

CAL 10-028

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3^e kwartaal 2010

Oktober 2010

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 3^e kwartaal 2010. 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 2009.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. **Aantal klachten en klagers in het 3^e kwartaal**

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Juli	243	206	2902	2190	117	109
Augustus	274	300	3281	3979	144	154
September	325	249	4756	2751	240	179
3^e kwartaal	842	755	10939	8920	340	301

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 totaal aantal klachten over deze bewegingen. In de voorlaatste 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 geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

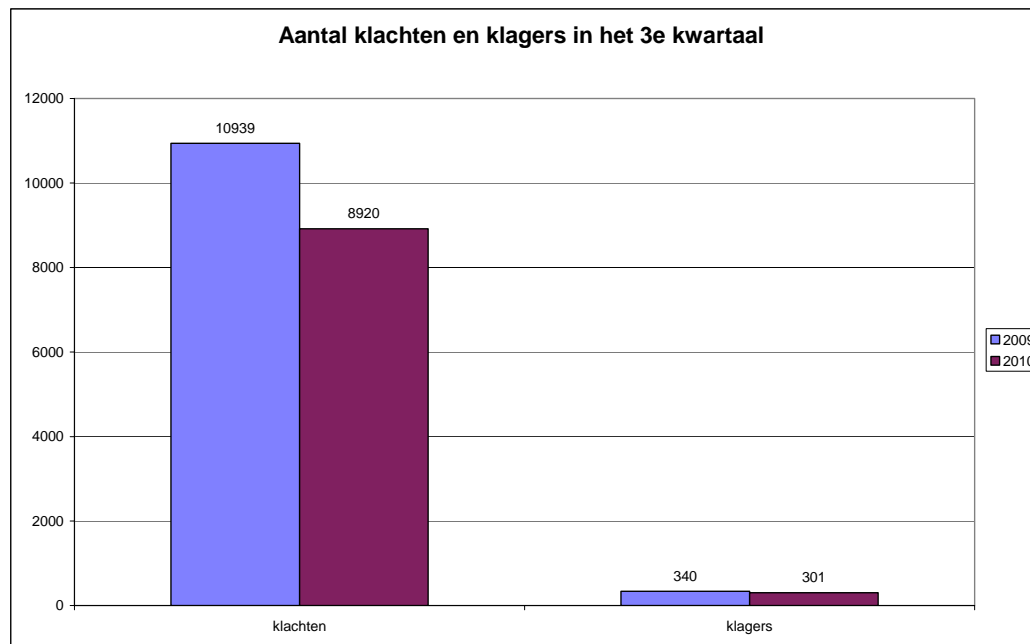
Uit de tabel blijkt in het 3e kwartaal 2010 dat het aantal vliegbewegingen gedaald is met 10%. Het aantal klachten en klagers neemt af met resp. 18% en 11% ten opzichte van dezelfde periode in 2009. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route. Ook zijn er veel klachten ingediend over uitstoot en stankoverlast, vaak in combinatie met bezorgdheid over de gezondheid. Uit berekening blijkt dat de mediaan* in het 3^e kwartaal 2010 gelijk gebleven is aan die van 2009 namelijk 5 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 301 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 150^e klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in juli een daling van het aantal vliegbewegingen, klachten en klagers met resp. 15%, 25% en 7%.
- in augustus een stijging van de bewegingen, klachten en klagers met resp. 9%, 21% en 7%.
- in september een afname van het aantal bewegingen, klachten en klagers met resp. 23%, 42% en 25% ten opzichte van dezelfde periode in 2009.

Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



Kijken we naar de bewegingen en het klachtenpatroon van de afgelopen vijf jaar dan zien we het volgende:

