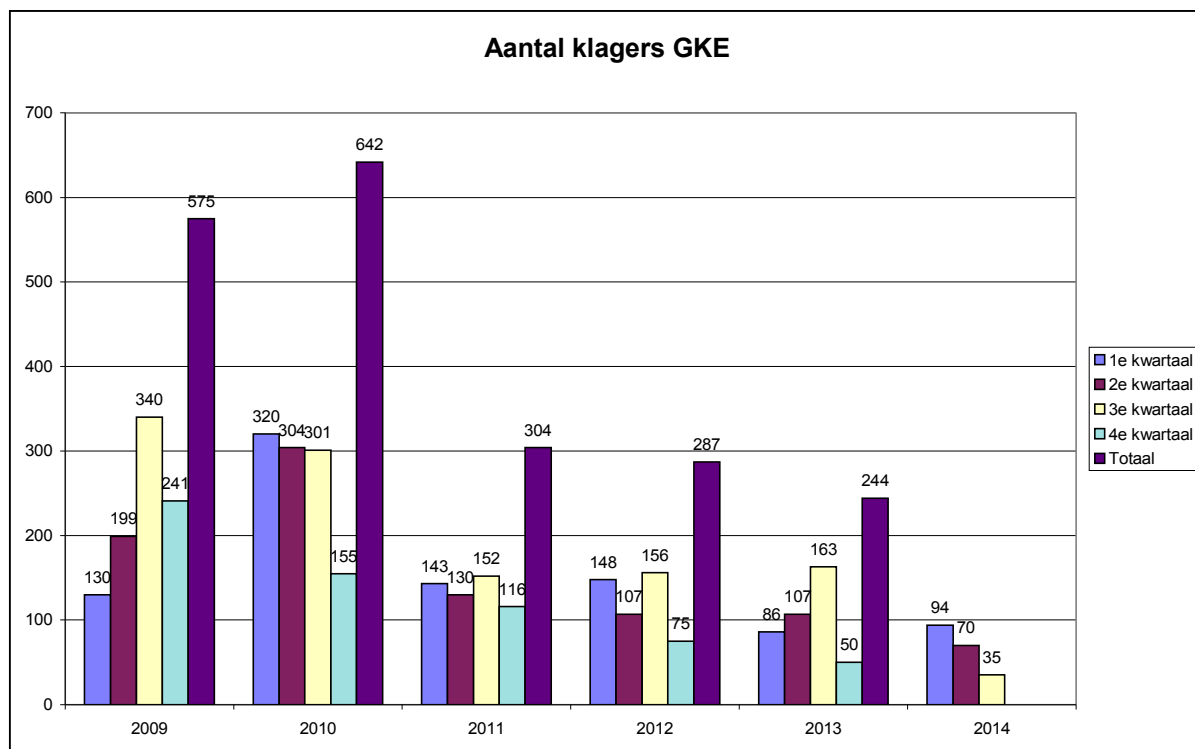
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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: “een inwoner van Brunssum laat weten dat hij stopt met het melden van overlast i.v.m. verhuizing naar elders”.

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*	3174	240
Geluid	3151	240
Laagvliegen	1399	130
Stank	129	9
Uitstoot	496	75
Afwijkende route	954	98
Trillingen	368	37
Angst	178	33
Grondlawai	8	0
Warming up	7	0
Proefdraaien	0	0
Overig	18	1

*) 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 3^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Juli								
Totaal	195	21	1245	67	638	319	92	19
starts	131	17	724	66	553	388		
landingen	64	4	521	1	814	250		
overig			0	0				
Augustus								
Totaal	187	15	1189	25	636	167	91	9
Starts	117	13	500	24	427	185		
landingen	70	2	689	1	984	50		
Overig			0	0				
September								
Totaal	162	32	639	141	394	441	48	24
Starts	131	31	520	139	397	448		
landingen	31	1	119	2	384	200		
Overig			0	0				
3^e kwartaal totaal	544	68	3073	233	565	343	159	34
starts	379	61	1744	229	460	375		
landingen	165	7	1329	4	805	57		
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 3^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2013	2014	
Juli	114	6	-95
Augustus	99	1	-99
September	74	13	-82
Totaal 3^e kwartaal	287	20	-93

