

CAL 17-018

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

2^e kwartaal 2017

Augustus 2017

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 2017. 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 2016.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
april	166	166	1294	1112	65	46
mei	127	175	1147	1194	91	69
juni	153	221	1417	1330	111	73
Totaal	446	562	3858	3636	176	105

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 het aantal vliegbewegingen in het 2^e kwartaal 2017 met 26% is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2016. Het aantal klachten en klagers is gedaald met 6% respectievelijk 40% ten opzichte van dezelfde periode in 2016. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gestegen t.o.v. 2016 en wel van 4 klachten per klager in 2016 naar 7 klachten in 2017.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in april dat de bewegingen gelijk gebleven zijn. Het aantal klachten daalt met 14%, het aantal klagers neemt af met 29%.
- in mei een toename van de bewegingen met 38%. Het aantal klachten stijgt met 4%, het aantal klagers daalt met 24%.
- in juni de bewegingen toenemen met 44%. Het aantal klachten daalt met 6%, het aantal klagers neemt af met 34%.

*) 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 105 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 53^e klager.

Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen zes 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 sterke daling van het totale aantal bewegingen met 39% als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 in verband met een baanrenovatie. In 2015 nemen de bewegingen toe ten opzichte van 2014. In 2016 constateren we een afname van bewegingen met 1% ten opzichte 2015. In het 1^e kwartaal 2017 stijgt het aantal bewegingen met 13% t.o.v. 4^e kwartaal 2016. In het 2^e kwartaal 2017 zien we een toename van het aantal bewegingen met 5% t.o.v. 1^e kwartaal 2017.

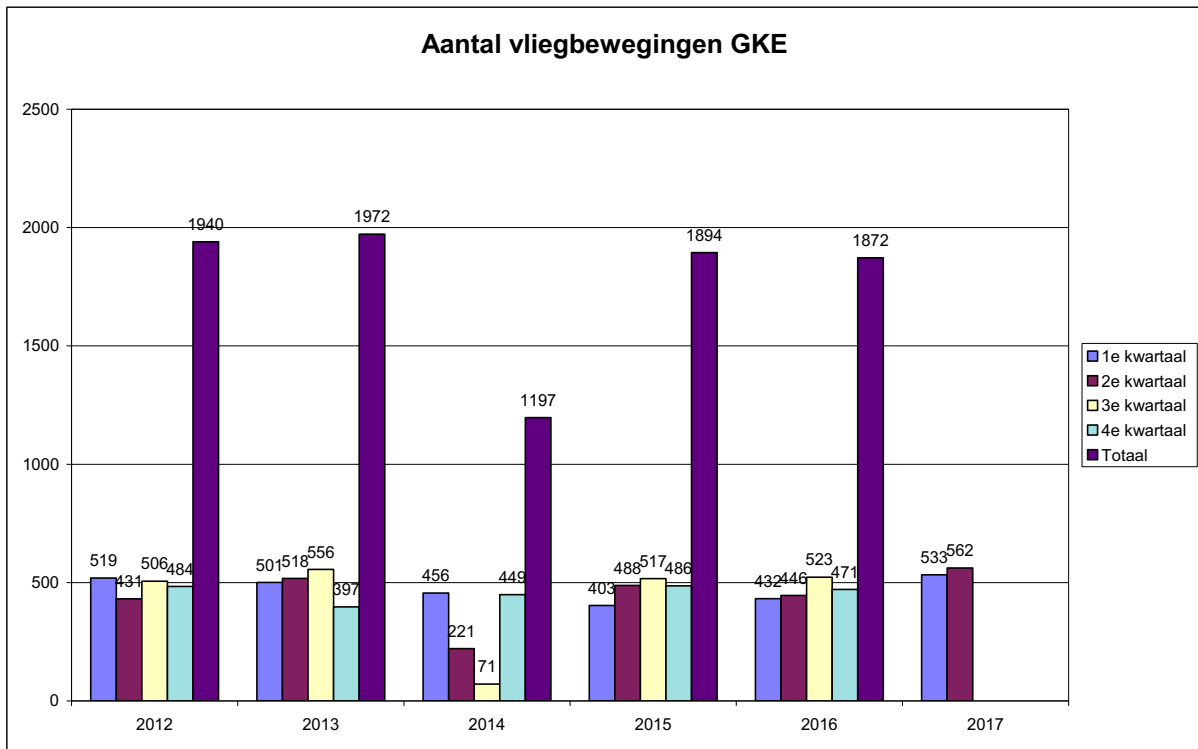
De trainingsbewegingen laten voor de periode na 2010 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we eveneens een daling van het totale aantal trainingsbewegingen ten opzichte van 2013, zie bovenstaande verklaring. In 2015 nemen de trainingsbewegingen toe ten opzichte van 2014. In 2016 blijft het aantal trainingsbewegingen nagenoeg gelijk. In het 1^e kwartaal 2017 stijgt het aantal trainingsbewegingen met 31% t.o.v. 4^e kwartaal 2016. In het 2^e kwartaal 2017 blijft het aantal trainingsvluchten nagenoeg gelijk aan het aantal in het 1^e kwartaal 2017.