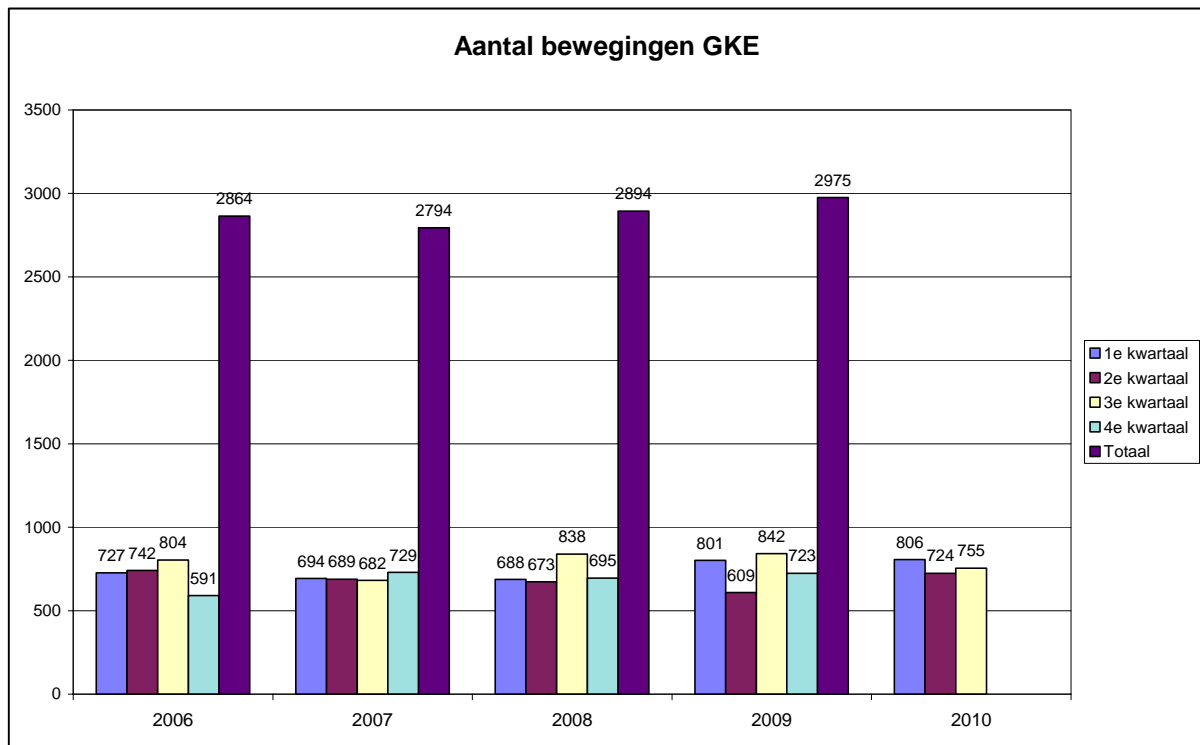
De bewegingen dalen in 2007 ten opzichte van 2006, om vervolgens te stijgen in 2008 en 2009. Vergeleken met het 4^e kwartaal 2009 zien we de bewegingen stijgen in het 1^e kwartaal 2010, gevolgd door een afname in het 2^e kwartaal. In het 3^e kwartaal constateren we een lichte toename van de bewegingen.

De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal een vergelijkbaar patroon zien over de periode 2006 tot en met 2009. Echter in 2010 constateren we in de eerste 2 kwartalen een stijging van de trainingsvluchten, in het 3^e kwartaal een afname.

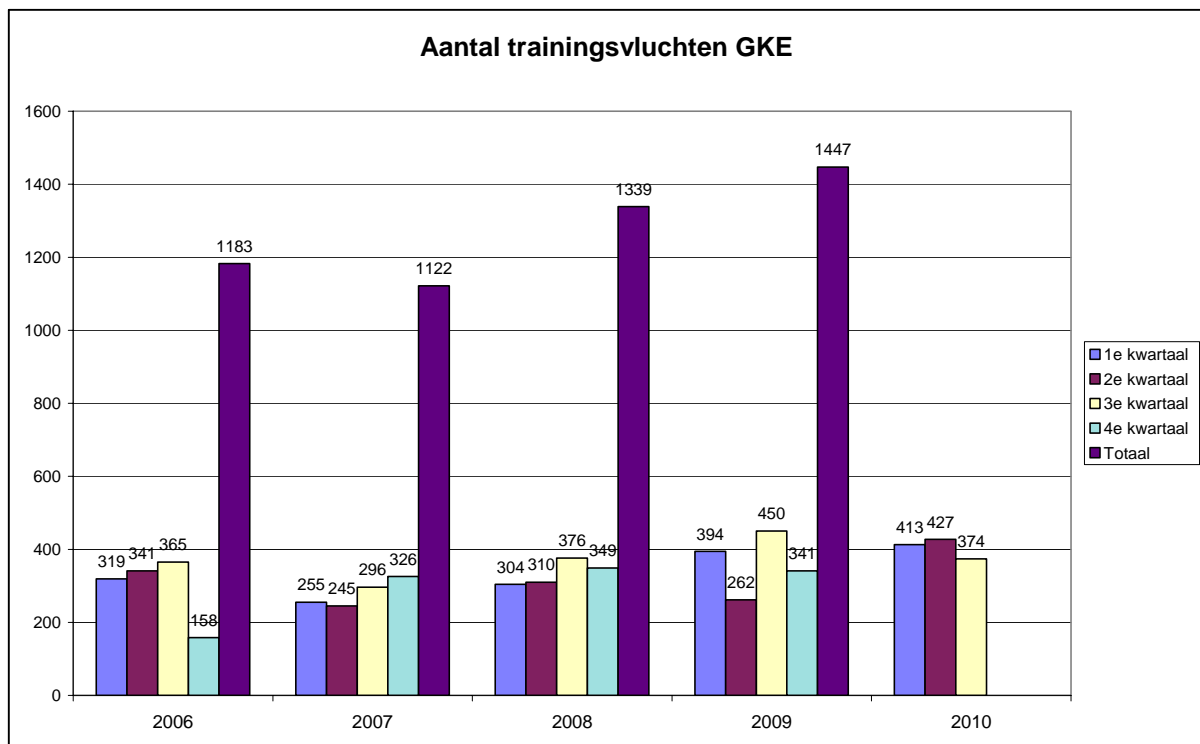
De klachten laten een stijgende trend zien: vanaf 2007 een geringe stijging ten opzichte van 2006 en een aanzienlijke stijging in 2008 en 2009. In het 1^e kwartaal 2010 nemen de klachten toe, in het 2^e kwartaal is een afname te zien en in het 3^e kwartaal lijkt het aantal klachten te stabiliseren.