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal 2014 is gedaald met 88% van 544 in '13 naar 68 bewegingen in '14. Het aantal trainingsbewegingen neemt af van 287 in '13 naar 20 in '14, een afname van 93%. Het aantal klachten daalt met 2840 van 3073 in '13 naar 233 in 14.'d.i. 92%. Het aantal klagers daalt met 79% van 159 in '13 naar 34 in '14.

Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2014 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2013 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In juli constateren we een afname van het aantal bewegingen met 89% van 195 naar 21 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 95% van 114 naar 6. Het aantal klachten daalt met 95% van 1245 naar 67, het aantal klagers daalt met 79% van 92 naar 19.

In juli 2014 zijn er geen piekdagen geweest.

In juli 2013 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 332 van de 1245 klachten d.i. 27%.

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

- In augustus 2014 daalt het aantal bewegingen met 92% van 187 naar 15. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 99% van 99 naar 1. Het aantal klachten neemt met 98% af van 1189 naar 25. Het aantal klagers daalt met 90% van 91 naar 9.

In augustus 2014 zijn er geen piekdagen geweest.

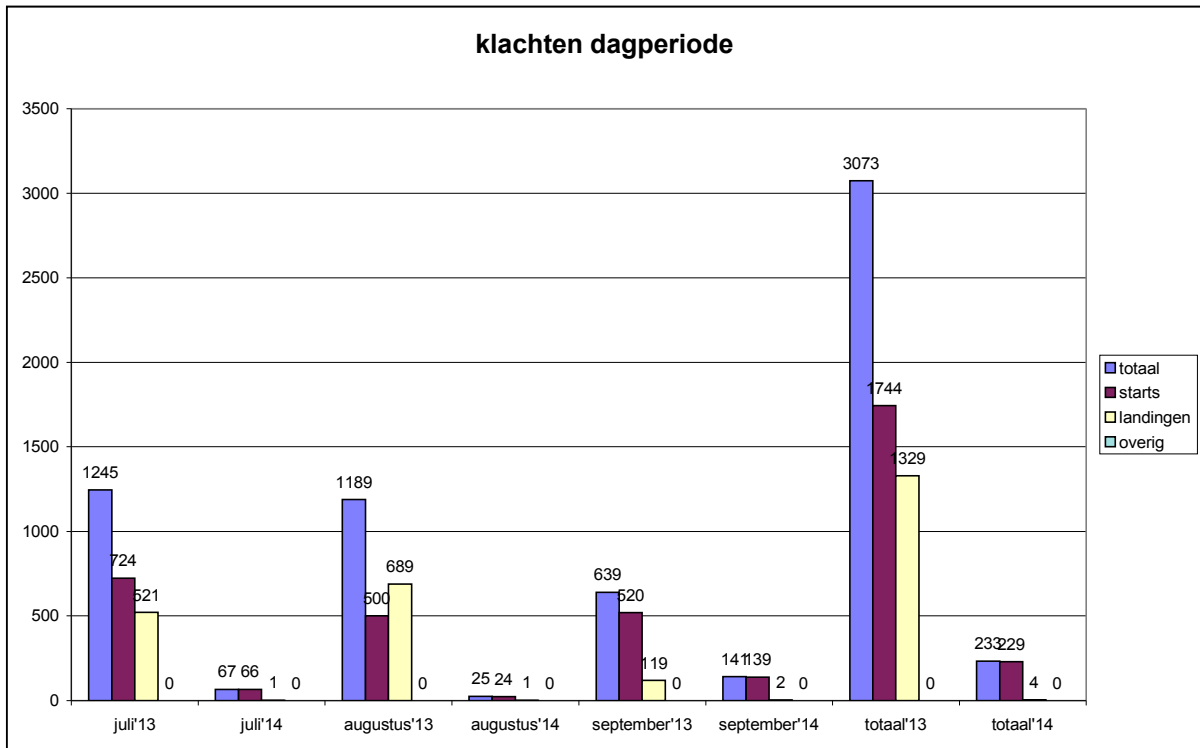
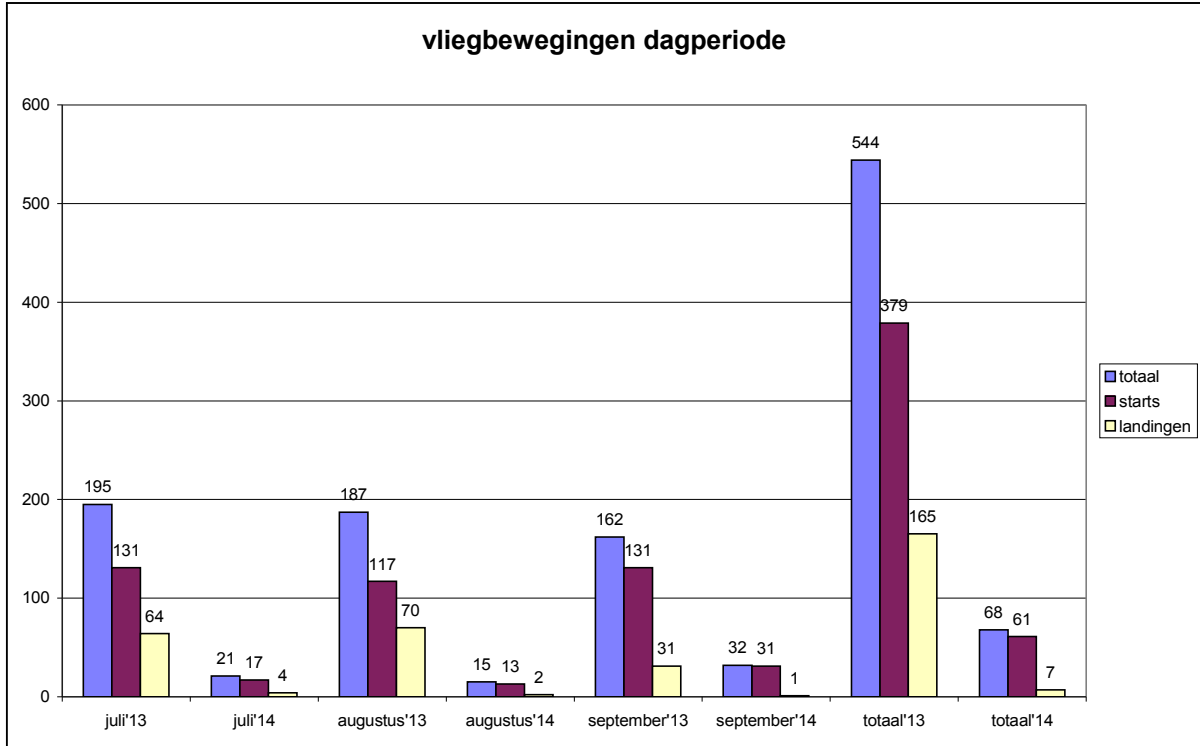
In augustus 2013 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 746 van de 1189 klachten d.i. 63%.

- In september 2014 zien we een daling van het aantal bewegingen met 80% van 162 naar 32. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 82% van 74 naar 13. Het aantal klachten daalt met 78% van 639 naar 141. Ook neemt het aantal klagers af en wel met 50% van 48 naar 24.

In september 2014 zijn er geen piekdagen geweest.

In september 2013 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 116 van de 639 klachten d.i. 18%.