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 2015 sterk toe ten opzichte van 2014, een toename met 82%. In 2016 nemen de klachten met 5% toe ten opzichte van 2015. In het 1^e kwartaal 2017 neemt het aantal klachten toe met 24% t.o.v. 4^e kwartaal 2016. In het 2^e kwartaal 2017 blijven de klachten nagenoeg gelijk aan het aantal in het 1^e kwartaal 2017.

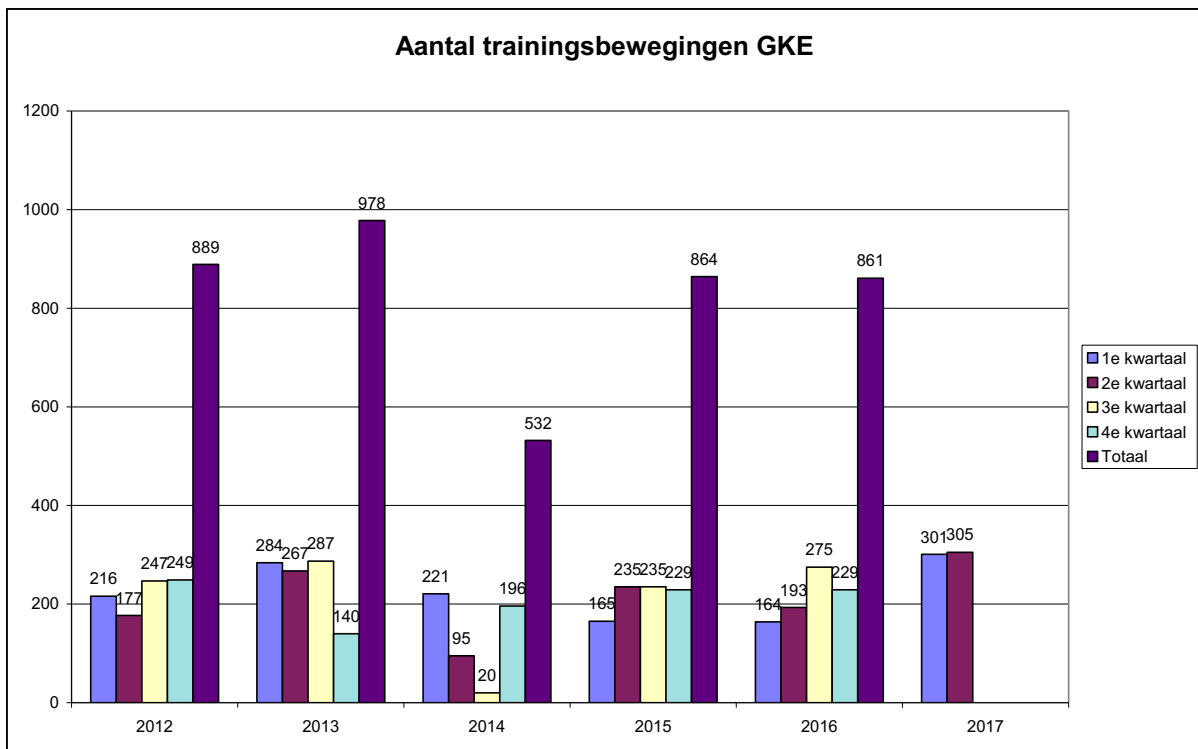
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde verklaring. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. In 2016 nemen de klagers toe met 38% ten opzichte 2015. In het 1^e kwartaal 2017 daalt het aantal klagers met 19% t.o.v. 4^e kwartaal 2016. In het 2^e kwartaal 2017 stijgt het aantal klagers met 6% t.o.v. het 1^e kwartaal 2017.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

