

CAL 15-017

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

2^e kwartaal 2015

Augustus 2015

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) 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 2^e kwartaal 2015. 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 2014.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. Aantal klachten en klagers in het 2^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
April	170	140	1257	1142	59	50
Mei	38	184	260	1508	31	64
Juni	13	164	20	1181	11	80
Totaal	221	488	1537	3831	70	122

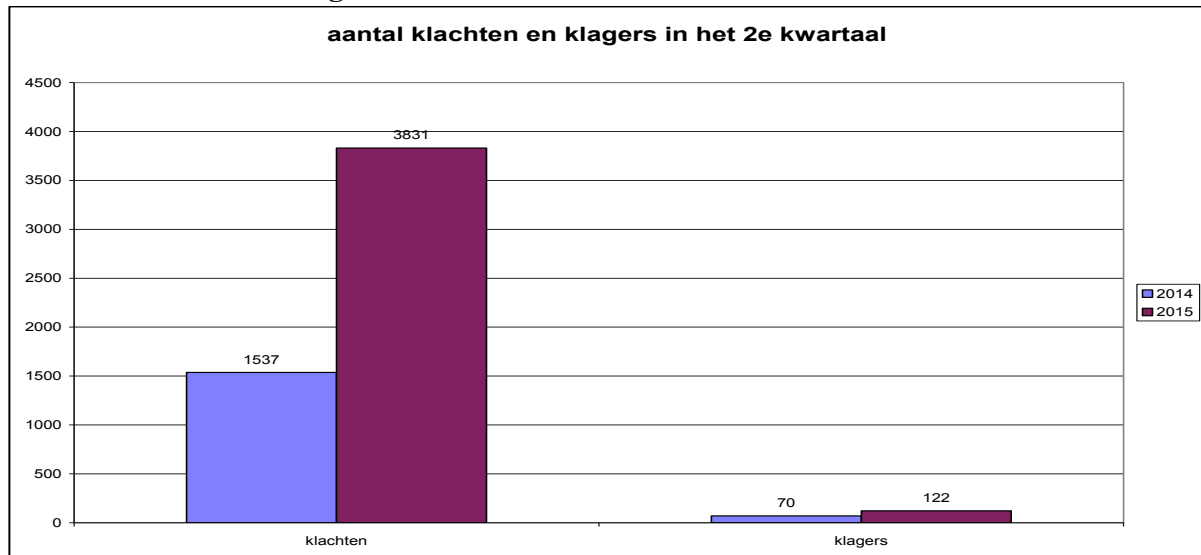
In deze tabel is de relatie weergegeven van het totale aantal vliegbewegingen boven Nederland van of op weg naar de AWACS-basis te Geilenkirchen en het totale aantal klachten over deze bewegingen. In de laatste kolom is het totale aantal klagers in het 2^e kwartaal weergegeven. Hierbij dient vermeld 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 april, mei en juni heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend. Uit de tabel blijkt dat in het 2^e kwartaal 2015 het aantal vliegbewegingen met 121% is toegenomen. Het aantal klachten en klagers is gestegen met 149% resp. 74% ten opzichte van dezelfde periode in 2014. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is verschoven t.o.v. 2014 en wel van 4 klachten per klager in 2014 naar 5 klachten in 2015.

*) 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 122 klagers wordt de mediaan bepaald door de 61^e en 62^e klager:2.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in april dat de bewegingen zijn afgenomen van 170 naar 140. Het aantal klachten neemt af van 1257 naar 1142 en het aantal klagers daalt van 59 naar 50.
- in mei een toename van de bewegingen van 38 naar 184. Het aantal klachten stijgt van 260 naar 1508 en het aantal klagers neemt toe van 31 naar 64.
- in juni de bewegingen toenemen van 13 naar 164. Het aantal klachten stijgt van 20 naar 1181 en de klagers nemen toe van 11 naar 80.

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:

