

CAL 13-030

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

2^e kwartaal 2013

Augustus 2013

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
- 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 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 2013. 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 2012.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
April	102	202	739	1165	47	65
Mei	146	144	1223	444	65	32
Juni	183	172	1315	567	72	58
2^e kwartaal	431	518	3277	2176	107	107

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 geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

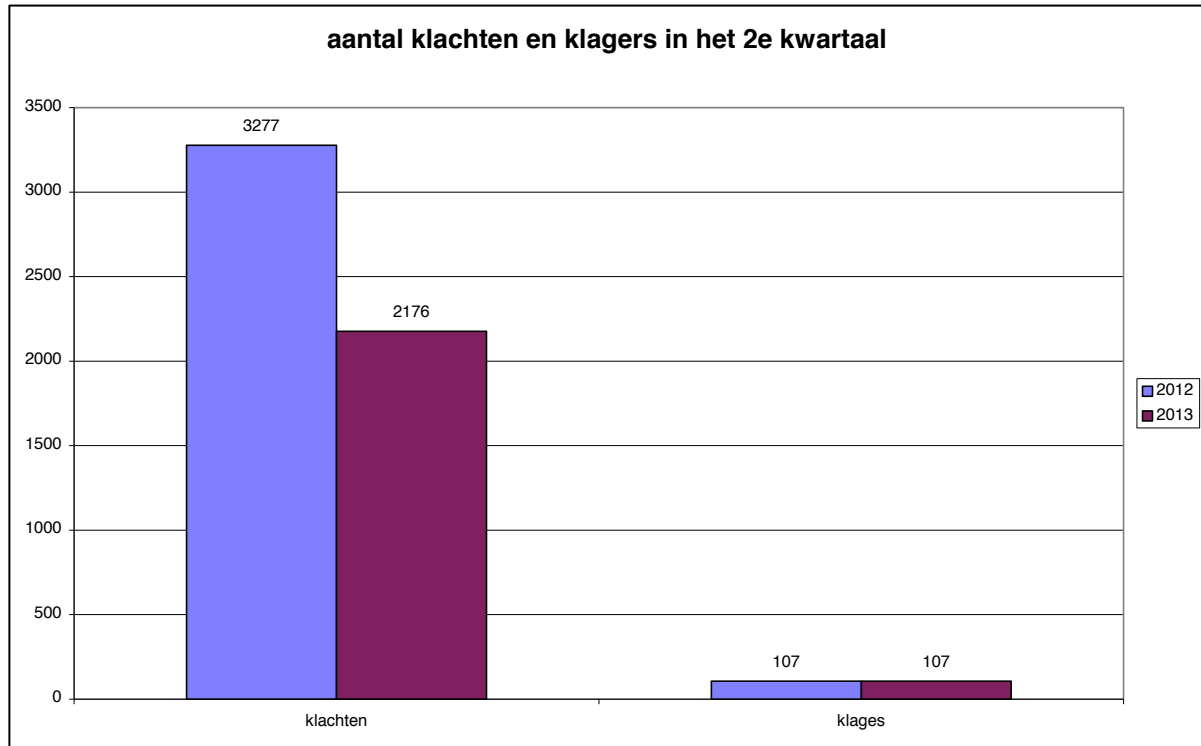
Uit de tabel blijkt in het 2^e kwartaal 2013 dat het aantal vliegbewegingen met 20% is gestegen. Het aantal klachten is met 34% gedaald, het aantal klagers is gelijk gebleven ten opzichte van de dezelfde periode in 2012. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan* in het 2^e kwartaal 2013 gelijk gebleven is aan de waarde in 2012 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 107 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 54^e klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in april de bewegingen stijgen met 98%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 58% en 38%.
- in mei een afname van de bewegingen met 1%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 64% en 51%.
- in juni de bewegingen afnemen met 6%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 57% en 19%.

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:

De bewegingen stijgen voor het jaartotaal in 2009 ten opzichte van 2008, om vervolgens te dalen in 2010. In 2011 neemt het aantal bewegingen sterk af; in 2012 zien we een verdere afname van de bewegingen. Het 1^e kwartaal 2013 kwartaal laat een geringe stijging van het aantal bewegingen zien ten opzichte van het laatste kwartaal 2012. Ook in het 2^e kwartaal nemen de bewegingen toe ten opzichte van het voorgaande kwartaal.

