

CAL 14-025

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

2^e kwartaal 2014

September 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 2^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 2^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
April	202	170	1165	1257	65	59
Mei	144	38	444	260	32	31
Juni	172	13	567	20	58	11
Totaal	518	221	2176	1537	107	70

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.

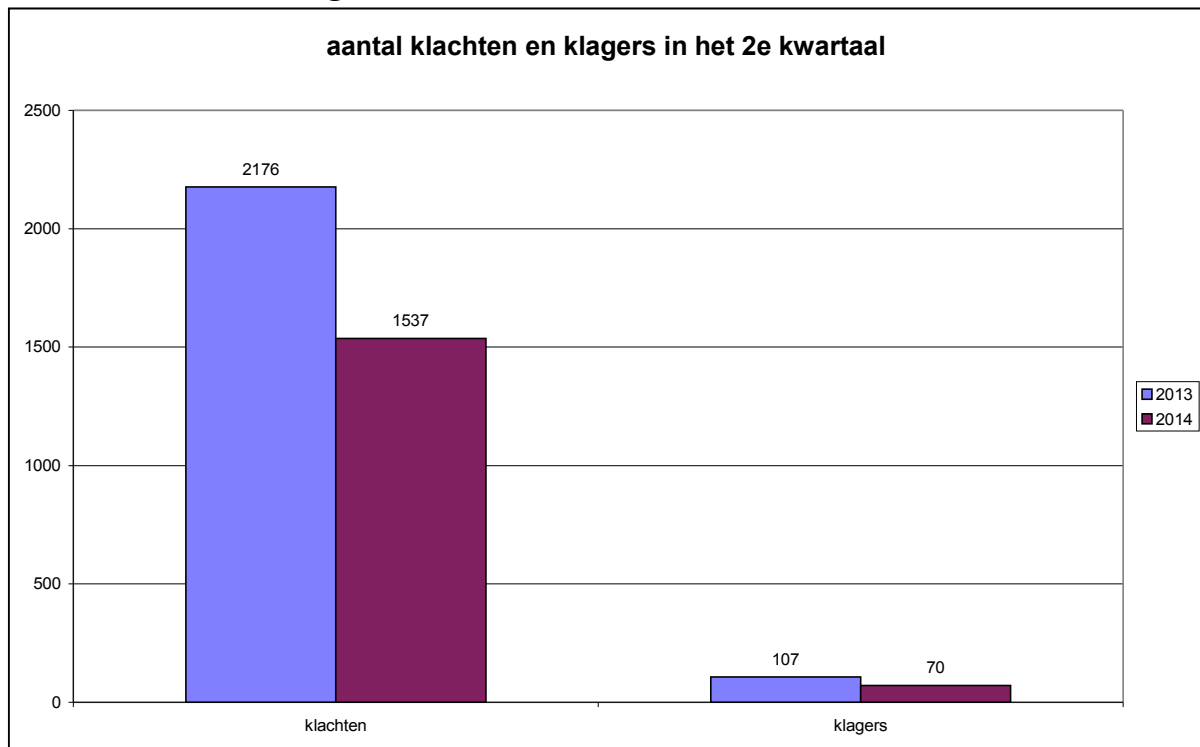
Uit de tabel blijkt in het 2^e kwartaal 2014 dat het aantal vliegbewegingen met 57% is afgenomen. Het aantal klachten en klagers is gedaald met 29%, resp. 35% ten opzichte van dezelfde periode in 2013. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is verschoven t.o.v. 2013 en wel van 5 klachten per klager in 2013 naar 4,5 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.

*) 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 70 klagers wordt de mediaan bepaald door de som van de 35^e en 36^e klager: 2.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in april dat de bewegingen zijn gedaald met 16%. Het aantal klachten stijgt met 8% en het aantal klagers daalt met 9%.
- in mei een afname van de bewegingen met 74%. Het aantal klachten daalt met 41% en het aantal klagers is nagenoeg gelijk gebleven.
- in juni de bewegingen afnemen met 92%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 96% en 81%.

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 2014 daalt het aantal bewegingen t.o.v. het 1^e kwartaal. De verklaring hiervoor is de gedeeltelijke sluiting van de landingsbaan met ingang van mei 2014 in verband met een baanrenovatie.