De klagers laten een wisselend patroon zien: t.o.v. 2006 een flinke afname in 2007, een toename in 2008 en 2009 tot bijna het niveau van 2006. In het 1^e kwartaal 2010 zien we een aanzienlijke stijging van klagers, gevolgd door een daling in het 2^e kwartaal. In het 3^e kwartaal 2010 blijft het aantal nagenoeg gelijk. De jaar en kwartaalcijfers worden op de volgende bladzijden grafisch weergegeven.

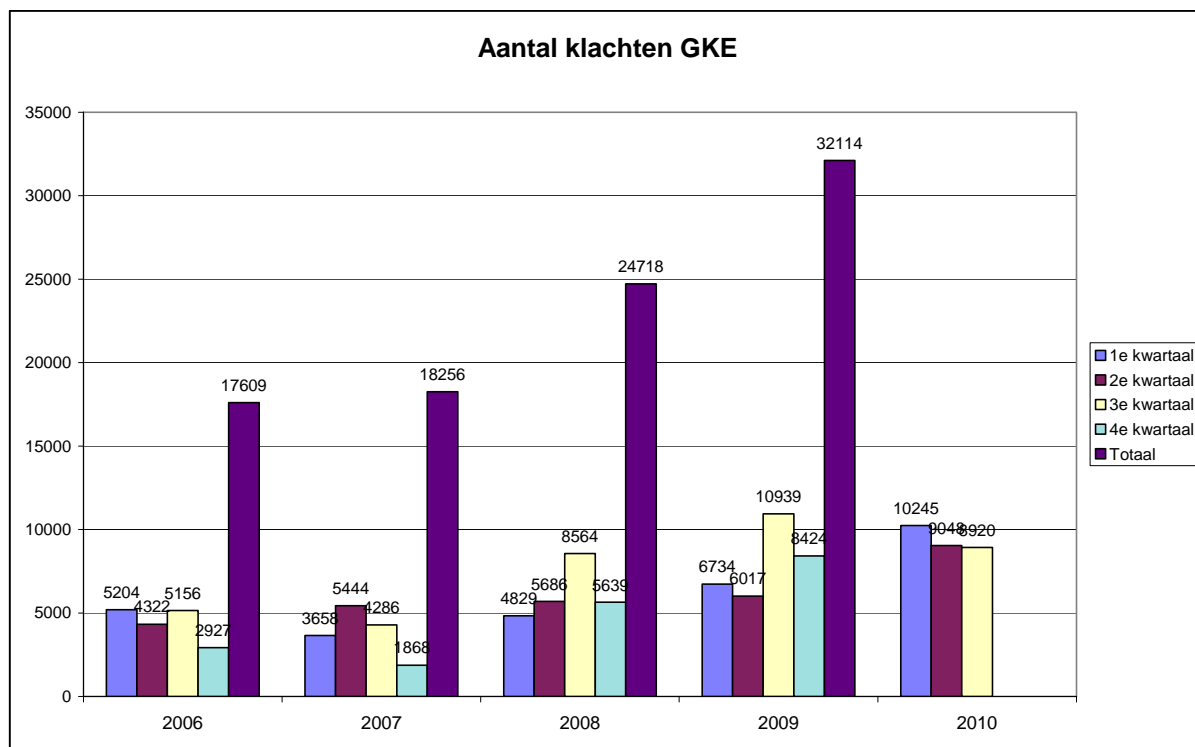
Grafiek 1.2. Jaar- en kwartaalcijfers bewegingen