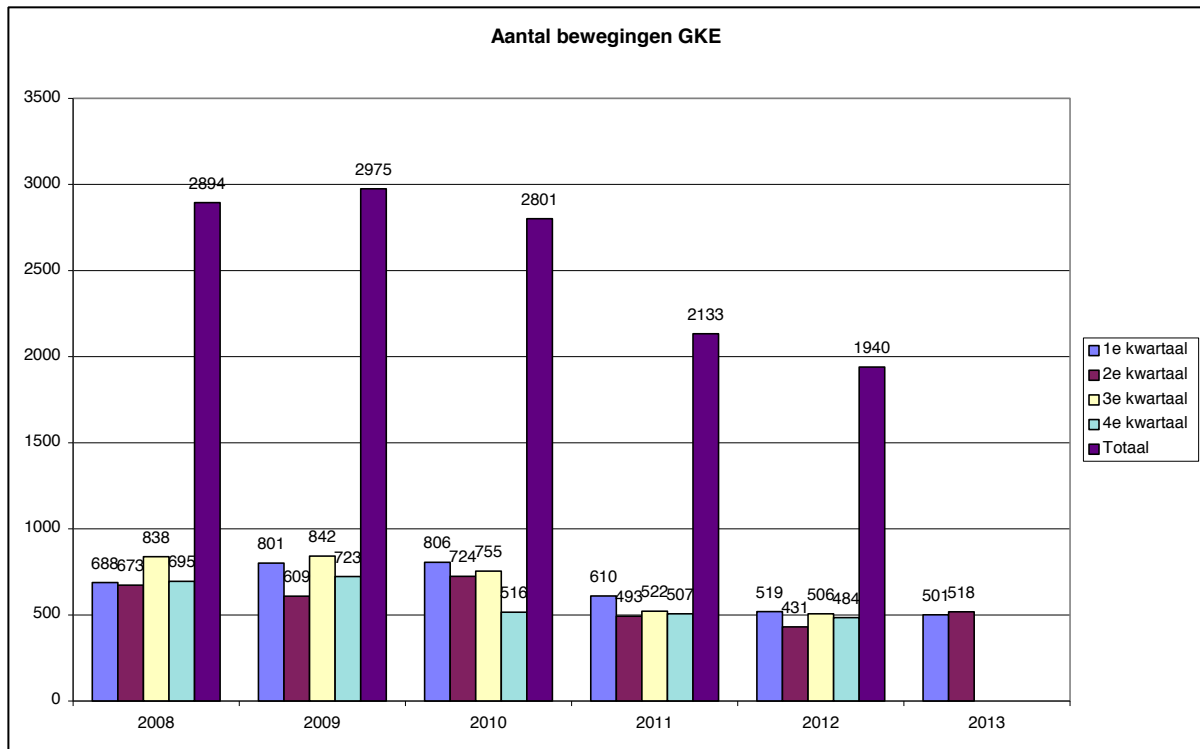
De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal over de periode 2008 tot en met 2011 een vergelijkbaar patroon zien. Ook in 2012 zien we dat de dalende trend zich voortzet. Het 1^e kwartaal 2013 kwartaal nemen de trainingsbewegingen toe ten opzichte van het laatste kwartaal 2012. In het 2^e kwartaal constateren we een afname van trainingsbewegingen ten opzichte van het voorgaande kwartaal.

De klachten laten voor het jaartotaal een stijgende trend zien vanaf 2008 tot en met 2009, in 2010 stabiliseren de klachten. Het aantal klachten neemt sterk af in 2011. Deze dalende trend zet zich voort in 2012. Het aantal klachten neemt verder af in de eerste twee kwartalen van 2013.

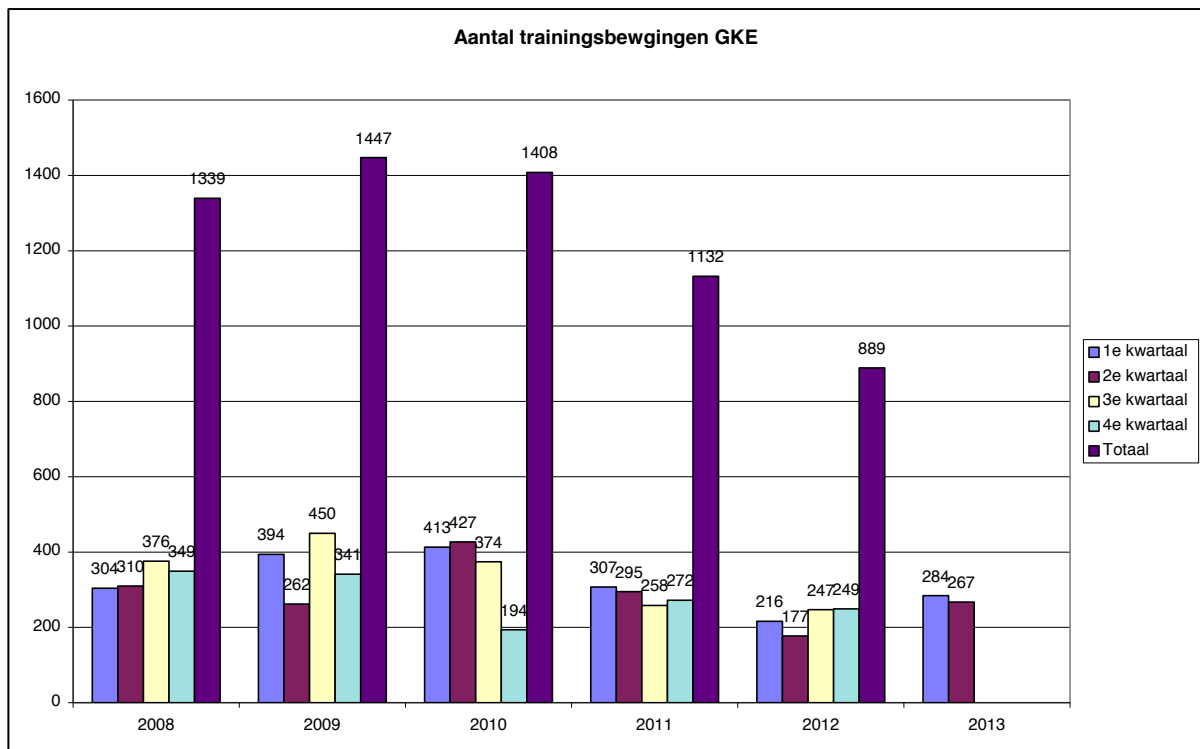
De klagers laten voor het jaartotaal een stijgende trend zien van 2008 tot en met 2010. Het aantal klagers neemt sterk af in 2011. In 2012 zien we een geringe daling van de klagers ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aantal klagers neemt in het 1^e kwartaal 2013 toe ten opzichte van het 4^e kwartaal 2012. Deze stijging zet door in het 2^e kwartaal.