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 3^e kwartaal

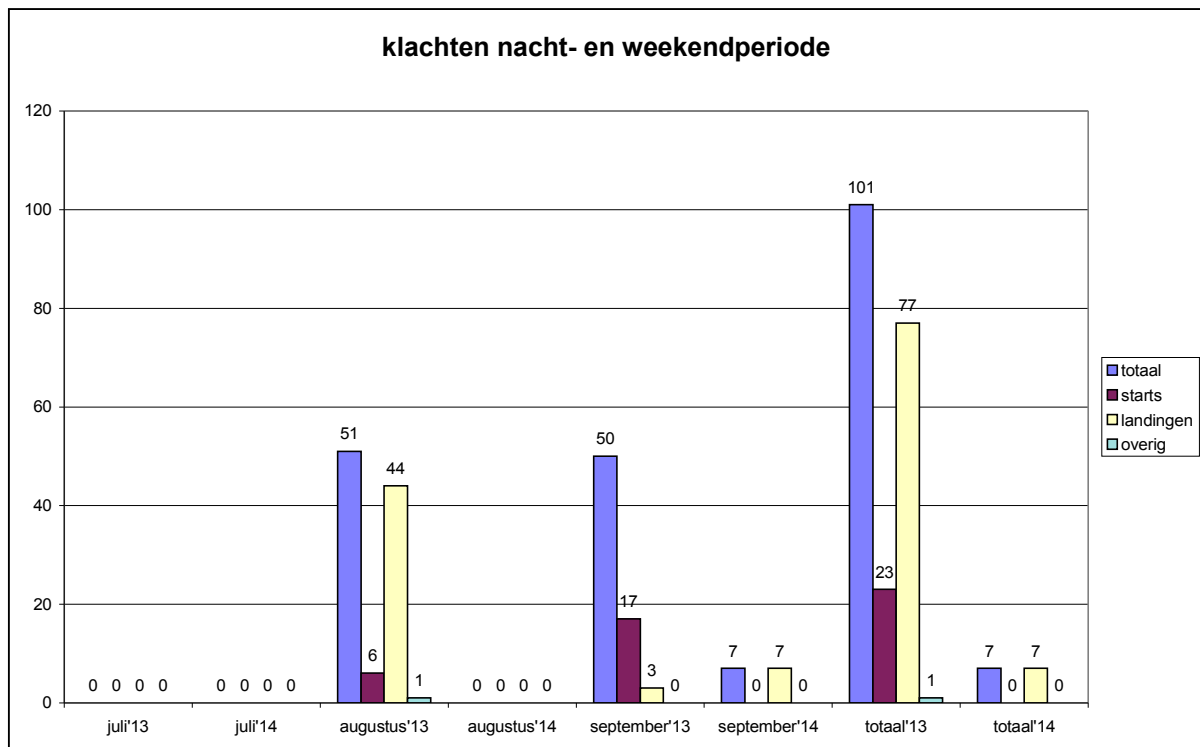
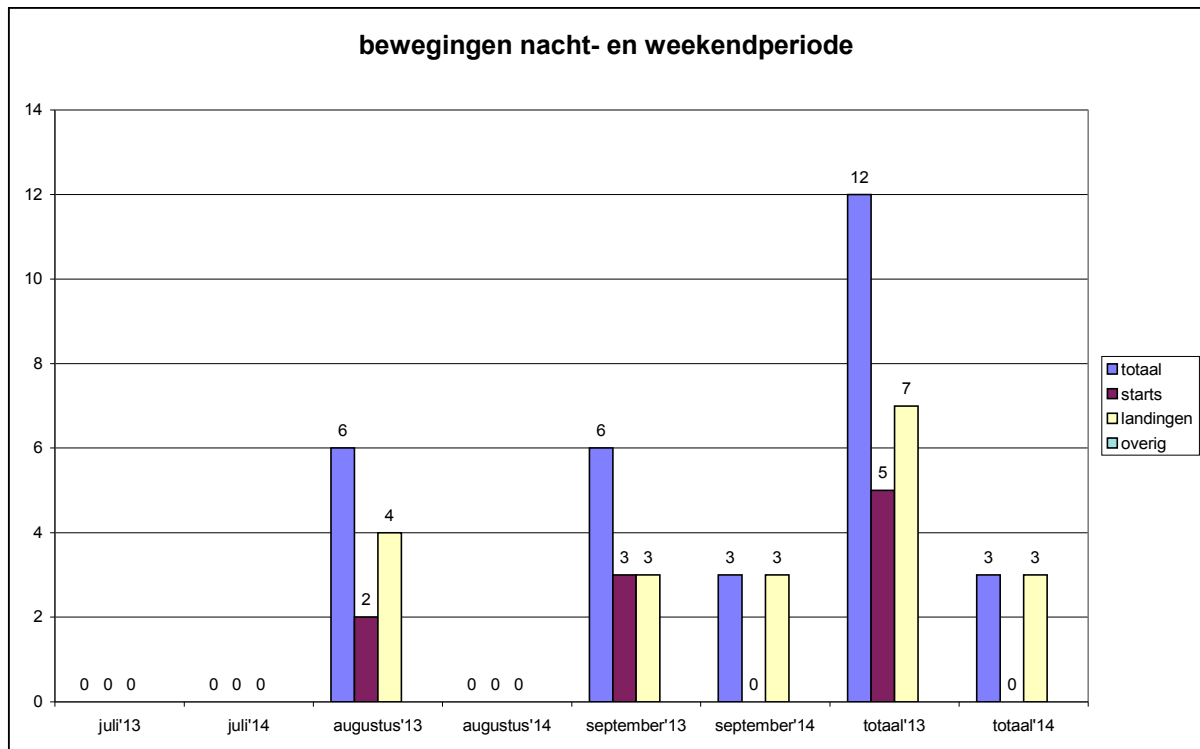
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Juli						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Augustus						
Totaal	6	0	51	0	26	0
Starts	2	0	6	0		
landingen	4	0	44	0		
Overig			*1	0		
September						
Totaal	6	3	50	7	18	3
Starts	3	0	17	0		
landingen	3	3	33	7		
Overig			0	0		
3^e kwartaal						
Totaal	12	3	101	7	38	3
starts	5	0	23	0		
landingen	7	3	77	6		
overig			*1	*1		