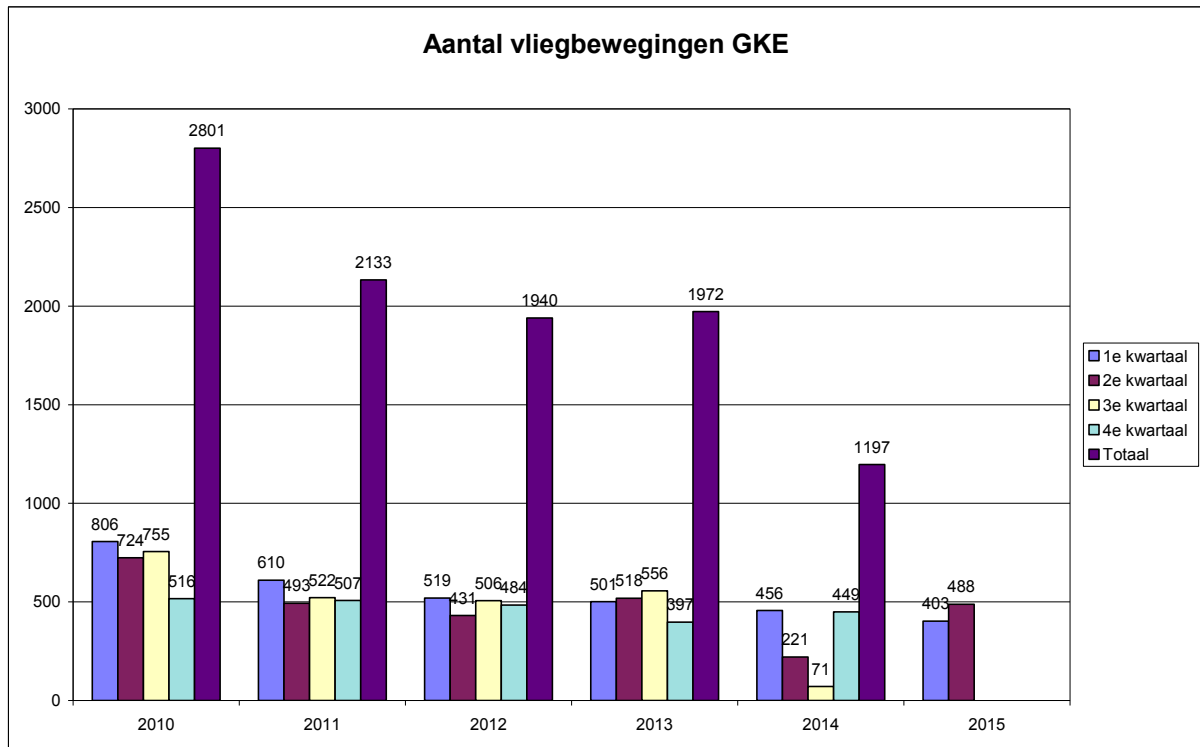
Vanaf 2010 is er sprake van een dalende trend van de bewegingen. In 2013 zien we een geringe stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we een daling van het totale aantal bewegingen als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 in verband met een baanrenovatie. In het 1^e kwartaal van 2015 nemen de bewegingen af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, in het 2^e kwartaal nemen de bewegingen toe ten opzichte van het 1^e kwartaal 2015.

De trainingsbewegingen laten voor de periode na 2010 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we eveneens een daling van het totale aantal trainingsbewegingen ten opzichte van 2013, zie bovenstaande verklaring. In het 1^e kwartaal van 2015 nemen de trainingsbewegingen af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, in het 2^e kwartaal 2015 constateren we een toename ten opzichte van het voorgaande kwartaal.

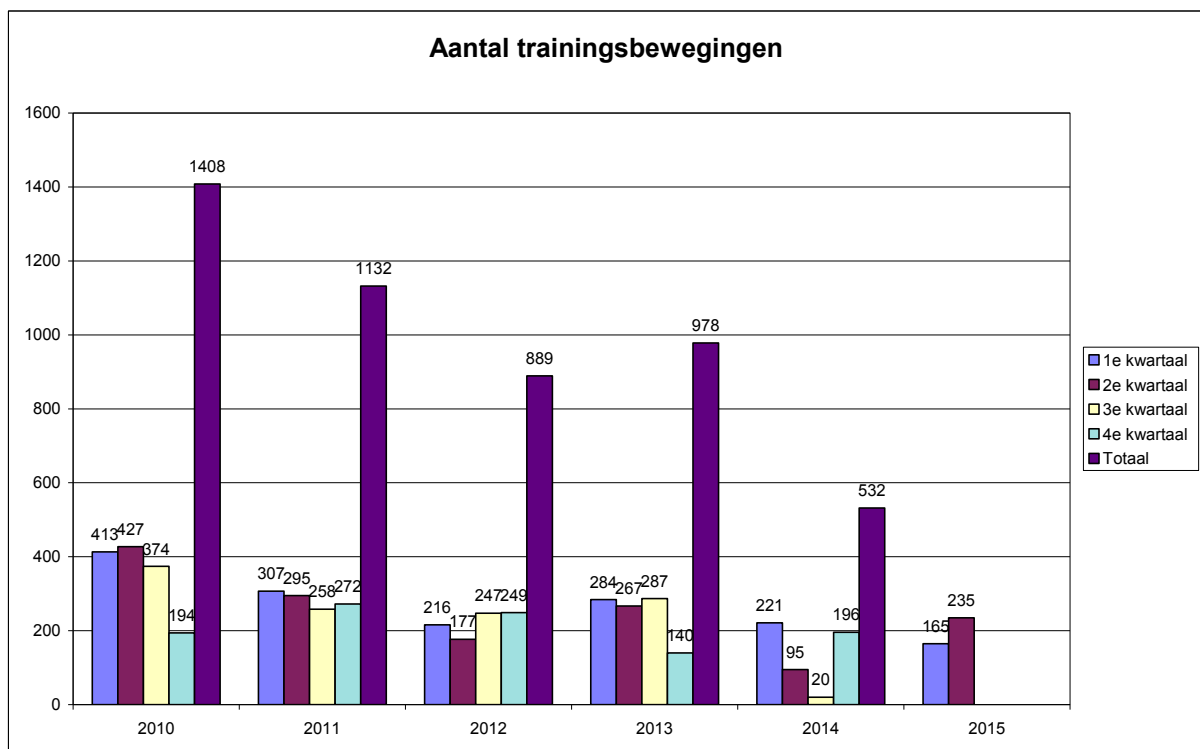
De klachten nemen in 2010 toe ten opzichte van het aantal in 2009. Vanaf 2011 tot en met 2013 is er sprake van een duidelijke dalende trend. In 2014 constateren we een verdere daling van het totale aantal klachten, zie bovenstaande verklaring. Het aantal klachten neemt in het 1^e kwartaal 2015 af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, het aantal klachten neemt in het 2^e kwartaal 2015 toe ten opzichte van het voorgaande kwartaal.