De voorgaande informatie wordt op deze en volgende pagina grafisch weergegeven.

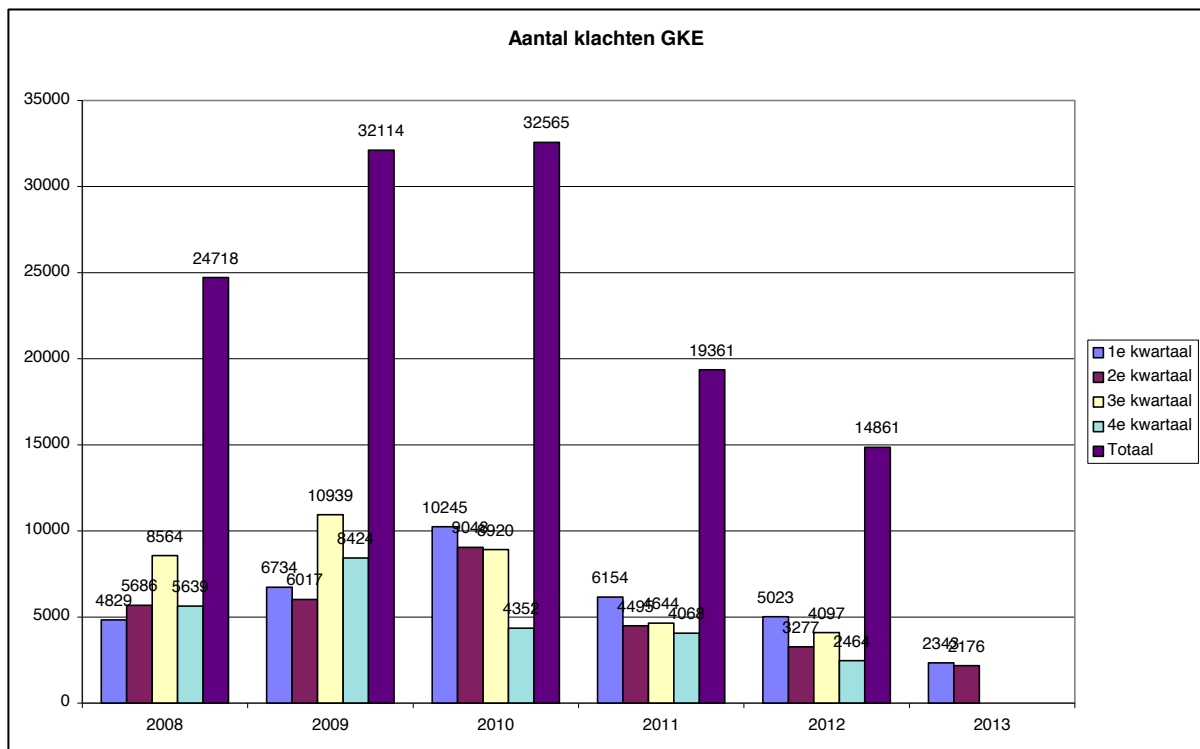
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