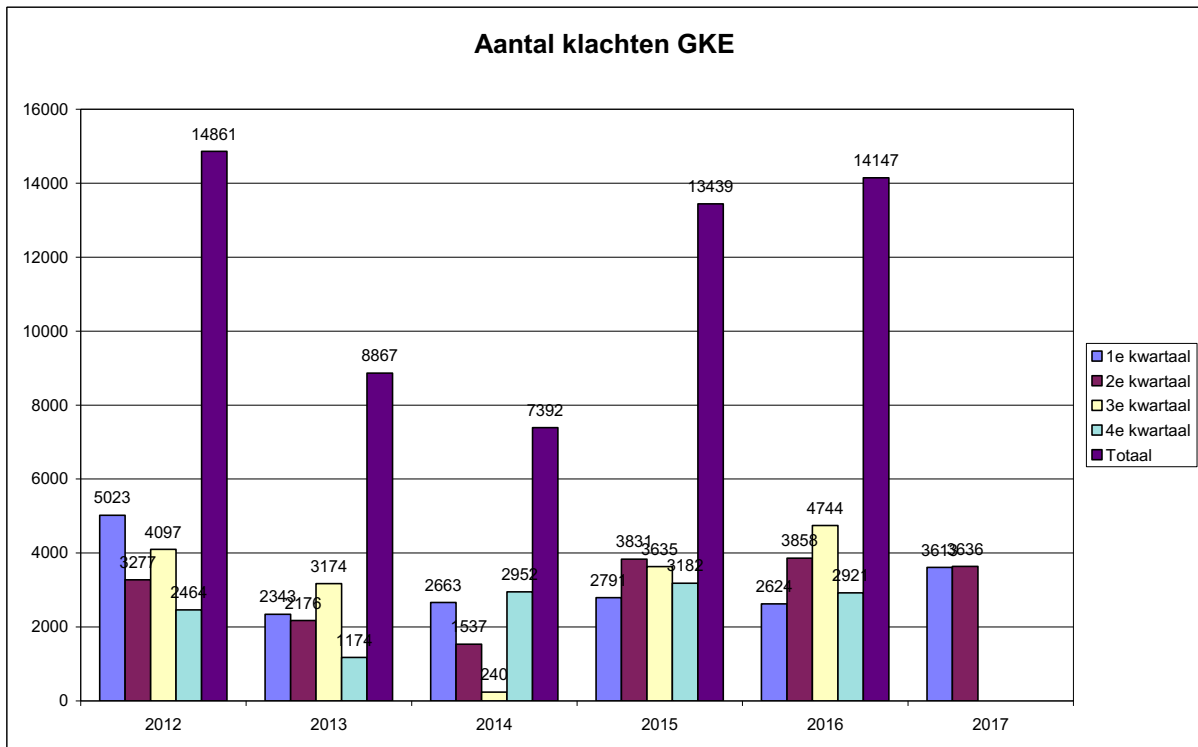
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



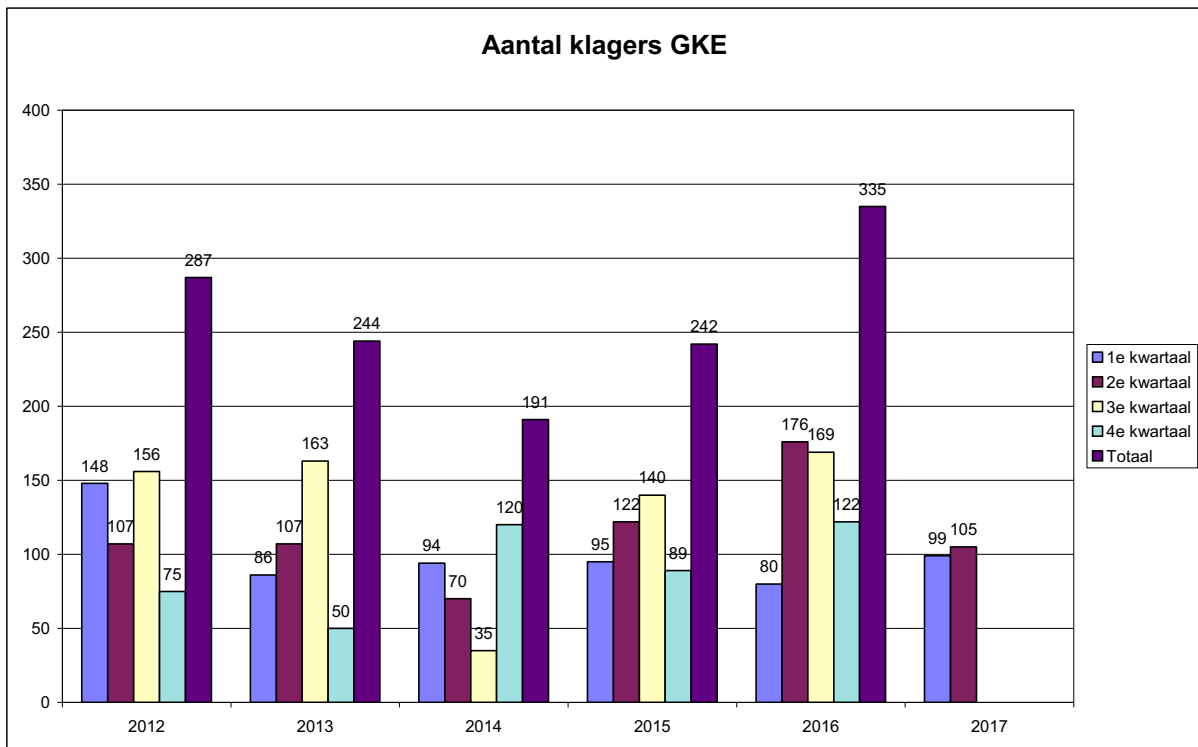
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