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 2014 zien we de klagers afnemen, zie eerder genoemde verklaring. Het aantal klagers neemt in het 1^e kwartaal af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, de klagers nemen toe in het 2^e kwartaal ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven.

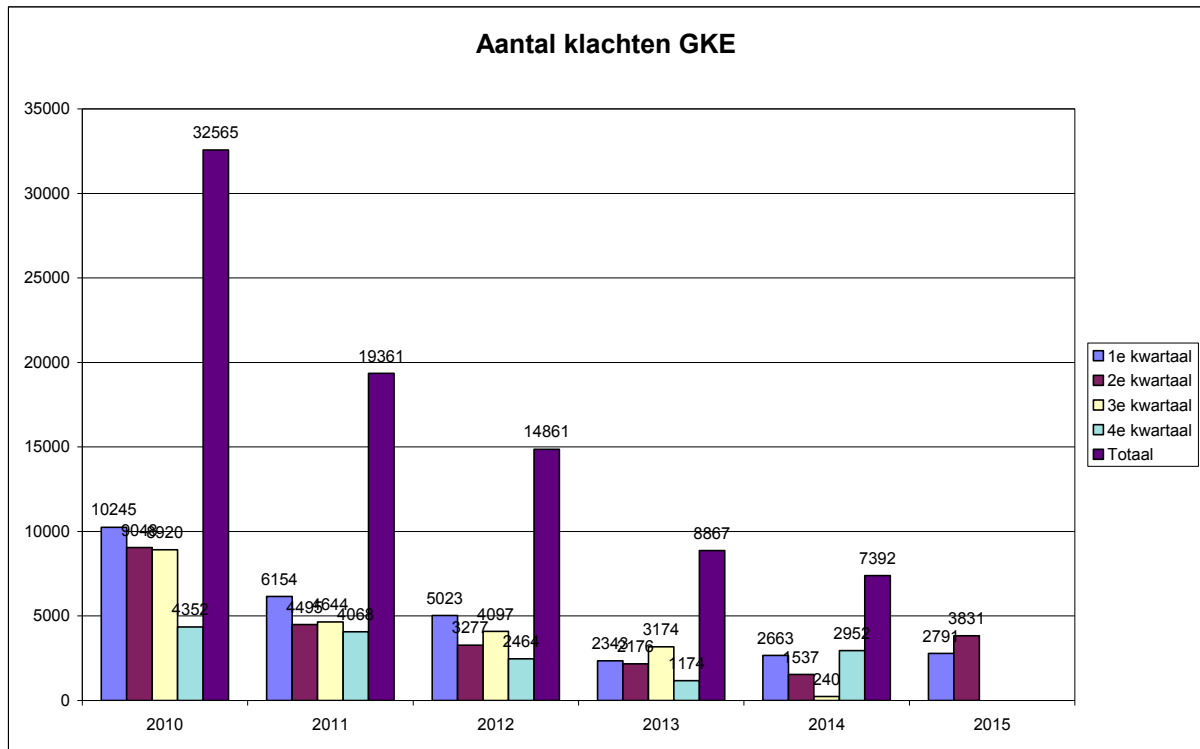
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