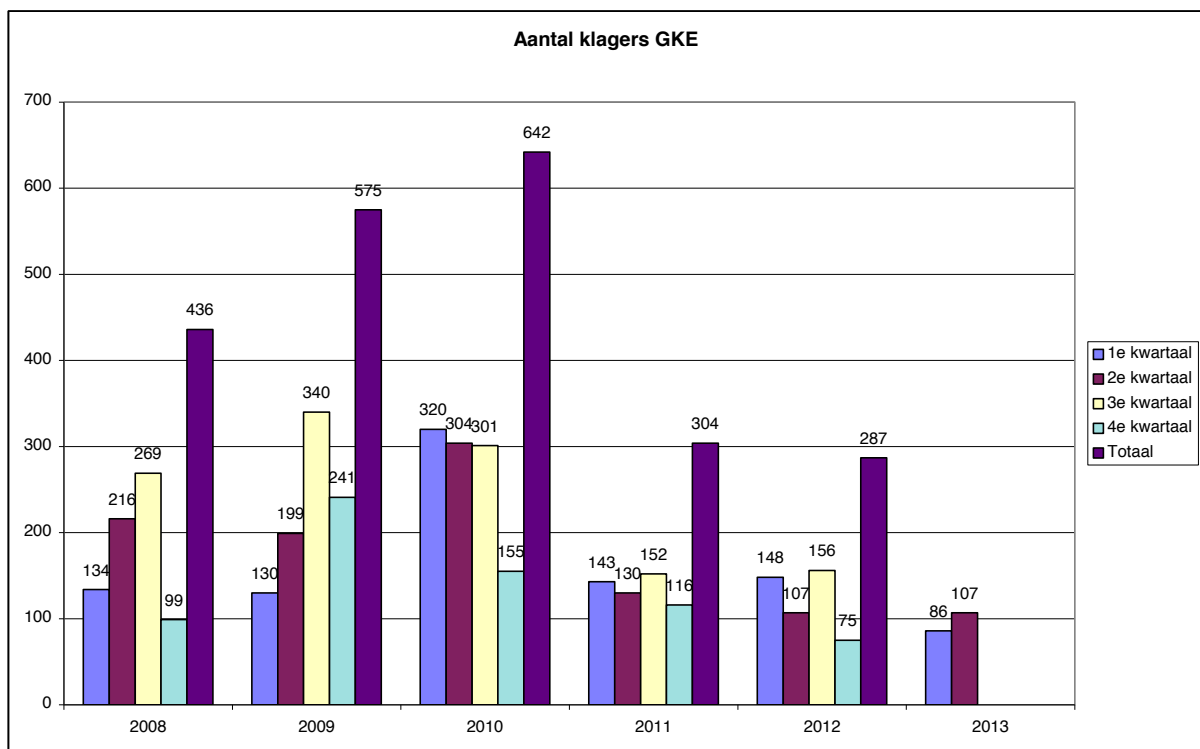
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat 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: “er vliegen toestellen van en naar de basis, die niet vermeld staan in het convenant”; “waarom T&G’s met kleine (propeller) toestellen”; “oefenvluchten moeten verboden worden, zijn zeer hinderlijk”; “overlast lijkt steeds erger te worden”; “dieren in de wei rennen angstig rond”; “vliegen over de speeltuin is schadelijk voor kinderoortjes”, “schotel blijft draaien bij trainingsbewegingen”, ”stank tijdens wandelen in het bos van 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. Propellertoestellen 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	2012	2013
Totaal aantal klachten*	3277	2176
Geluid	3268	2170
Laagvliegen	1194	816
Stank	87	70
Uitstoot	926	273
Afwijkende route	955	634
Trillingen	542	270
Angst	104	154
Grondlawaaai	0	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	15	10

*) 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	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
April								
Totaal	102	198	739	1133	725	572	47	57
starts	85	163	626	987	736	606		
landingen	17	35	113	146	665	417		
overig			0	0				
Mei								
Totaal	145	142	1213	443	837	312	65	32
Starts	122	128	1063	401	871	313		
landingen	23	14	150	42	652	300		
Overig			0	0				
Juni								
Totaal	180	171	1289	556	716	325	71	56
Starts	161	96	1153	225	716	234		
landingen	19	75	136	331	716	441		
Overig			0	0				
2^e kwartaal								
totaal	427	511	3241	2132	759	417	107	100
starts	368	387	2842	1613	772	417		
landingen	59	124	399	519	676	419		
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		%
	2012	2013	
April	30	104	+247
Mei	55	72	+31
Juni	92	91	-1
Totaal 2^e kwartaal	177	267	+51

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 2^e kwartaal 2013 is gestegen met 20% van 427 in '12 naar 511 bewegingen in '13.

Het aantal trainingsbewegingen neemt toe van 177 in '12 naar 267 in '13, een toename van 51%. Het aantal klachten daalt met 34% van 3241 in '12 naar 2132 in '13. Het aantal klagers daalt met 7% van 107 in '12 naar 100 in '13.

Vergelijken we de klachtenpatronen van april, mei en juni 2013 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2012 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In april constateren we een toename van het aantal bewegingen met 94% van 102 naar 198 en een toename van het aantal trainingsbewegingen met 247% van 30 naar 104. Het aantal klachten neemt toe met 53% van 739 naar 1133, het aantal klagers stijgt met 21% van 47 naar 57.

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

In april 2012 is 1 piekdag verantwoordelijk geweest voor 106 van de 739 klachten d.i. 14%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (ten minste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

- In mei 2013 zien we een daling van het aantal bewegingen met 2% van 145 naar 142. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 31% van 55 naar 72. Het aantal klachten daalt met 63% van 1213 naar 443. Ook neemt het aantal klagers af en wel met 51% van 65 naar 32.