Grafiek 1.3. Trend: klachten



Grafiek 1.4. 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: 2 inwoners van Schinveld melden extreem veel overlast te ondervinden, een inwoner uit Schinveld meldt dat er toestellen vliegen die niet volgens convenant zijn, een inwoner uit Nuth vindt dat de toestellen een andere route moeten vliegen en niet meer boven Nuth, .

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 door de SKLZL 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 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2016	2017
Totaal aantal klachten*	3858	3636
Geluid	3852	3631
Laagvliegen	1409	1154
Stank	630	489
Uitstoot	1404	1032
Afwijkende route	1078	920
Trillingen	1104	747
Angst	324	270
Grondlawai	0	8
Warming up	1	0
Proefdraaien	0	0
Overig	7	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	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2016
April								
Totaal	166	166	1294	1112	780	670	65	46
starts	129	147	1070	990	829	673		
landingen	37	19	224	122	605	642		
overig			0	0				
Mei								
Totaal	127	171	1147	1167	903	682	91	67
Starts	77	132	602	978	782	741		
landingen	50	39	545	189	1090	485		
Overig			0	0				
Juni								
Totaal	153	221	1417	1328	926	601	111	73
Starts	113	169	885	1097	783	649		
landingen	40	52	532	231	1330	444		
Overig			0	0				
2^e kwartaal								
totaal	446	558	3858	3607	865	646	176	103
starts	319	448	2557	3065	802	684		
landingen	127	110	1301	542	1024	493		
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 2^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2016	2017	
April	60	90	+ 50
Mei	59	88	+ 49
Juni	74	127	+ 72
Totaal 2^e kwartaal	193	305	+ 58

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 2^e kwartaal 2017 is toegenomen met 25% van 446 in '16 naar 558 bewegingen in '17. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 58% van 193 in '16 naar 305 in '17. Het aantal klachten neemt af met 7% van 3858 in '16 naar 3607 in '17. Het aantal klagers daalt met 41% van 176 in '16 naar 103 in '17.

Vergelijken we de klachtenpatronen van april, mei en juni 2017 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2016 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In april 2017 constateren we dat het aantal bewegingen gelijk gebleven is aan het aantal in 2016, trainingsbewegingen stijgen met 50% van 60 naar 90. Het aantal klachten daalt met 14% van 1294 naar 1112, het aantal klagers daalt met 29% van 65 naar 46.

In april 2017 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 539 van de 1112 klachten d.i. 48%.

In april 2016 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 383 van de 1294 klachten d.i. 30%.

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

- In mei 2017 stijgt het aantal bewegingen met 35% van 127 naar 171. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 49% van 59 naar 88. Het aantal klachten neemt met 2% toe van 1147 naar 1167. Het aantal klagers daalt met 26% van 91 naar 67.

In mei 2017 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 740 van de 1167 klachten d.i. 63%.