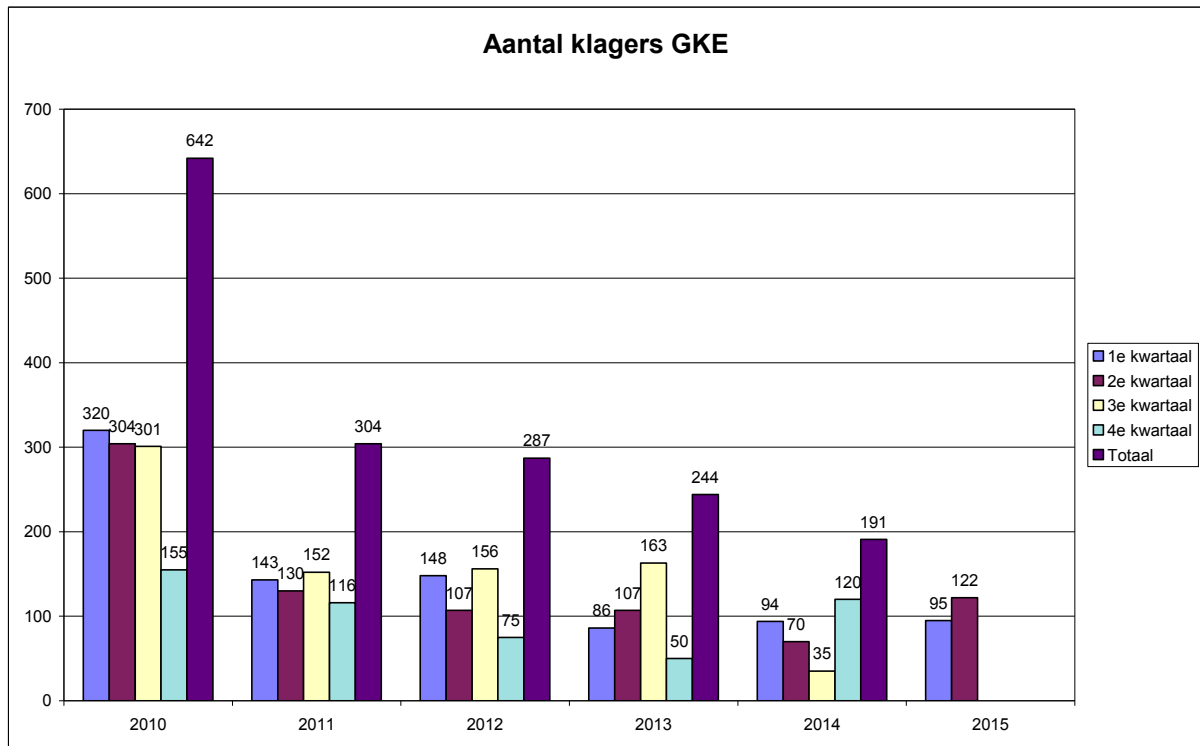
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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 het vertrek van toestellen 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 uit Schinveld geeft aan doodziek te worden van de vele overlast in de avonduren”; melding van frustratie als gevolg van geluidoverlast” (Schinveld), “de vlucht van 07:03 zo vroeg in de morgen absurd ” (Schinveld): “straaljagers, niet volgens convenant” (Schinveld).

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	2014	2015
Totaal aantal klachten*	1537	3831
Geluid	1534	3831
Laagvliegen	737	1630
Stank	26	413
Uitstoot	200	1639
Afwijkende route	657	1081
Trillingen	200	1290
Angst	194	557
Grondlawai	1	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	3	4

*) 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 2^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
April								
Totaal	159	140	1135	1142	714	816	51	50
starts	120	112	934	932	778	832		
landingen	39	28	201	210	515	750		
overig			0	0				
Mei								
Totaal	32	180	212	1502	663	834	28	64
Starts	27	173	179	1481	663	856		
landingen	5	7	33	21	660	300		
Overig			0	0				
Juni								
Totaal	13	160	20	1125	154	703	11	75
Starts	12	101	19	754	158	747		
landingen	1	59	1	371	100	629		
Overig			0	0				
1^e kwartaal								
totaal	204	480	1367	3769	670	785	61	117
starts	159	386	1132	3167	712	824		
landingen	45	94	235	602	522	640		
overig								

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 2^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2014	2015	
April	87	69	
Mei	6	92	
Juni	2	74	
Totaal 2^e kwartaal	95	235	+ 147

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 2^e kwartaal 2015 is gestegen met 135% van 204 in '14 naar 480 bewegingen in '15. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe van 95 in '14 naar 235 in '15, d.i. 147%. Het aantal klachten stijgt met 2402 van 1367 in '14 naar 3769 in '15. d.i. 176%. Het aantal klagers stijgt met 92% van 61 in '14 naar 117 in '15.