In mei 2013 zijn er geen piekdagen geweest.

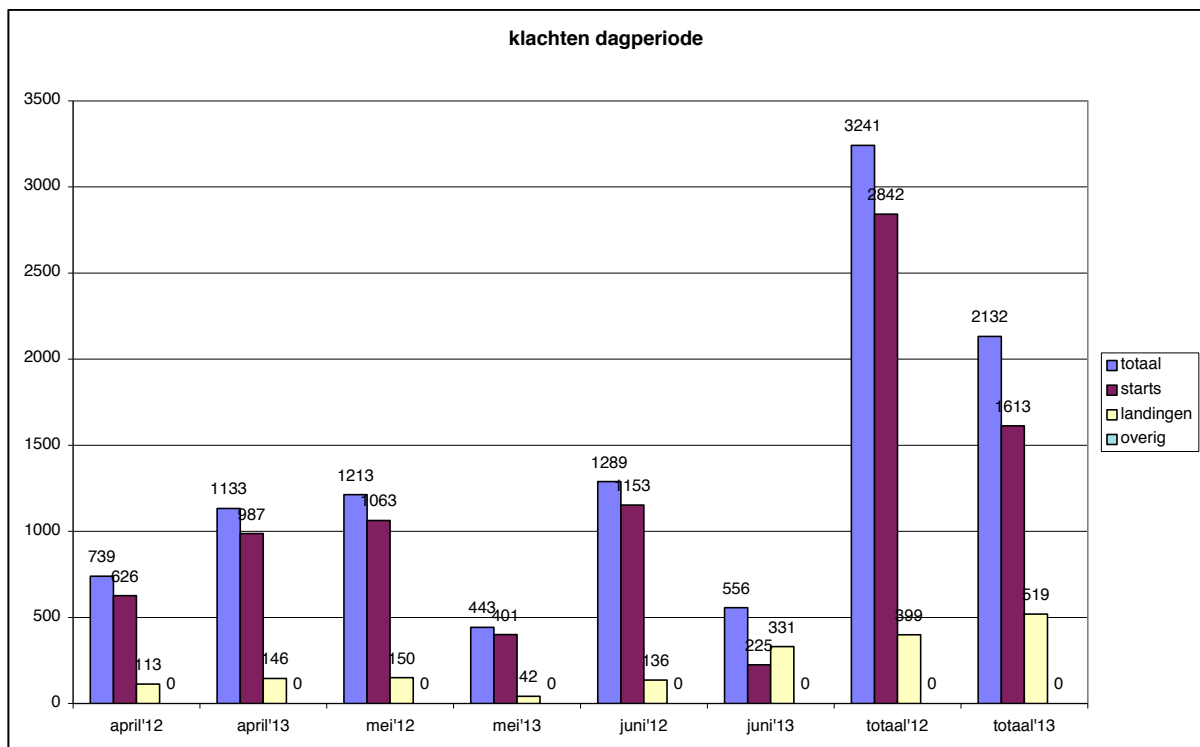
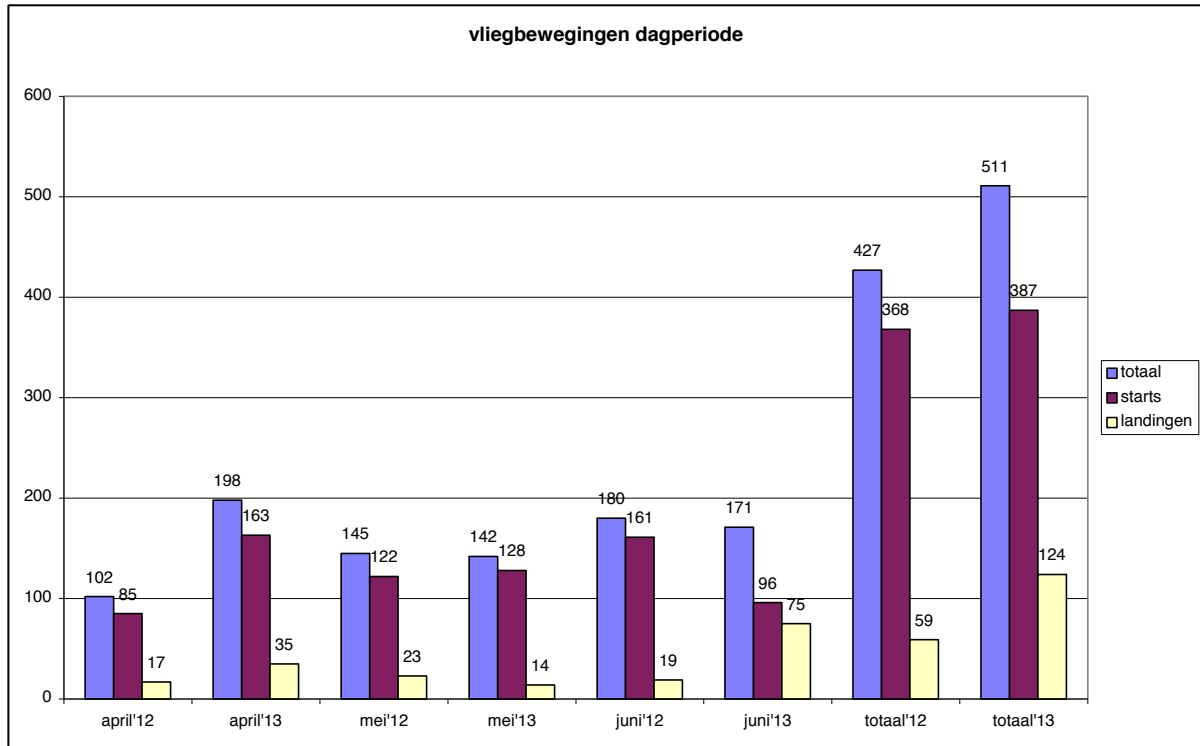
In mei 2012 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 276 van de 1213 klachten d.i. 23%.