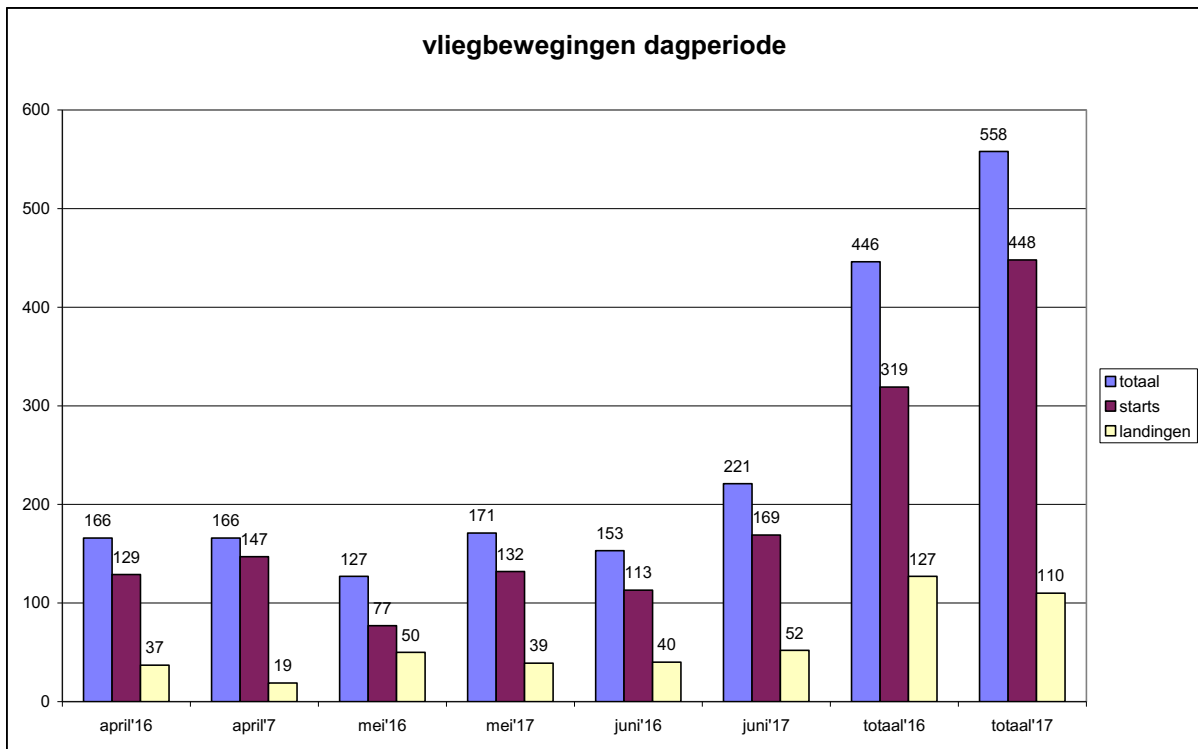
In mei 2016 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 558 van de 1147 klachten d.i. 49%.

- In juni 2017 zien we een stijging van het aantal bewegingen met 44% van 153 naar 221. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 72% van 74 naar 127. Het aantal klachten daalt met 6% van 1417 naar 1328. Ook het aantal klagers daalt en wel met 34% van 111 naar 73..

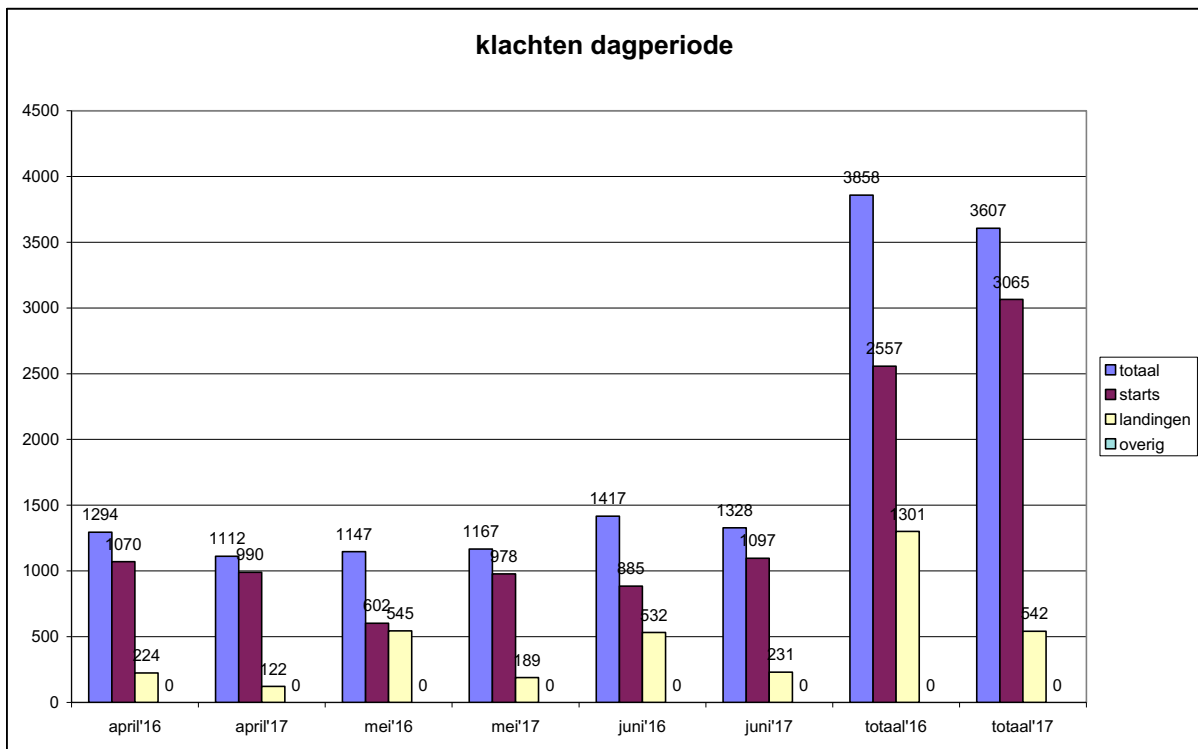
In juni 2017 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 597 van de 1328 klachten d.i. 45%

In juni 2016 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 660 van de 1417 klachten d.i. 47%.