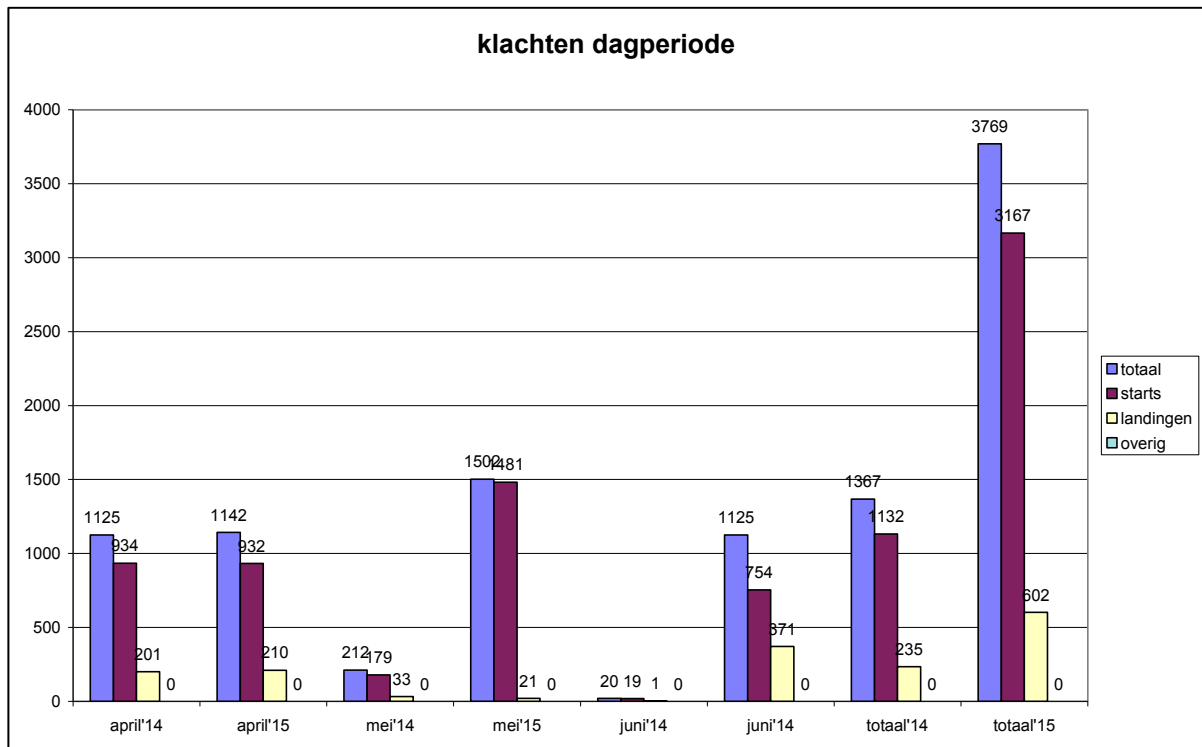
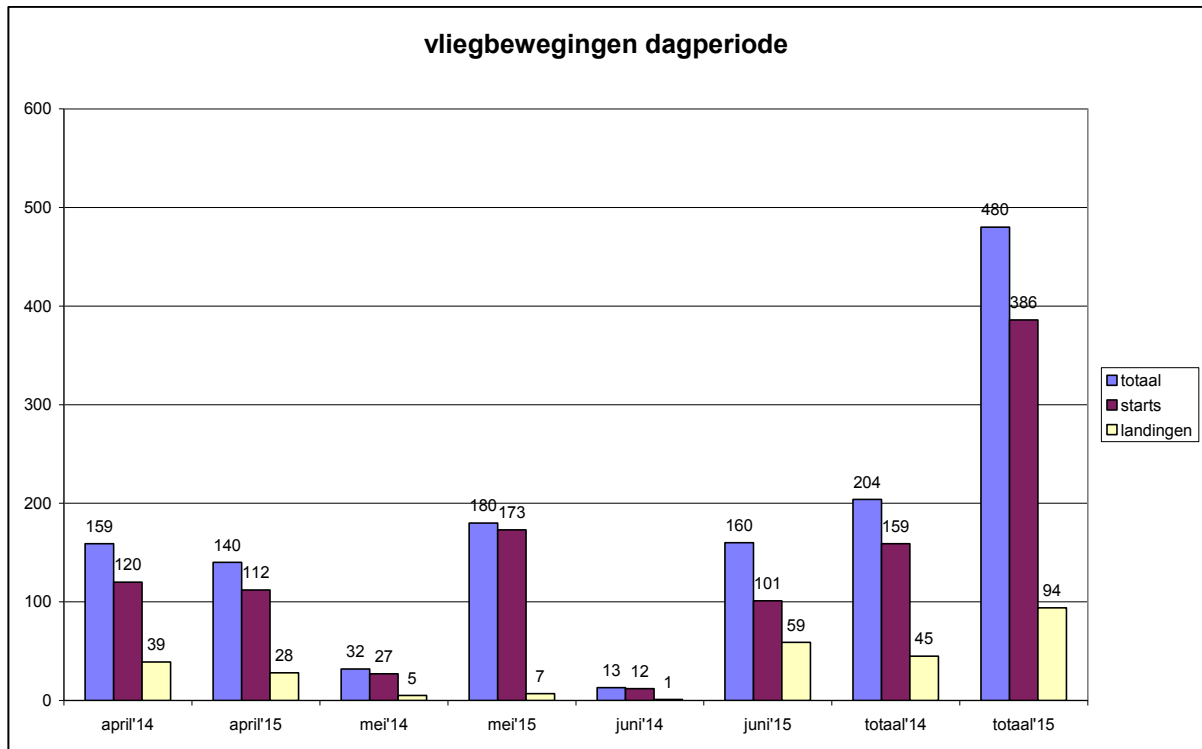
Vergelijken we de klachtenpatronen van april, mei en juni 2015 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2014 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In april 2015 constateren we een afname van het aantal bewegingen met 12% van 159 naar 140 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 21% van 87 naar 69. Het aantal klachten stijgt met 1% van 1135 naar 1142, het aantal klagers daalt met 2% van 51 naar 50. In april 2015 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 330 van de 1142 klachten d.i. 29%. In april 2014 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 423 van de 1135 klachten d.i. 37%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