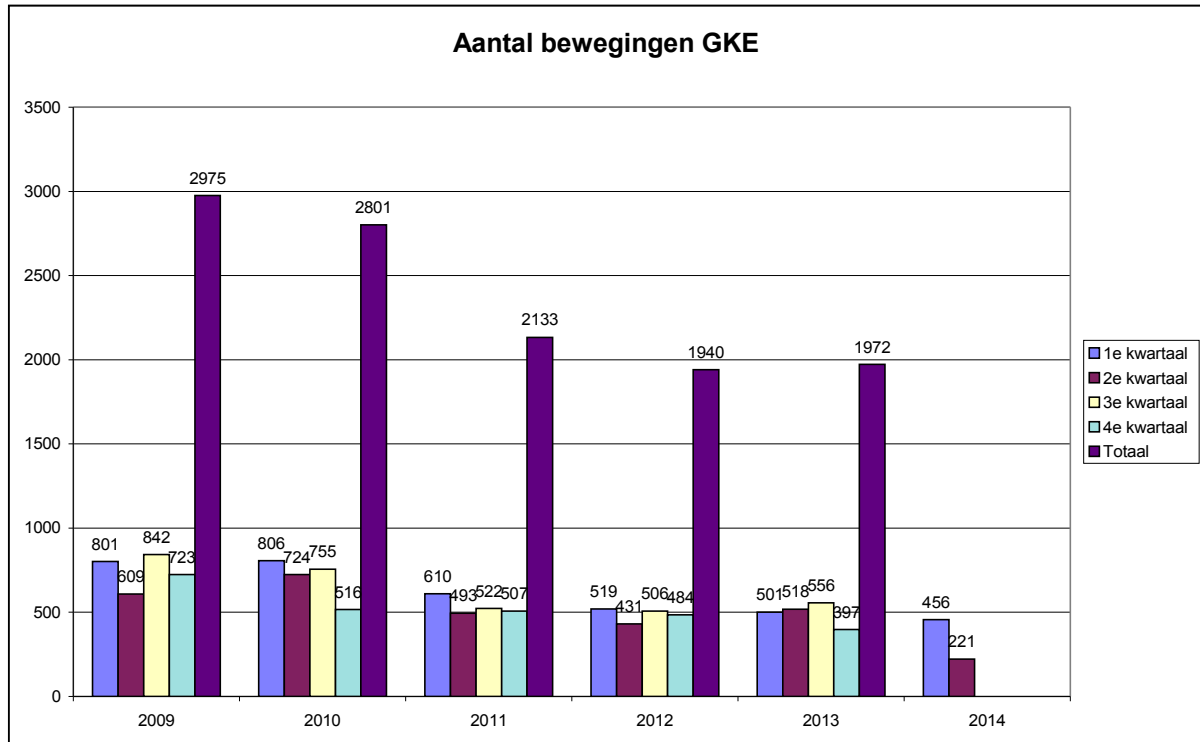
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2009 tot en met 2012 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van 2012. In het 1^e kwartaal 2014 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013. In het 2^e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

De klachten nemen in 2010 toe ten opzichte van het aantal in 2009. Vanaf 2011 tot en met 2013 is er sprake van een duidelijk 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 in het 2^e kwartaal t.o.v. het 1^e kwartaal 2014. Zie bovenstaande verklaring.

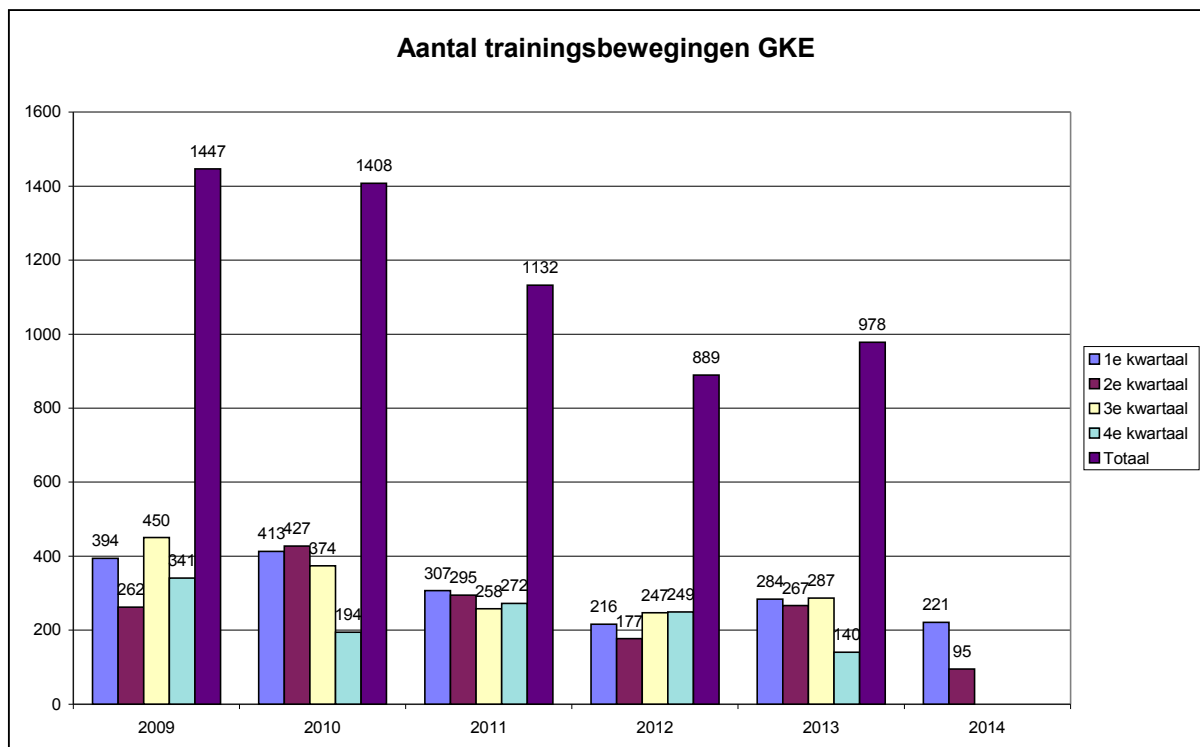
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van de klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In het 1^e kwartaal 2014 zien we