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

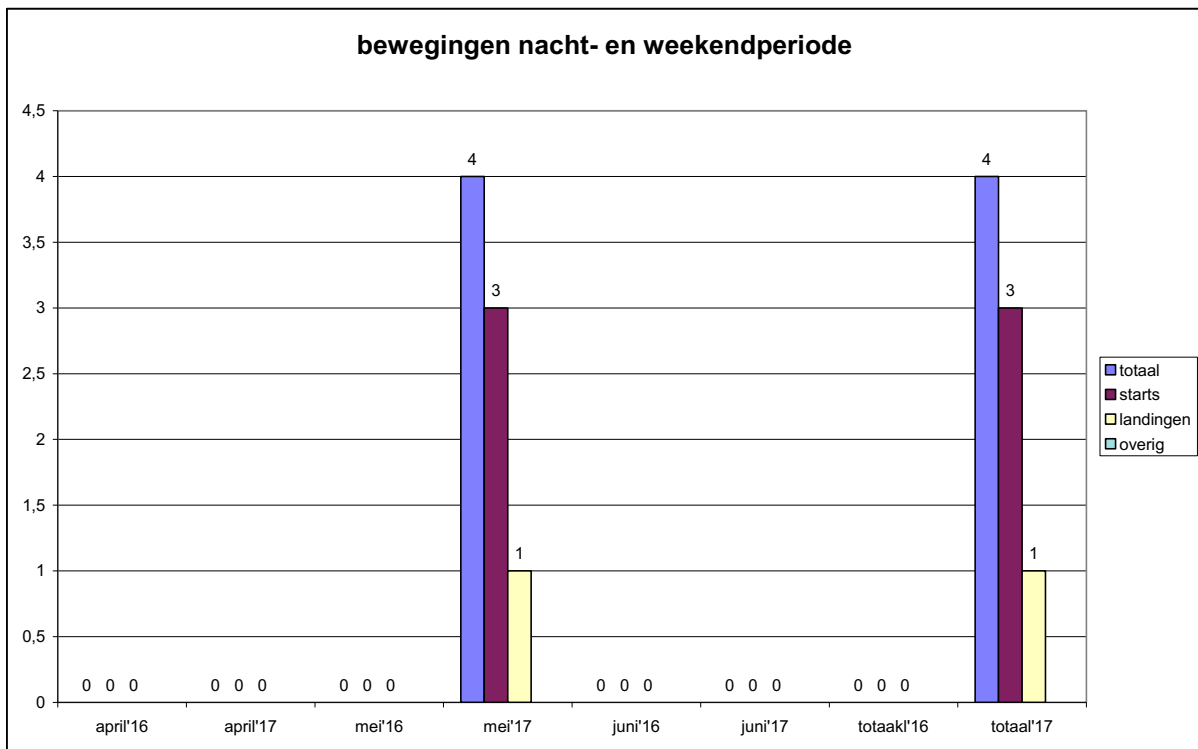
Tabel 2.3. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 2^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
April						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts						
landingen						
overig						
Mei						
Totaal	0	4	0	27	0	15
Starts		3		21		
landingen		1		5		
Overig				*1		
Juni						
Totaal	0	0	0	*2	0	2
Starts				0		
landingen				0		
Overig				*2		
2^e kwartaal						
totaal	0	4	0	29	0	16
starts		3		21		
landingen		1		5		
overig				*3		