- In mei 2015 neemt het aantal bewegingen toe van 32 naar 180. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe van 6 naar 92. Het aantal klachten neemt toe van 212 naar 1502, het aantal klagers stijgt van 28 naar 64. In mei 2015 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1002 van de 1502 klachten d.i. 67%. In mei 2014 zijn geen piekdagen geweest

- In juni 2015 zien we een stijging van het aantal bewegingen van 13 naar 160, het aantal trainingsbewegingen stijgt van 2 naar 74. Het aantal klachten neemt toe van 20 naar 1125, het aantal klagers stijgt 11 naar 75. In juni 2015 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 387 van de 1125 klachten d.i. 34%. In juni 2014 zijn geen piekdagen geweest.

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 2^e kwartaal**

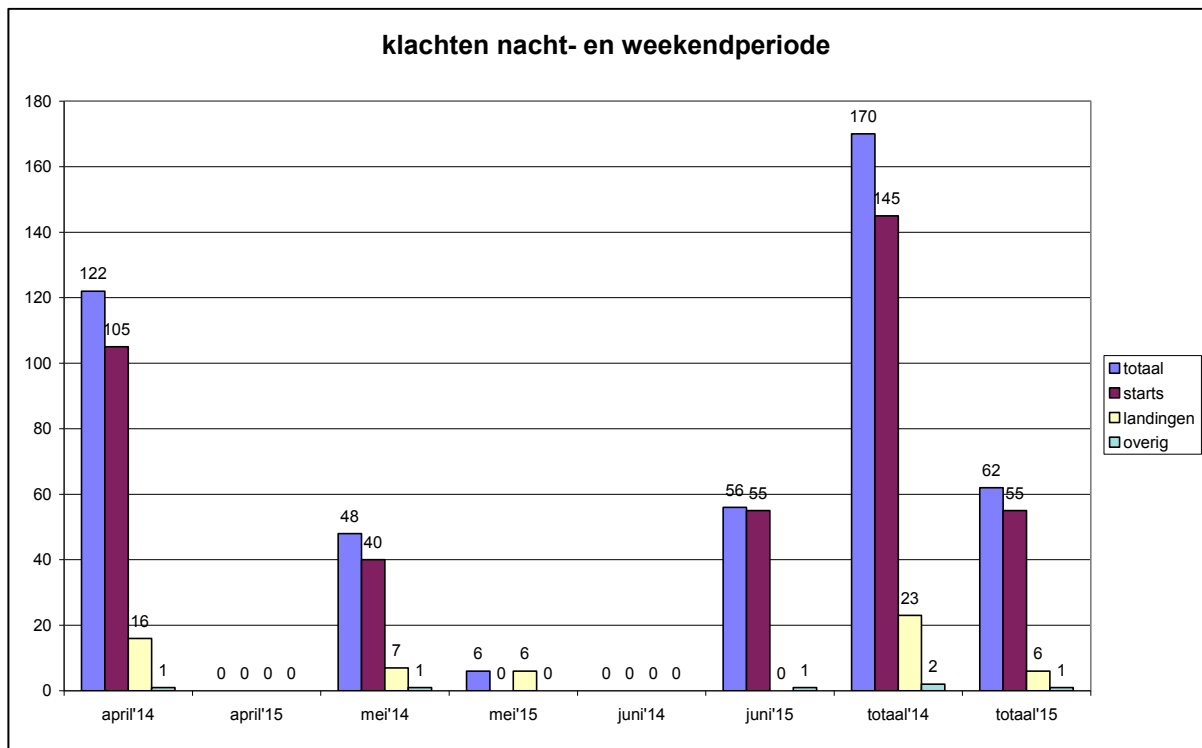
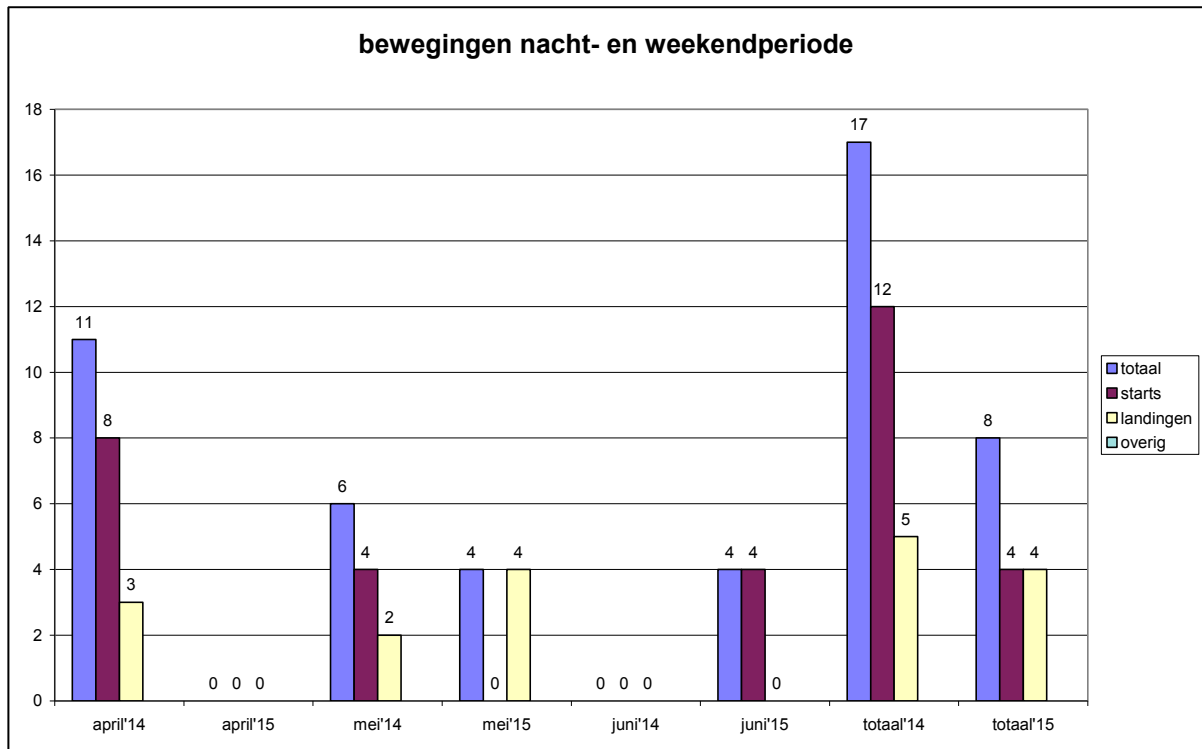
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
April						
Totaal	11	0	122	0	33	0
starts	8	0	105			
landingen	3	0	16			
overig			*1			
Mei						
Totaal	6	4	48	6	15	2
Starts	4	0	40	0		
landingen	2	4	7	6		
Overig			*1	0		
Juni						
Totaal	0	4	0	56	0	27
Starts	0	4	0	55		
landingen	0	0	0	0		
Overig			0	*1		
2^e kwartaal						
Totaal	17	8	170	62	39	27
starts	12	4	145	55		
landingen	5	4	23	6		
overig			*2	*1		