de klagers toenemen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2013. Het aantal klagers daalt in het 2^e kwartaal 2014 t.o.v. het 1^e kwartaal. Zie voorgaande verklaring. Voorgaande informatie wordt op deze en de volgende pagina grafisch weergegeven.

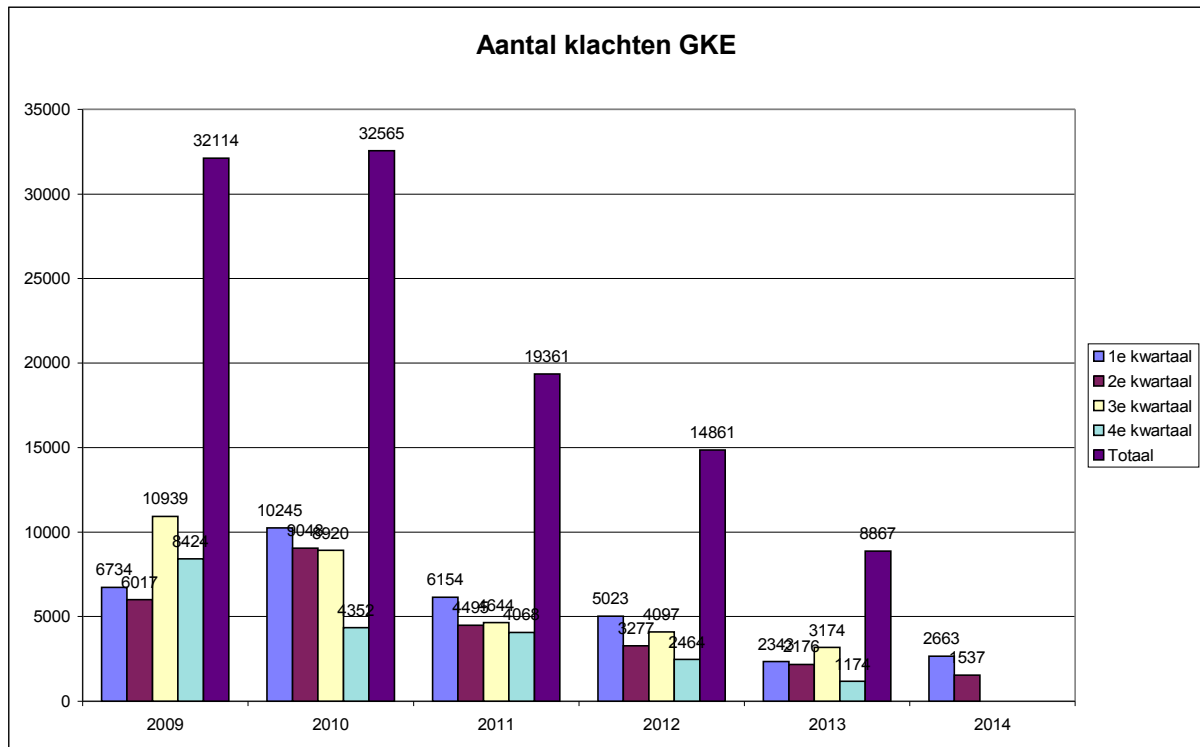
Grafiek 1.2. **Trend: bewegingen**



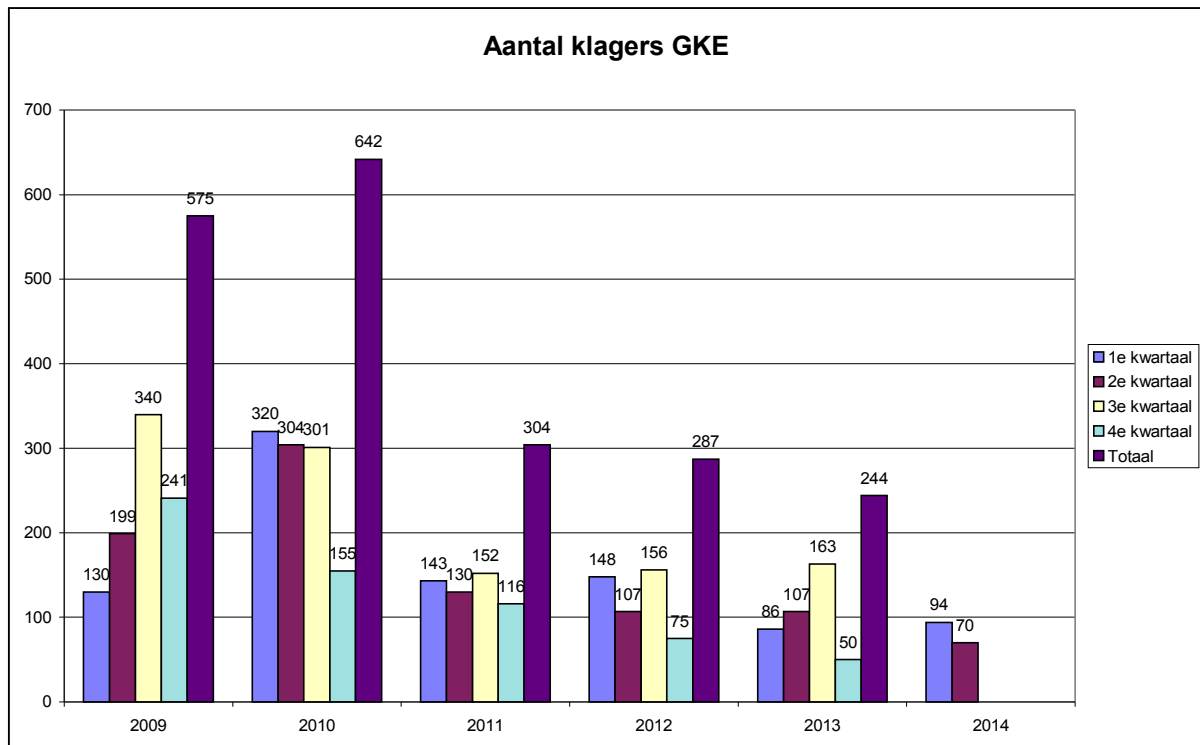
Grafiek 1.3. **Trend: trainingsbewegingen**



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat deze 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”; “toestel vliegt veel te laag over woonwijk”, “toestel daalde snel en laag, was zeer angstig”. 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*	2176	1537
Geluid	2170	1534
Laagvliegen	816	737
Stank	70	26
Uitstoot	273	200
Afwijkende route	634	657
Trillingen	270	200
Angst	154	194
Grondlawaai	0	1
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	10	3

*) 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	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
April								
Totaal	198	159	1133	1135	572	714	57	51
starts	163	120	987	934	606	778		
landingen	35	39	146	201	417	515		
overig			0					
Mei								
Totaal	142	32	443	212	312	663	32	28
Starts	128	27	401	179	313	663		
landingen	14	5	42	33	300	660		
Overig			0					
Juni								
Totaal	171	13	556	20	325	154	56	11
Starts	96	12	225	19	234	158		