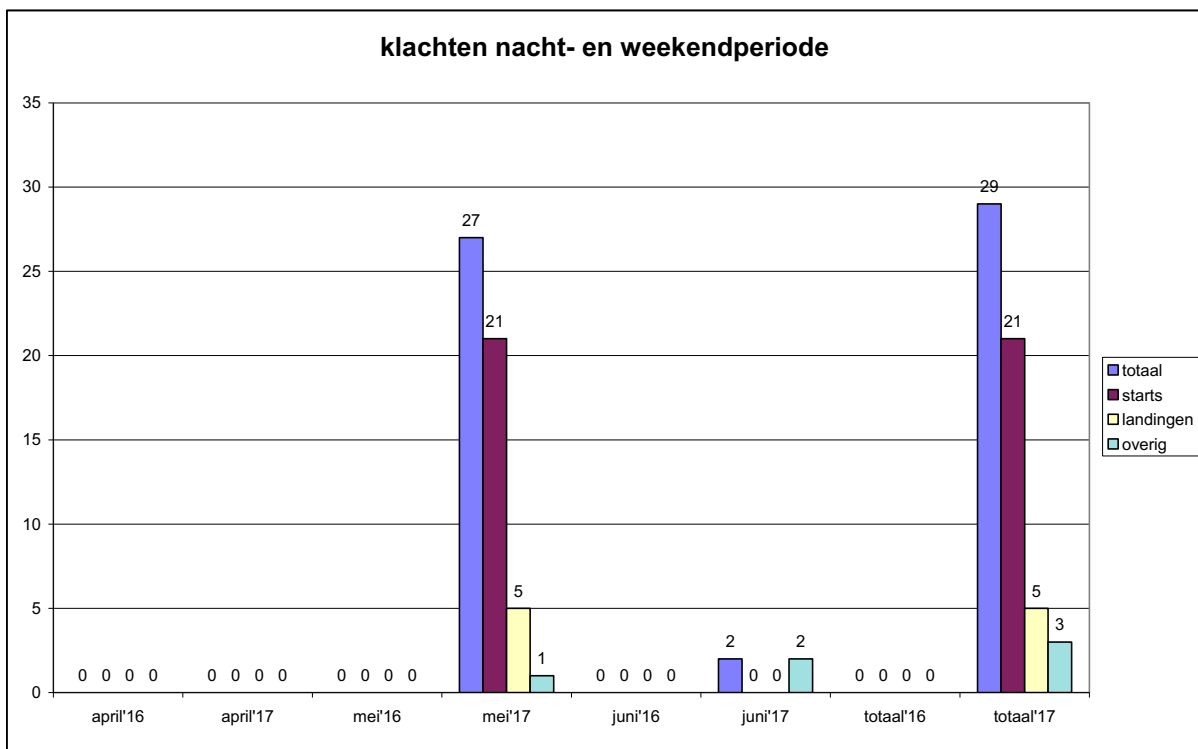
* overig is klacht m.b.t. vlucht vanuit of richting Duitsland.

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.

Grafiek 2.3. Visualisering van tabel 2.3.



Grafiek 2.4. Visualisering van tabel 2.3.



KLAGERS

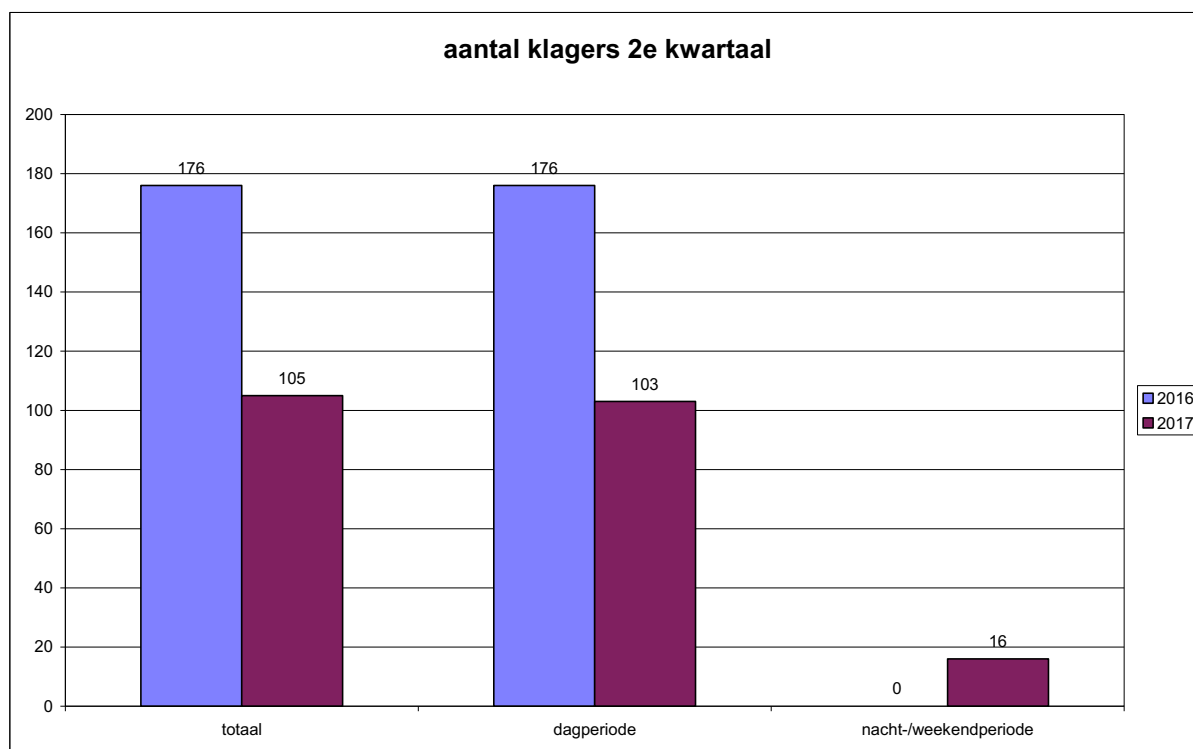
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 2^e kwartaal.**