* Klachten m.b.t. vlucht vanuit of 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 53%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 64% en 31%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

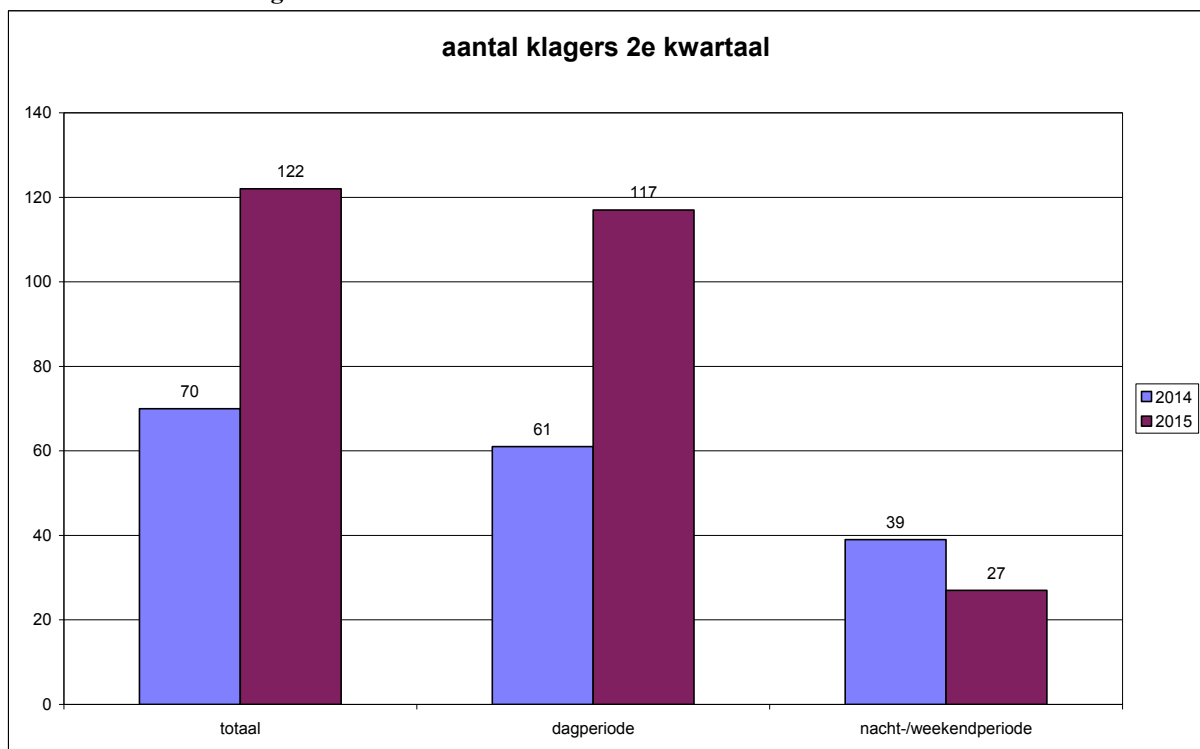
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 2^e kwartaal.**