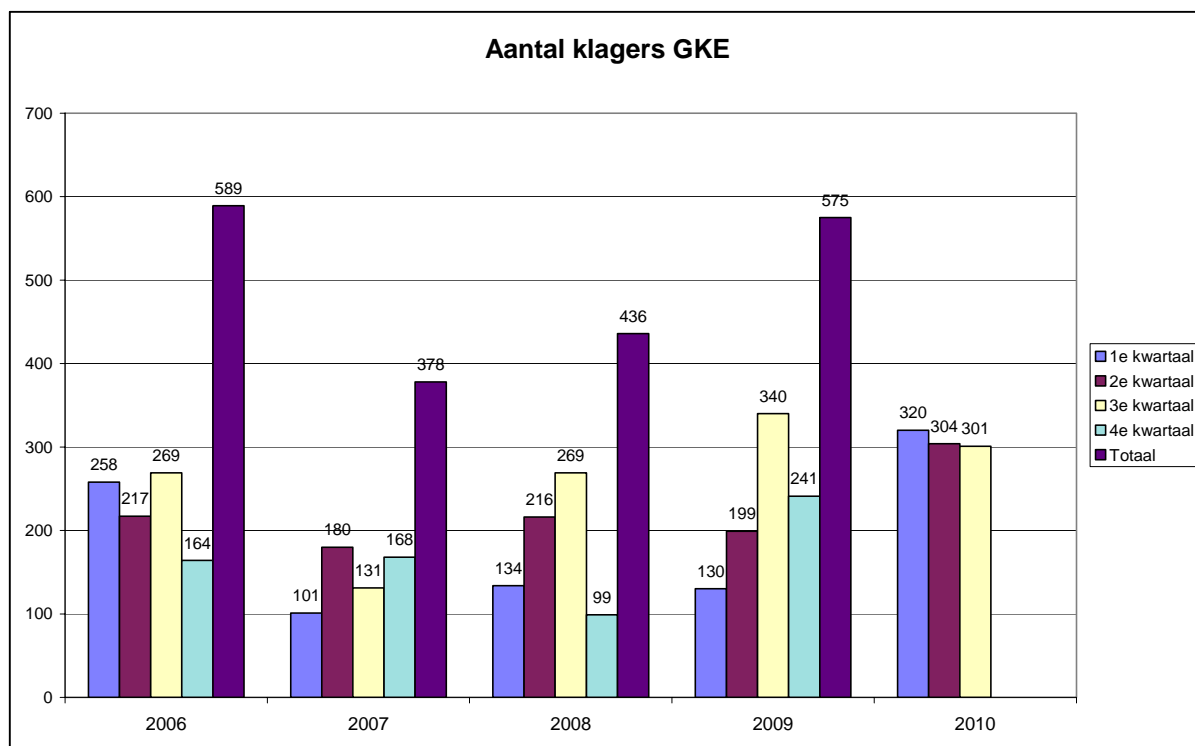
Grafiek 1.3. Jaar- en kwartaalcijfers trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Jaar- en kwartaalcijfers klachten



Grafiek 1.5. Jaar- en kwartaalcijfers klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 8920 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 8875 keer ‘geluid’, en/of 3998 keer ‘laagvliegen’, en/of 2881 keer ‘afwijkende route’, en/of 2913 keer ‘uitstoot’, en/of 310 keer ‘stank’ en/of 1354 keer ‘trilling’, en/of 668 keer ‘angst’, en/of 22 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 ‘laagvliegen boven Ubachsberg, ‘waarom deze motoren bij hoge ozongehalte’, ‘veel overlast met warm weer’, ‘overlast voor de kinderen in de speeltuin’, ‘waarom niet langs kern Oirsbeek vliegen’, niet kunnen slapen na nachtdienst’, ‘midden over kern Schinveld’, ‘vliegtuigtype niet volgens convenant’, ‘midden in de nacht uit slaap gehaald, in paniek’, ‘5000 liter kerosine gelekt op basis’, ‘radarantenne roteert nog tijdens landing’.

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	2009	2010
Totaal aantal klachten*	10939	8920
Geluid	10919	8875
Laagvliegen	3853	3998
Stank	320	310
Uitstoot	3574	2913
Afwijkende route	3163	2881
Trillingen	1800	1354
Angst	958	668
Grondlawai	0	4
Warming up	0	0
Overig	14	22
Proefdraaien	0	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 3^e kwartaal**

	Aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Juli								
Totaal	240	206	2876	2190	1198	1063	115	109
starts	224	169	2764	1943	1234	1150		
landingen	16	37	112	247	700	668		
overig			0	0				
Augustus								
Totaal	273	299	3261	3951	1195	1321	143	143
starts	219	293	2754	3913	1258	1335		
landingen	54	6	507	38	939	633		
overig			0	0				
September								
Totaal	325	247	4756	2733	1463	1106	240	177
starts	200	185	2969	2061	1485	1114		
landingen	125	62	1787	671	1430	1082		
overig			0	1				
3^e kwartaal								
Totaal	838	752	10893	8874	1300	1180	338	292
starts	643	647	8487	7917	1320	1224		
landingen	195	105	2406	956	1234	910		
overig			0	1				

Tabel 2.1 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen boven Nederland van of naar de AWACS-basis te Geilenkirchen en het totaal 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 bewegingen van trainingsvluchten in het 3^e kwartaal**

	Aantal Bewegingen		%
	2009	2010	
Juli	120	112	- 7
Augustus	152	157	+ 3
September	178	105	-41
Totaal 3^e kwartaal	450	374	- 7

Uit de tabellen 2.1. en 2.2. blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal 2010 met 86 gedaald is van 838 naar 752 (10%) ten opzichte van dezelfde periode in 2009. Het aantal klachten daalt met 2019 van 10893 naar 8874 (19%). Het aantal klagers daalt met 46 van 338 naar 292 (14%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2010 afzonderlijk met de van dezelfde periode in 2009 dan kunnen we het volgende opmerken:

In juli constateren we een daling van het aantal bewegingen met 14% van 240 naar 206 en een daling van het aantal trainingsvluchten met 7% van 120 naar 112. Tevens constateren we een daling van het aantal klachten met 24% van 2876 naar 2190 en een daling van het aantal klagers met 5% van 115 naar 109.

In juli 2010 zijn 12 piekdagen verantwoordelijk voor 1677 van de 2190 klachten d.i. 77%.

In juli 2009 zijn 11 piekdagen verantwoordelijk voor 2341 van de 2876 klachten d.i. 81%.