landingen	75	1	331	1	441	100		
Overig			0					
2^e kwartaal								
totaal	511	204	2132	1367	417	670	100	61
starts	387	159	1613	1132	417	712		
landingen	124	45	519	235	419	522		
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		%
	2013	2014	
April	104	87	-16
Mei	72	6	-92
Juni	91	2	-98
Totaal 2^e kwartaal	267	95	-64

Uit de tabellen 2.1 en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 2^e kwartaal 2014 is gedaald met 60% van 511 in '13 naar 204 bewegingen in '14.

Het aantal trainingsbewegingen neemt af van 267 in '13 naar 95 in '14, een afname van 64%. Het aantal klachten daalt met 765 van 2132 in '13 naar 1367 in '14, een afname van 36%. Het aantal klagers daalt van 100 in '13 naar 61 in '14, een afname van 39%.

Vergelijken we de klachtenpatronen van april, mei en juni 2014 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2013 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In april constateren we een afname van het aantal bewegingen met 20% van 198 naar 159 en een afname van het aantal trainingsbewegingen met 16% van 104 naar 87. Het aantal klachten is nagenoeg gelijk gebleven namelijk 1133 klachten in '13 en 1135 klachten in '14. Het aantal klagers daalt met 11% van 57 naar 51.

In april 2014 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 423 van de 1135 klachten d.i. 37%.