	2014	2015
totaal	70	122
Dagperiode	61	117
nacht-/weekendperiode	39	27

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 74%, het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 92% het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt af met 31%. 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 2^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
Beek	1	3	3	18
Brunssum	16	19	465	882
Eijsden/Margraten	2	5	2	12
Gulpen-Wittem	1	2	6	6
Heerlen	2	4	14	27
Heinsberg (D)	1	0	15	0
Kerkrade	1	1	17	51
Landgraaf	1	1	9	11
Maastricht	1	1	1	1
Meerssen	1	4	2	20
Nuth	2	4	12	63
Onderbanken	29	43	854	2028
Schinnen	6	18	125	637
Sittard-Geleen	3	12	4	47
Stein	2	2	2	11
Valkenburg a/d Geul	1	2	6	16
Voerendaal	0	1	0	1
Totaal	70	122	1537	3831

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 2^e kwartaal 2015 en dezelfde periode in 2014. Brunssum laat een toename zien van het aantal klachten en klagers met resp. 90% en 19%. In Onderbanken stijgt het aantal klachten met 137%, het aantal klagers stijgt met 48%. In Schinnen stijgen de klachten en klagers met resp. 410% en 200%.

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 2^e kwartaal

Kernen gemeente	Klagers		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
Onderbanken				
Bingelrade	3	6	84	352
Jabeek	5	2	49	39
Merkelbeek	0	2	0	26
Schinveld	21	33	721	1611
Totaal	29	43	854	2028

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 2^e kwartaal 2015 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag april 2015

April	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	10		10	69		69
2	6		6	42		42
3						
4						
5						
6				*2		*2
7	2		2	16		16
8	4		4	44		44
9	7		7	88		88
10						
11						
12						
13	13		13	98		98
14	7		7	58		58
15	12		12	111		111
16	6		6	27		27
17	15		15	115		115
18						
19						
20	2		2	14		14
21	8		8	81		81
22	11		11	104		104
23	2		2	21		21
24	7		7	30		30
25						
26						
27	0		0	0		0
28	9		9	58		58
29	8		8	69		69
30	11		11	95		95
31						
totaal	140	0	140	1142	0	1142

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag mei 2015

Mei	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3						
4	7		7	38		38
5	9		9	110		110
6	14		14	79		79
7	2		2	6		6
8	10		10	54		54
9						
10						
11	2		2	18		18
12	17		17	178		178
13	13		13	123		123
14		4	4		6	6
15	1		1	6		6
16						
17						
18	7		7	51		51
19	9		9	70		70
20	16		16	212		212
21	13		13	104		104
22	11		11	88		88
23						
24						
25						
26	16		16	118		118
27	19		19	157		157
28	7		7	42		42
29	7		7	48		48
30						
31						
totaal	180	4	184	1502	6	1508

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in juni 2015

Juni	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	8		8	82		82
2	6		6	54		54
3	12		12	146		146
4	0		0	0		0
5	2		2	11		11
6						
7		2	2		30	30
8	3	1	4	29	11	40
9	6		6	30		30
10	11		11	68		68
11	9		9	46		46
12	7		7	32		32
13						
14					*1	1
15	10		10	66		66
16	2		2	11		11
17	5		5	25		25
18	6		6	33		33
19	4		4	8		8
20						
21						
22	4		4	24		24
23	7		7	52		52
24	9		9	53		53
25	14	1	15	64	14	78
26	18		18	129		129
27						
28						
29	7		7	50		50
30	10		10	112		112
31						
Totaal	160	4	164	1125	56	1181