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

In augustus zien we een toename van het aantal bewegingen met 10% van 273 naar 299 en een toename van het aantal trainingsvluchten met 3% van 152 naar 157. Het aantal klachten stijgt met 21% van 3261 naar 3951. Het aantal klagers blijft gelijk.

In augustus 2010 zijn 17 piekdagen verantwoordelijk voor 3609 van de 3951 klachten d.i. 91%.

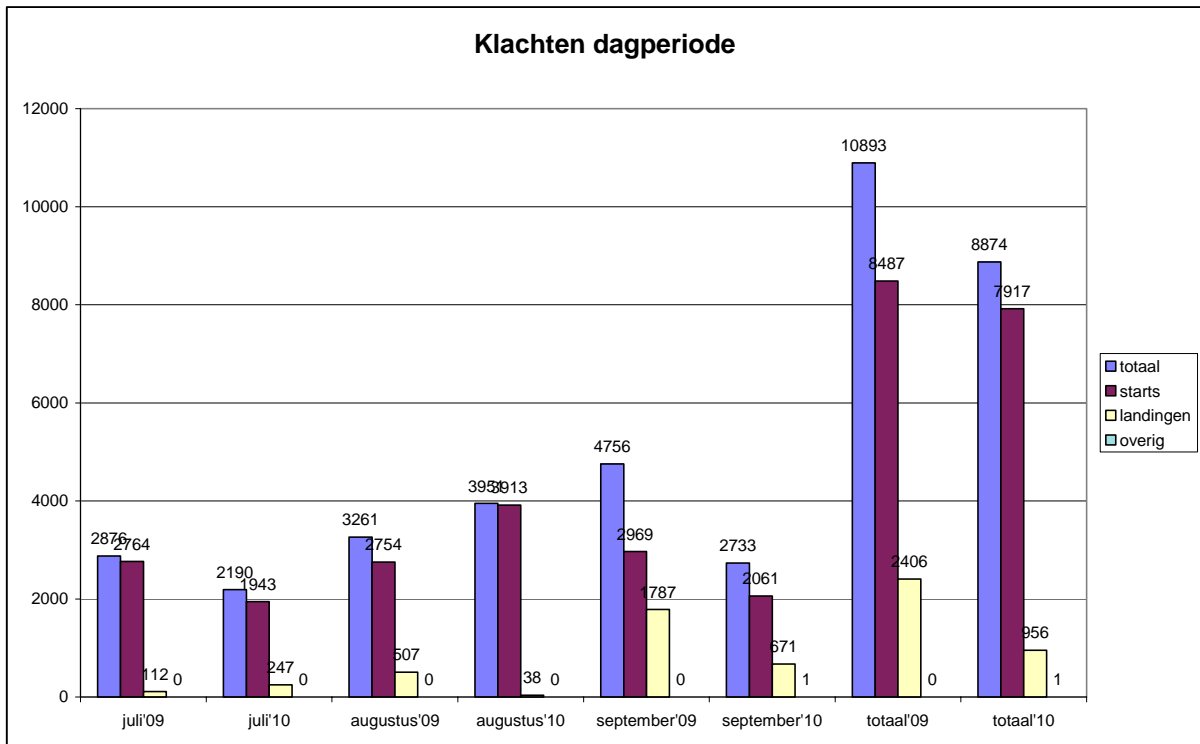
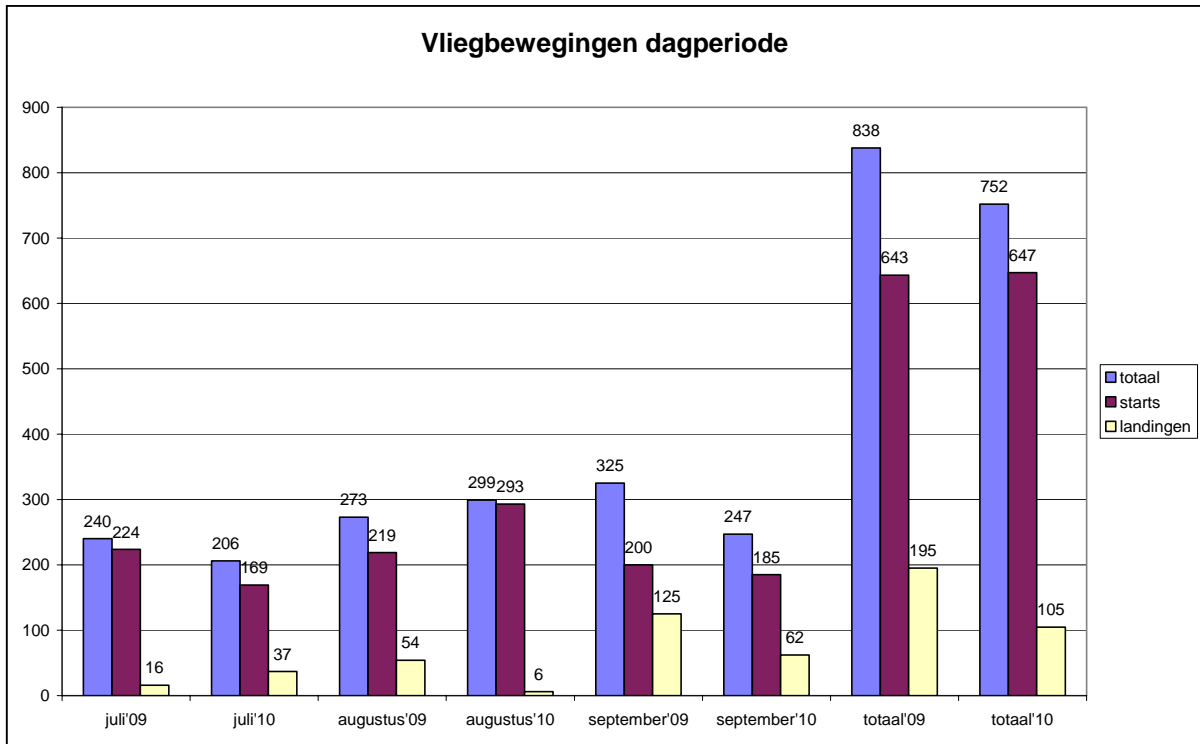
In augustus 2009 zijn 17 piekdagen verantwoordelijk voor 3011 van de 3261 klachten d.i. 92%.