- In juni 2013 daalt het aantal bewegingen met 5% van 180 naar 171. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 1% van 92 naar 91. Het aantal klachten neemt met 57% af van 1289 naar 556. Het aantal klagers daalt met 21% van 71 naar 56.

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

In juni 2012 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 624 van de 1289 klachten d.i. 48%.

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**

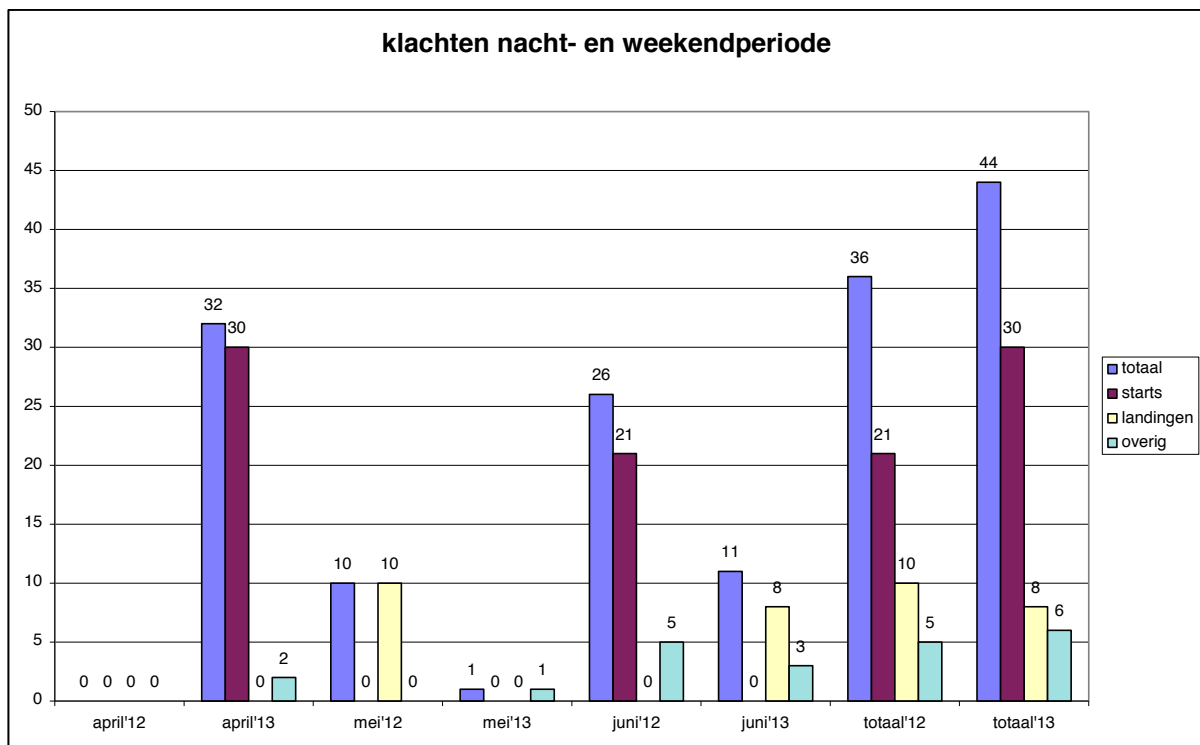
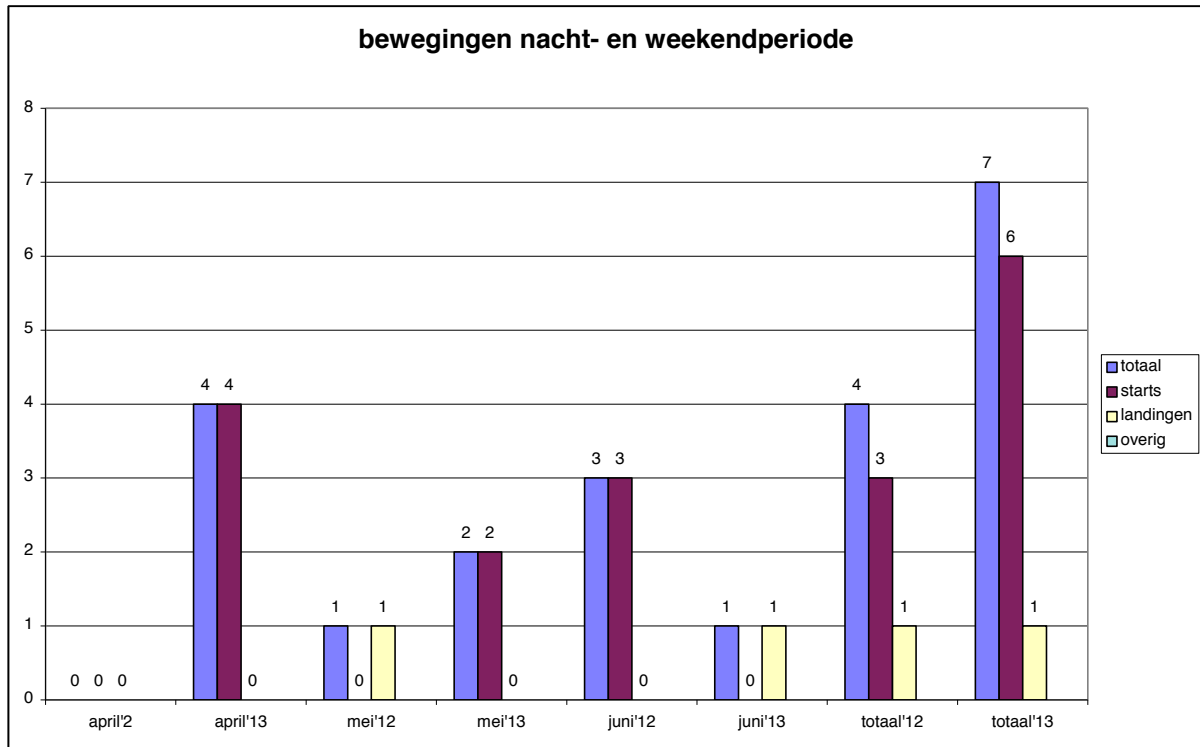
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
April						
Totaal	0	4	0	32	0	18
starts	0	4	0	30		
landingen	0	0	0	0		
overig				*2		
Mei						
Totaal	1	2	10	1	10	1
Starts	0	2	0	0		
landingen	1	0	10	0		
Overig				*1		
Juni						
Totaal	3	1	26	11	14	8
Starts	3	0	21	0		
landingen	0	1	0	8		
Overig			*5	*3		
2^e kwartaal						
Totaal	4	7	36	44	19	25
starts	3	6	21	30		
landingen	1	1	10	8		
overig			*5	6		