In april 2013 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 521 van de 1133 klachten d.i. 46%.

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

- In mei 2014 daalt het aantal bewegingen met 77% van 142 naar 32. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 92% van 72 naar 6. Het aantal klachten neemt met 52% af van 443 naar 212. Het aantal klagers daalt met 13% van 32 naar 28.

In mei 2014 zijn er geen piekdagen geweest.

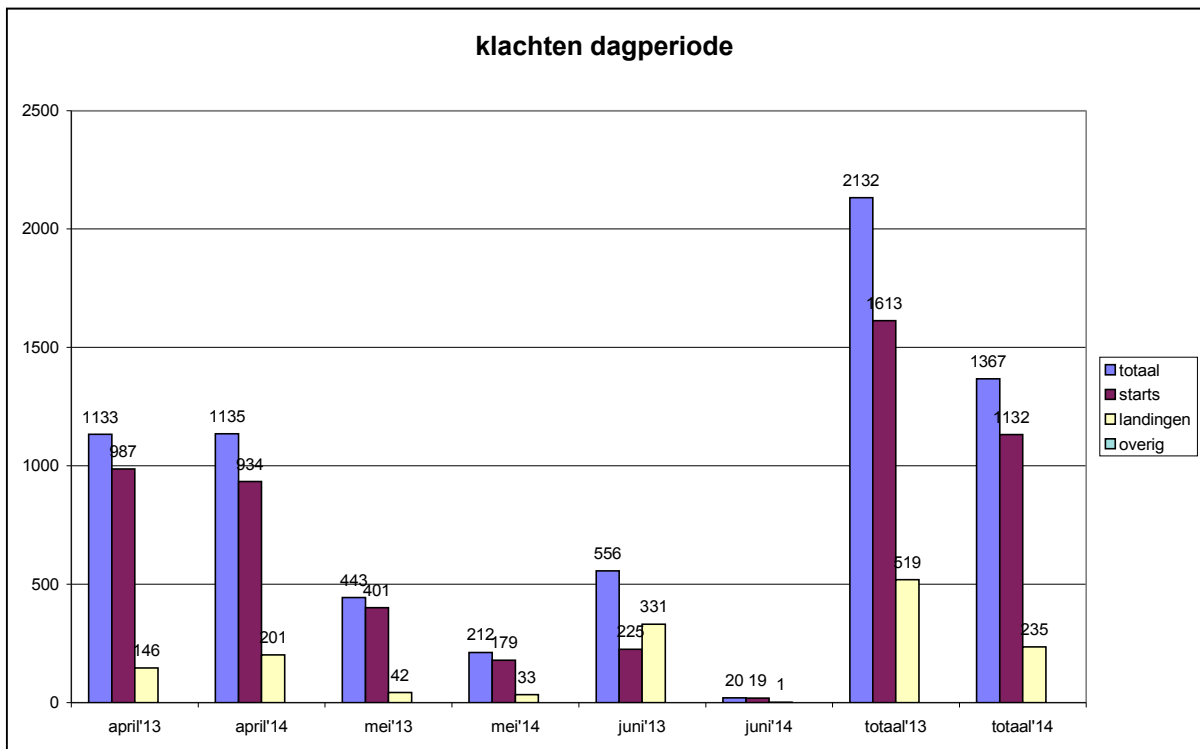
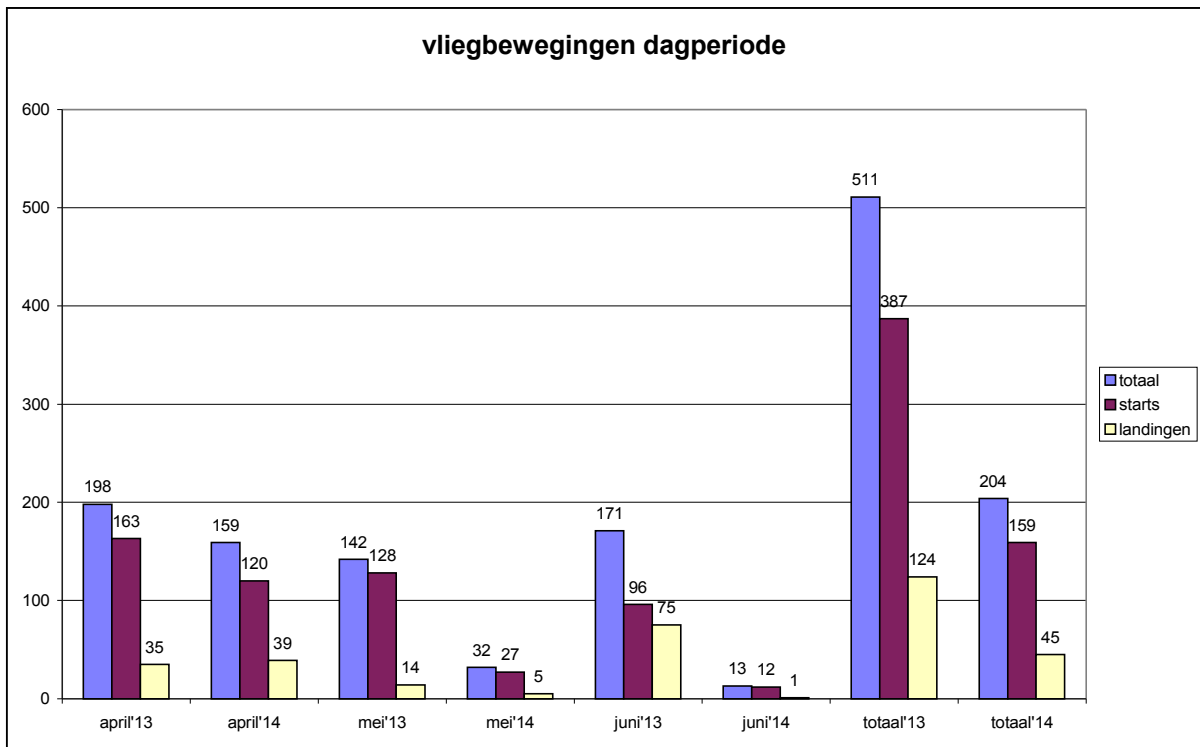
In mei 2013 zijn er eveneens geen piekdagen geweest.