In september daalt het aantal bewegingen met 24% van 325 naar 247 en een daling van het aantal trainingsvluchten met 41% van 178 naar 105. Het aantal klachten daalt met 43% van 4756 naar 2733. Het aantal klagers daalt met 26% van 240 naar 177.

In september 2010 zijn 9 piekdagen verantwoordelijk voor 1841 van de 2733 klachten d.i. 67%.

In september 2009 zijn 16 piekdagen verantwoordelijk voor 4262 van de 4756 klachten d.i. 90%

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 3^e kwartaal**

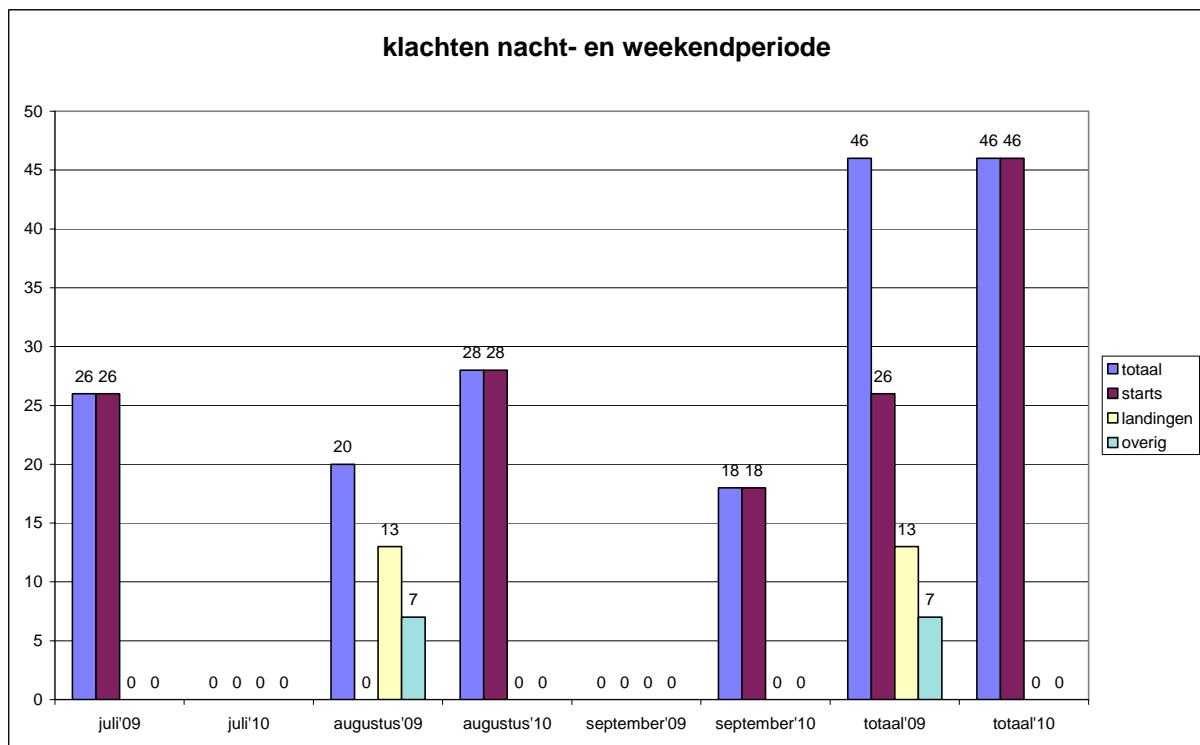
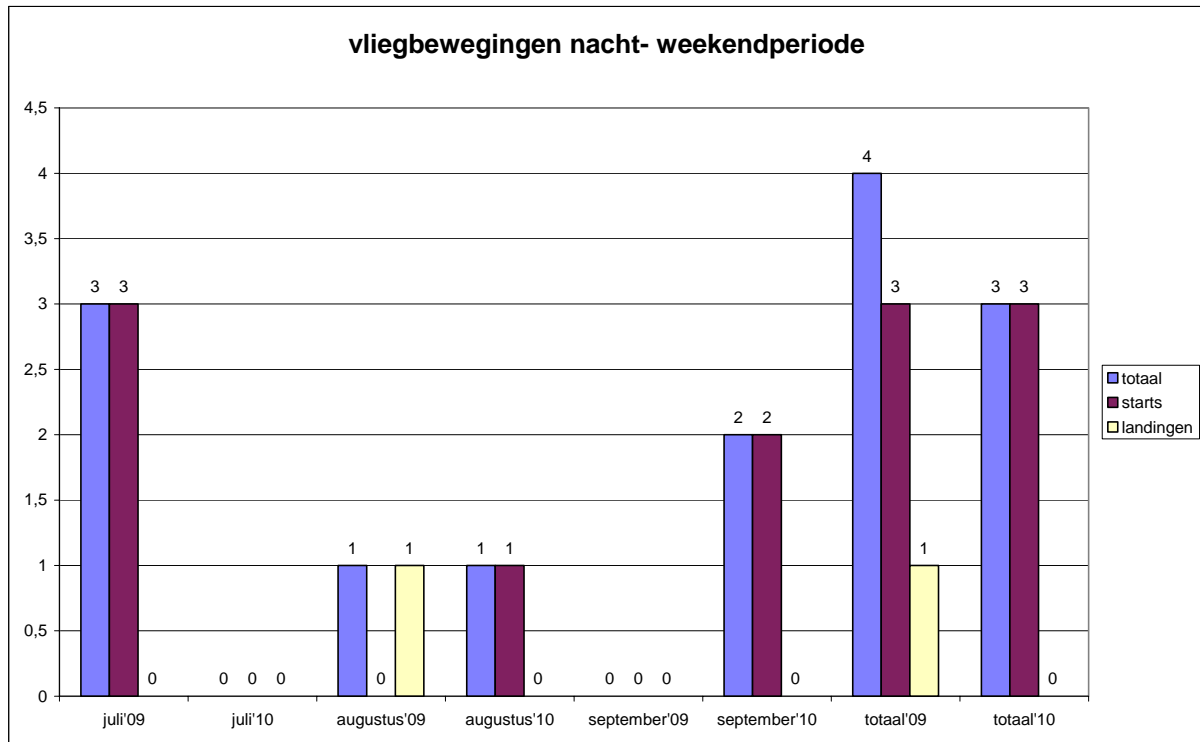
	aantal vliegbewegingen		Aantal klachten		aantal klagers	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Juli						
Totaal	3	0	26	0	14	0
Starts	3	0	26	0		
landingen	0	0	0	0		
overig						
Augustus						
Totaal	1	1	20	28	15	28
Starts	0	1	0	28		
landingen	1	0	13	0		
overig			*7	0		
September						
Totaal	0	2	0	18	0	18
Starts	0	2	0	18		
landingen	0	0	0	0		
Overig			0	0		
3e kwartaal						
Totaal	4	3	46	46	25	43
Starts	3	3	26	46		
landingen	1	0	13	0		
overig			*7	0		