	2016	2017
totaal	176	105
dagperiode	176	103
nacht-/weekendperiode	0	16

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 is gedaald met 40%, het aantal klagers over de dagperiode neemt af met 41%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe. 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	
	2016	2017	2016	2017
Beek	6	3	40	17
Brunssum	21	18	915	905
Echt-Susteren	1	0	2	0
Eijsden/Margraten	2	3	5	4
Gulpen-Wittem	2	2	11	27
Heerlen	13	7	73	65
Kerkrade	2	1	56	65
Landgraaf	2	1	20	1
Maastricht	1	1	1	8
Meerssen	7	4	20	12
Nuth	6	5	72	114
Onderbanken	59	35	1984	1876
Schinnen	23	15	500	442
Sittard-Geleen	14	3	81	16
Stein	7	2	19	2
Vaals	1	0	1	0
Valkenburg a/d Geul	5	2	35	18
Voerendaal	4	3	23	64
Totaal	176	105	3858	3636

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 2017 en dezelfde periode in 2016. Brunssum laat een afname zien van klagers en klachten met respectievelijk 14% en 1%. In Onderbanken neemt het aantal klagers af met 41%, het aantal klachten daalt met 5%.. In Schinnen nemen de klagers af met 35%, de klachten dalen met 12%. In o.a. Beek, Heerlen en Sittard-Geleen is een daling van klagers en klachten te zien.

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	
	2016	2017	2016	2017
Bingelrade	4	6	305	164
Jabeek	3	2	21	340
Merkelbeek	8	4	35	58
Schinveld	44	23	1623	1314
Totaal	59	35	1984	1876

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 2^e kwartaal 2017 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag april 2017

April	bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	Dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3						
4	17		17	72		72
5	3		3	15		15
6	30		30	222		222
7	18		18	102		102
8						
9						
10	3		3	19		19
11	5		5	22		22
12	11		11	96		96
13	8		8	63		63
14	0		0			
15						
16						
17	0		0			
18	8		8	68		68
19	10		10	81		81
20	2		2	9		9
21	14		14	103		103
22						
23						
24	4		4	20		20
25	7		7	39		39
26	14		14	112		112
27	6		6	44		44
28	6		6	25		25
29						
30						
31						
totaal	166	0	166	1112	0	1112

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag mei 2017

Mei	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	2		2	16		16
3	3		3	9		9
4	6		6	42		42
5	7		7	36		36
6						
7						
8	2		2	10		10
9	28		28	152		152
10	7		7	18		18
11	1		1	2		2
12	2	1	3	5	7	12
13		1	1		3	3
14						
15	18	1	19	149	11	160
16	3		3	15		15
17	5	1	6	21	5	26
18	13		13	131		131
19	14		14	85		85
20						
21						
22	7		7	42		42
23	7		7	29		29
24	18		18	176		176
25	3		3	20		20
26	0					
27						
28					*1	*1
29	3		3	7		7
30	9		9	70		70
31	13		13	132		132
totaal	171	4	175	1167	27	1194

* klacht vertrek richting Duitsland

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in juni 2017

Juni	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	11		11	101		101
2	21		21	215		215
3						
4						
5						
6	14		14	125		125
7	16		16	90		90
8	14		14	89		89
9	7		7	29		29
10						
11						
12	13		13	76		76
13	16		16	156		156
14	24		24	92	*2	94
15	0		0	0		0
16	11		11	64		64
17						
18						
19	7		7	29		29
20	10		10	48		48
21	12		12	64		64
22	7		7	30		30
23	8		8	21		21
24						
25						
26	3		3	15		15
27	0		0	0		0
28	1		1	3		3
29	6		6	10		10
30	20		20	71		71
31						176
Totaal	221	0	221	1328	*2	1330

* Klacht vertrek richting Duitsland