- In juni 2014 zien we een daling van het aantal bewegingen met 92% van 171 naar 13. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 98% van 91 naar 2. Het aantal klachten daalt met 96% van 556 naar 20. Ook neemt het aantal klagers af en wel met 80% van 56 naar 11.

In juni 2014 zijn er geen piekdagen geweest.

In juni 2013 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 215 van de 556 klachten d.i. 39%.

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**

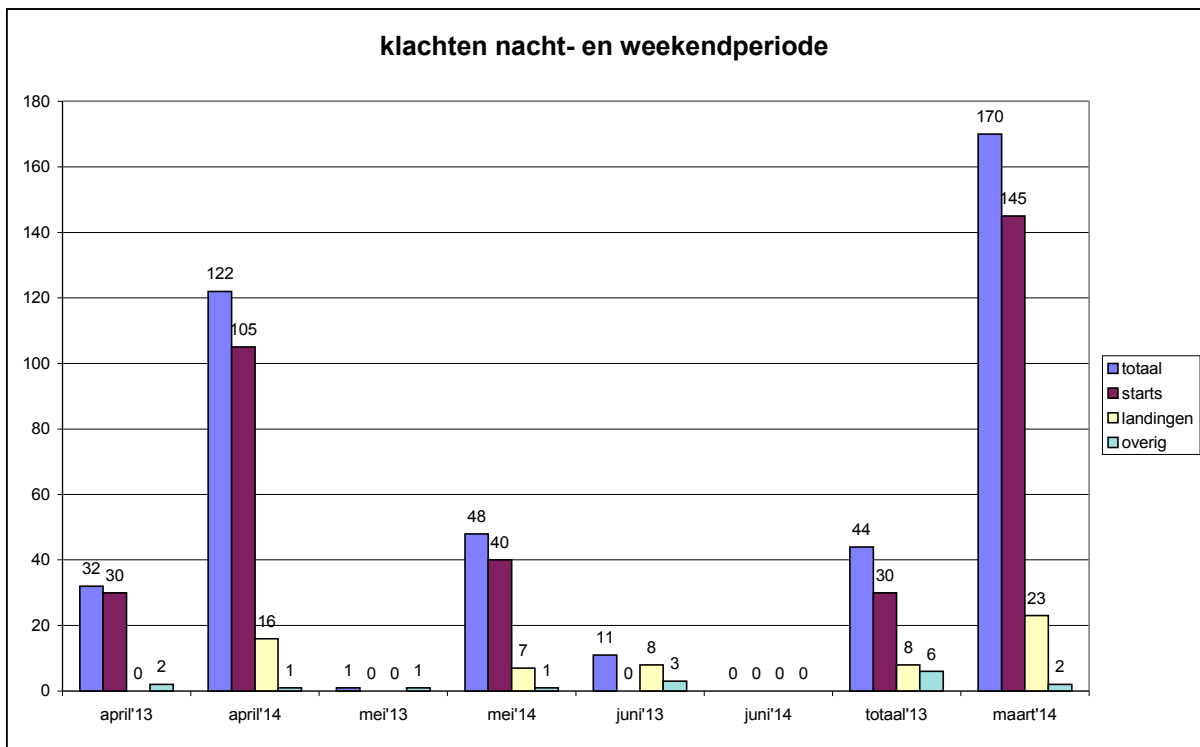
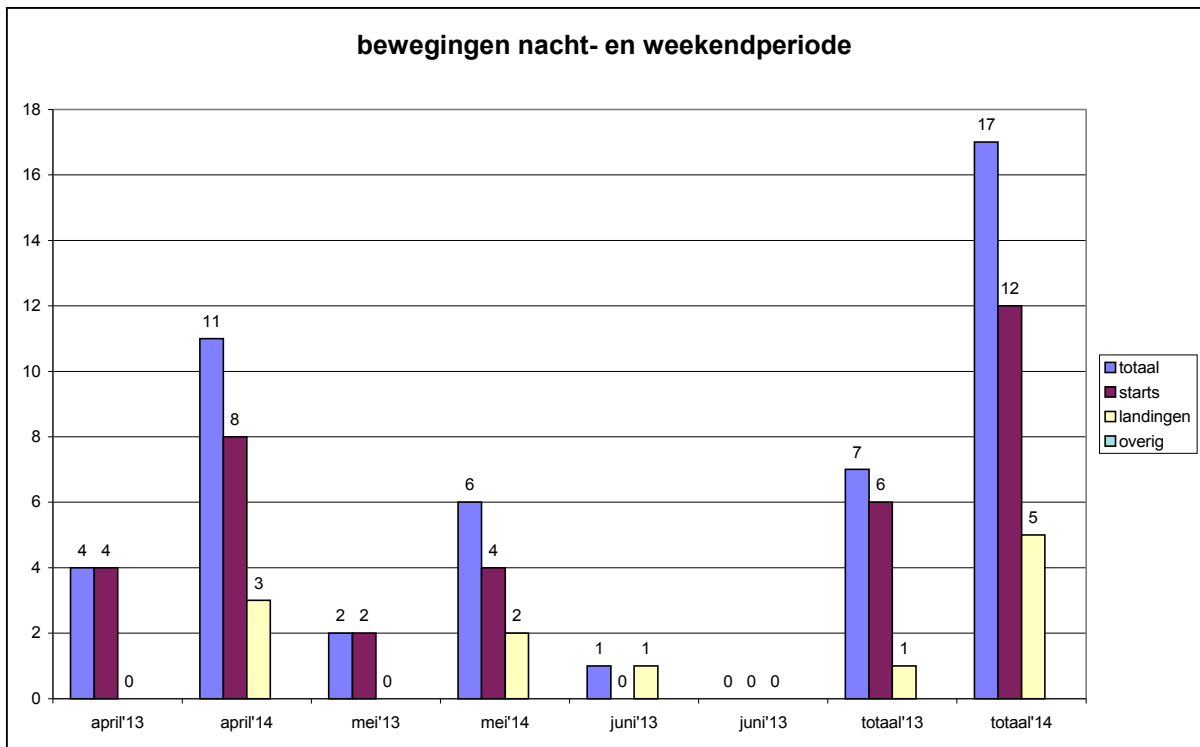
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
April						
Totaal	4	11	32	122	18	33
starts	4	8	30	105		
landingen	0	3	0	16		
overig			*2	*1		
Mei						
Totaal	2	6	1	48	1	15
Starts	2	4	0	40		
landingen	0	2	0	7		
Overig			*1	*1		
Juni						
Totaal	1	0	11	0	8	0
Starts	0	0	0	0		
landingen	1	0	8	0		
Overig			*3	0		
2^e kwartaal						
Totaal	7	17	44	170	25	39
starts	6	12	30	145		
landingen	1	5	8	23		
overig			*6	*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 143%. Het aantal klachten neemt toe met 286% en het aantal klagers stijgt eveneens met 56%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