* 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 75% . Het aantal klachten en klagers neemt toe met resp. 22% en 32%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

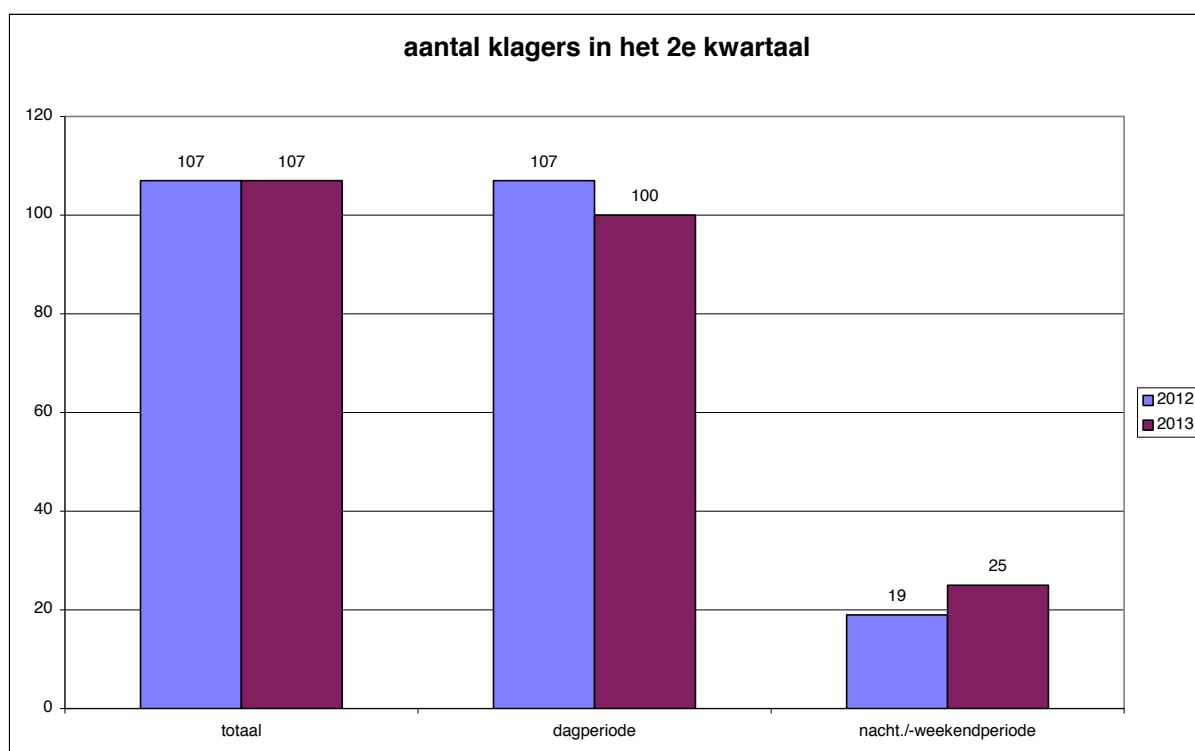
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 2^e kwartaal.**