* vertrekken 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.

Het aan vliegbewegingen daalt met 25%. Het aantal klachten blijft gelijk, maar het aantal klagers stijgt aanzienlijk met 72%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

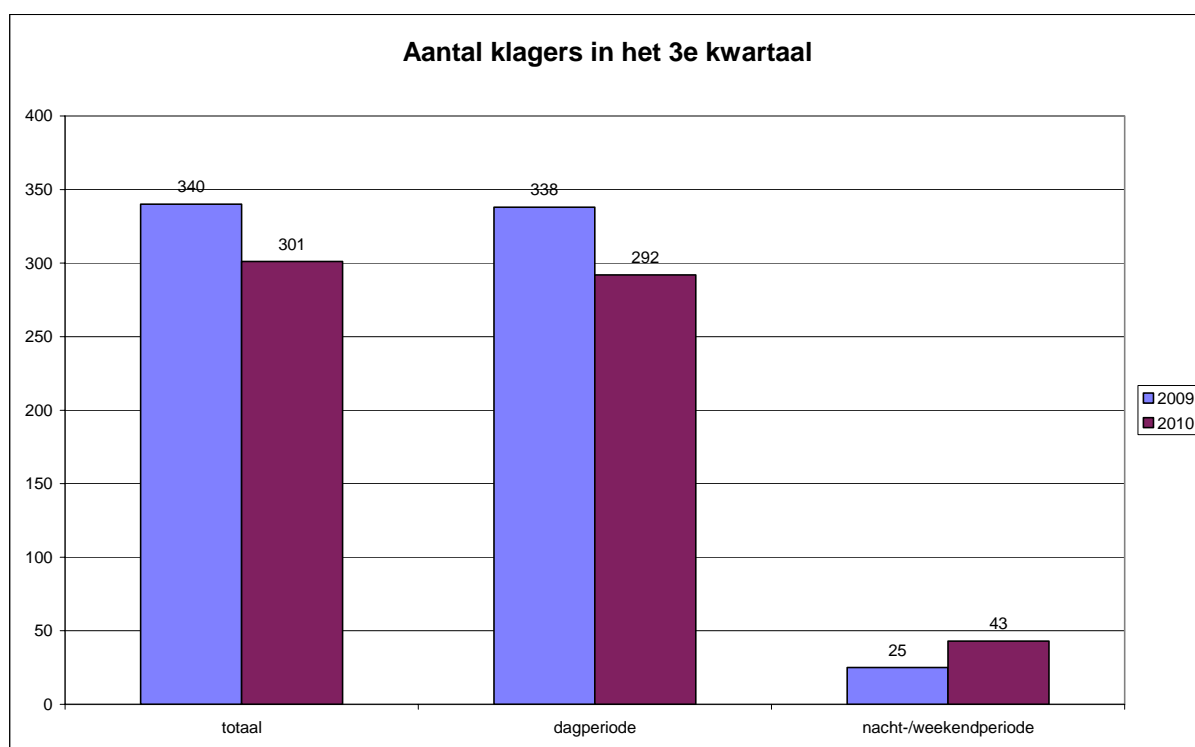
3.1. Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.