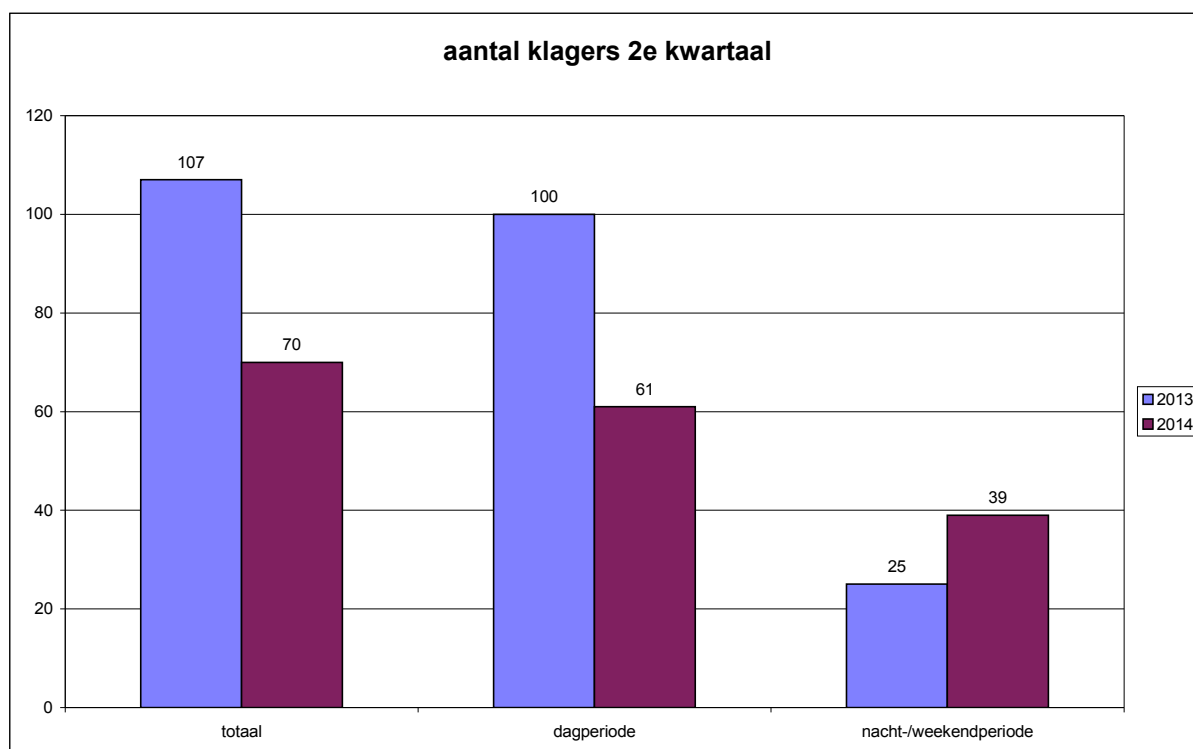
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 2^e kwartaal.**

	2013	2014
totaal	107	70
dagperiode	100	61
nacht-/weekendperiode	25	39

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 35%, het aantal klagers over de dagperiode daalt met 39%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 56%. 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	
	2013	2014	2013	2014
Beek	5	1	20	3
Brunssum	17	16	392	465
Eijsden-Margraten	0	2	0	2
Gulpen-Wittem	2	1	11	6
Heerlen	8	2	19	14
Heinsberg	1	1	15	15
Kerkrade	4	1	57	17
Landgraaf	2	1	26	9
Maastricht	3	1	4	1
Meerssen	3	1	33	2
Nuth	1	2	1	12
Onderbanken	34	29	1107	854
Schinnen	17	6	411	125
Sittard-Geleen	6	3	41	4
Stein	2	2	6	2
Valkenburg a/d Geul	1	1	13	6
Voerendaal	1	0	20	0
Totaal	107	70	2176	1537

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 2014 en dezelfde periode in 2013. Opvallend is de toename van het aantal klachten in de gemeente Brunssum met 19%, het aantal klagers blijft nagenoeg gelijk. In de gemeenten Onderbanken en Schinnen daalt het aantal klachten met resp. 23% en 70%. Ook het aantal klagers daalt in deze gemeenten met resp. 15% en 65%.

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	
	2013	2014	2013	2014
Onderbanken				
Bingelrade	5	3	120	84
Jabeek	3	5	33	49
Merkelbeek	2	0	34	0
Schinveld	24	21	920	721
Totaal	34	29	1107	854

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 2^e kwartaal 2014 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in april 2014

April	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	10	1	11	122	9	131
2	9		9	59		59
3	0		0	8		8
4	2		2	4		4
5		1	1		9	9
6		2	2		28	28
7	0		0	0		0
8	18		18	196		196
9	6		6	28		28
10	12		12	92		92
11	8		8	43		43
12		1	1		13	13
13						
14	4		4	22		22
15	14		14	105		105
16	11		11	36		36
17	3		3	15		15
18	2		2	18		18
19			0			
20		2	2		21	21
21		1	1		6	6
22	5		5	42		42
23	8		8	55		55
24	9		9	69		69
25	4		4	17		17
26		2	2		26	26
27		1	1		9	9
28	7		7	41		41
29	13		13	82	*1	83
30	14		14	81		81
31						
totaal	159	11	170	1135	122	1257

*aankomsten/vertrekken vanuit Duitsland

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

Mei	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	1		1	12		12
2	8		8	59		59
3		2	2		11	11
4		3	3		34	34
5						
6	2		2	13		13
7	8		8	56		56
8	9	1	10	59	3	62
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20				*1		*1
21	1		1	1		1
22	3		3	11		11
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
totaal	32	6	38	212	48	260

* aankomsten/vertrekken richting Duitsland

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

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