	2012	2013
totaal	107	107
dagperiode	107	100
nacht-/weekendperiode	19	25

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 gelijk gebleven is, het aantal klagers over de dagperiode afneemt met 7%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 32%. 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	
	2012	2013	2012	2013
Beek	2	5	4	20
Brunssum	20	17	860	392
Gulpen-Wittem	4	2	48	11
Heerlen	6	8	27	19
Heinsberg	2	1	19	15
Kerkrade	3	4	18	57
Landgraaf	2	2	4	26
Maastricht	1	3	2	4
Meerssen	1	3	3	33
Nuth	1	1	5	1
Onderbanken	34	34	1804	1107
Roerdalen	1	0	1	0
Schinnen	18	17	383	411
Sittard-Geleen	4	6	31	41
Stein	0	2	0	6
Valkenburg a/d Geul	2	1	30	13
Voerendaal	6	1	38	20
Totaal	107	107	3277	2176

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 2013 en dezelfde periode in 2012. Opvallend is de afname van klachten in de gemeenten Brunssum en Onderbanken met respectievelijk 54% en 39%. In Brunssum daalt het aantal klagers met 15%, in Onderbanken is het aantal klagers gelijk gebleven. Afname van klagers en klachten is eveneens te constateren in Valkenburg aan de Geul en Voerendaal.

In de gemeente Schinnen stijgt het aantal klachten met 7%, het aantal klagers blijft nagenoeg gelijk. Een toename van klagers en klachten is te zien in Sittard-Geleen, daar nemen de klagers toe met 50% en de klachten met 32%.

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 Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2012	2013	2012	2013
Bingelrade	4	5	22	120
Jabeek	1	3	23	33
Merkelbeek	5	2	22	34
Schinveld	24	24	1737	920
Totaal	34	34	1804	1107

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 2^e kwartaal 2013 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in april 2013

April	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2	2		2	15		15
3	6		6	19		19
4	1		1	9		9
5	11		11	54		54
6						
7						
8	7		7	31		31
9	10		17	234		234
10	14		14	103		103
11	5		5	15		15
12	5		5	12		12
13						
14						
15	7	1	8	31	0	31
16	7		14	29		29
17	14		9	49		49
18	9		9	27		27
19	10		10	35		35
20						
21						
22	18		18	83		83
23	13		13	79		79
24	17		17	184		184
25	4		4	26		26
26	6		6	10		10
27						
28					*2	2
29	17		19	77		77
30	5	3	8	11	30	41
31						
totaal	198	4	202	1133	32	1165

* aankomst/vertrek richting Duitsland

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in mei 2013

Mei	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	0		0	0	0	0
2	10		10	30		30
3	3		3	11		3
4						
5						
6	2		2	11	*1	12
7	9		9	36		36
8	1		1	7		7
9		2	2		0	0
10	4		4	6	0	6
11						
12						
13	5		5	10		10
14	12		12	32		32
15	15		15	72		72
16	9		9	25		25
17	16		16	65		65
18						
19						
20						
21	15		15	41		41
22	18		18	61		61
23	4		4	5		5
24	12		12	20		20
25						
26						
27	4		4	7		7
28	0		0	0		0
29	2		2	3		9
30	0		0	0		0
31	1		1	1		1
totaal	142	2	144	443	*1	444

* aankomst/vertrek richting Duitsland

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in juni 2013

Juni	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	7		7	11		11
4	15	1	16	48	8 + 3*	59
5	7		7	38		38
6	17		17	115		115
7	14		14	100		100
8						
9						
10	7		7	11		11
11	6		6	6		6
12	11		11	32		32
13	12		12	12		12
14	3		3	2		2
15						
16						
17	7		7	22		22
18	5		5	5		5
19	6		6	6		6
20	3		3	2		2
21	11		11	31		31
22						
23						
24	9		9	20		20
25	7		7	29		29
26	9		9	29		29
27	7		7	17		17
28	8		8	20		20
29						
30						
31						
Totaal	171	1	172	556	11	567

* aankomst/vertrek richting Duitsland