* Klacht m.b.t. 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 afgenomen met 75%. Het aantal klachten en klagers neemt af met resp. 93% en 92%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

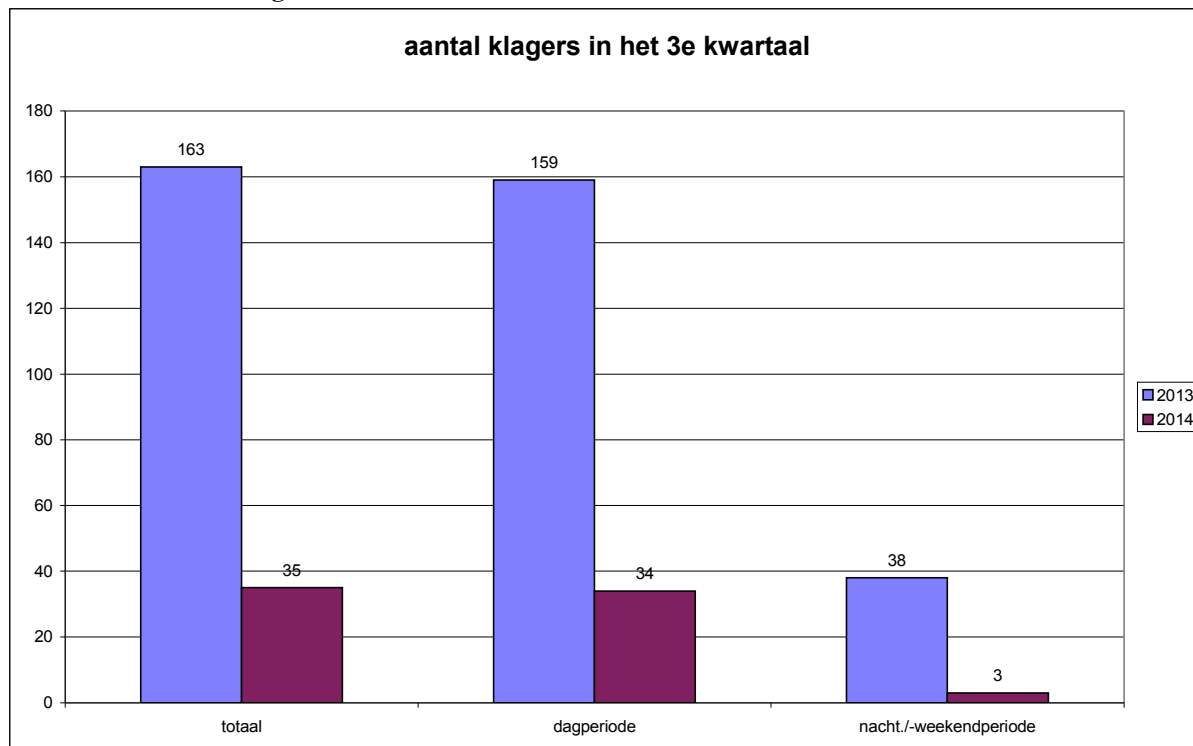
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.**