	2009	2010
Totaal	340	301
Dagperiode	338	292
nacht-/weekendperiode	25	43

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 daalt met 11%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode daalt met 14%, het aantal over de nacht - / weekendperiode stijgt met 72%. 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	
	2009	2010	2009	2010
Beek	6	2	53	9
Brunssum	60	52	3103	1830
Echt	0	1	0	2
Gulpen-Wittem	3	6	16	18
Heerlen	30	42	556	551
Kerkrade	6	12	20	87
Kreutzrath (D)	1	0	2	0
Landgraaf	5	3	28	8
Maastricht	1	0	1	0
Margraten	3	3	4	20
Meerssen	6	5	18	12
Nuth	7	13	160	124
Onderbanken	112	75	4802	3894
Roerdalen	1	0	1	0
Schinnen	55	47	1726	1610
Simpelveld	0	2	0	6
Sittard-Geleen	16	13	95	83
Stein	8	5	40	11
Ubach-Palenberg (D)	1	1	2	4
Vaals	1	0	2	0
Valkenburg a/d Geul	5	3	74	58
Voerendaal	13	16	236	593
Totaal	340	301	10939	8920

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio.

Opvallend is de daling van het aantal klagers uit Brunssum, Onderbanken en Schinnen met respectievelijk 13%, 33% en 15% en klachten met resp. 41%, 19% en 7%. In Voerendaal stijgt het aantal klagers met 23% en het aantal klachten met 151%. De gemeente Kerkrade laat een forse toename zien van klagers (100%) en klachten (335%). Het aantal klagers uit de gemeente Heerlen neemt toe met 40%, het aantal klachten blijft nagenoeg gelijk.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2010 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in juli 2010

Juli Dag	Bewegingen			Klachten		
	Dag	nacht/ weekend	totaal	Dag	nacht/ weekend	totaal
1	21		21	315		315
2	11		11	140		140
3						
4						
5	13		13	163		163
6	8		8	102		102
7	7		7	101		101
8	15		15	116		116
9	11		11	121		121
10						
11						
12	9		9	98		98
13	14		14	128		128
14	11		11	122		122
15	2		2	34		34
16	4		4	24		24
17						
18						
19	8		8	59		59
20	8		8	32		32
21	1		1	14		14
22	7		7	78		78
23	4		4	46		46
24						
25						
26	7		7	79		79
27	12		12	109		109
28	15		15	133		133
29	5		5	49		49
30	13		13	127		127
31						
Totaal	206	0	206	2190	0	2190

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in augustus 2010

Augustus Dag	Bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	19		19	290		290
3	15		15	273		273
4	20		20	344		344
5	20		20	307		307
6	17		17	286		286
7						
8						
9	18		18	323		323
10	19		19	297		297
11	10		10	105		105
12	12		12	126		126
13	6		6	51		51
14						
15						
16	7		7	54		54
17	15		15	137		137
18	14		14	142		142
19	12		12	97		97
20	6		6	42		42
21						
22						
23	12		12	243		243
24	18		18	209		209
25	11		11	115		115
26	13		13	159		159
27	13		13	142		142
28						
29		1	1		28	28
30	10		10	98		98
31	12		12	111		111
Totaal	299	1	300	3951	28	3979

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in september 2010

September Dag	Bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	15		15	175		175
2	22		22	352		352
3	18		18	244		244
4						
5						
6	23		23	393		393
7	11		11	110		110
8	12		12	140		140
9	6		6	78		78
10	8		8	95		95
11		1	1		17	17
12						
13	13		13	137		137
14	15		15	173		173
15	12		12	97		97
16	12		12	83		83
17	9		9	91		91
18						
19		1	1		1	1
20	8		8	76		76
21	9		9	74		74
22	4		4	49		49
23	5		5	38		38
24	11		11	117		117
25						
26						
27	10		10	68		68
28	10		10	67		67
29	11		11	64		64
30	3		3	12		12
31						
Totaal	247	2	249	2733	18	2751