	2013	2014
totaal	163	35
dagperiode	159	34
nacht-/weekendperiode	38	3

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 79%, het aantal klagers over de dagperiode daalt met 79%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt af met 92%. 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 3^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2013	2014	2013	2014
Beek	2	0	39	0
Brunssum	31	7	686	24
Echt-Susteren	2	0	2	0
Eijsden-Margraten	0	0	0	0
Gangelt (D)	1	0	3	0
Gulpen-Wittern	3	1	13	2
Heerlen	4	1	31	3
Heinsberg (D)	2	0	4	0
Kerkrade	3	0	51	0
Landgraaf	5	1	55	3
Maastricht	1	0	9	0
Meerssen	5	0	36	0
Nuth	6	1	49	9
Onderbanken	51	14	1485	135
Schinnen	22	7	487	58
Sittard-Geleen	16	2	153	5
Stein	3	0	26	0
Valkenburg a/d Geul	4	1	35	1
Voerendaal	2	0	10	0
Totaal	163	35	3174	240

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 3^e kwartaal 2014 en dezelfde periode in 2013. Een afname van klagers en klachten is te zien in alle gemeenten in de regio Zuid-Limburg als gevolg van een sterke daling van het aantal bewegingen in verband met de gedeeltelijke sluiting van de start- en landingsbaan van Vliegbasis Geilenkirchen.

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 3^e kwartaal

Kernen gemeente	Klagers		Klachten	
	2013	2014	2013	2014
Onderbanken	51	14	1485	135
Bingelrade	5	5	57	36
Jabeek	4	0	46	0
Merkelbeek	2	0	28	0
Schinveld	40	9	1354	99
Totaal	51	14	1485	135

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2014 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in juli 2014

Juli	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	1		1	3		3
2	5		5	34		34
3	1		1	5		5
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22	2		2	7		7
23	1		1	0		0
24	1		1	0		0
25	2		2	2		2
26						
27						
28						
29	2		2	1		1
30	4		4	11		11
31	2		2	4		4
totaal	21		21	67		67

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

Augustus	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12	3		3	5		5
13	3		3	4		4
14	7		7	15		15
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26	1		1	1		1
27						
28	1		1	0		0
29						
30						
31						
totaal	15		15	25		25

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

September	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11	1		1	1		1
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23	7		7	45		45
24	4		4	12		12
25	6		6	27		27
26	6		6	19		19
27		3	3		7	7
28						
29	3		3	12		12
30	5		5	25		25
31						
Totaal	32	3	35	141	7	148