

CAL 11-020

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1e kwartaal 2011

Mei 2011

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 Milieucommissie 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 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 1^e kwartaal 2011. 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 2010.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. Aantal klachten en klagers in het 1^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Januari	229	273	3246	3057	204	94
Februari	191	172	2192	1556	106	58
Maart	386	165	4807	1541	182	93
1^e kwartaal 2011	806	610	10245	6154	320	143

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 voorlaatste kolom is het totale aantal klagers in het 1^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 januari, februari en maart geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

Uit de tabel blijkt in het 1^e kwartaal 2011 dat het aantal vliegbewegingen met 24% is afgenomen. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 40% en 55% ten opzichte van de dezelfde periode in 2010. 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* verschoven is t.o.v. 2010 en wel van 6 klachten per klager in 2010 naar 5 klachten in 2011

*) 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 143 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 72^e klager.

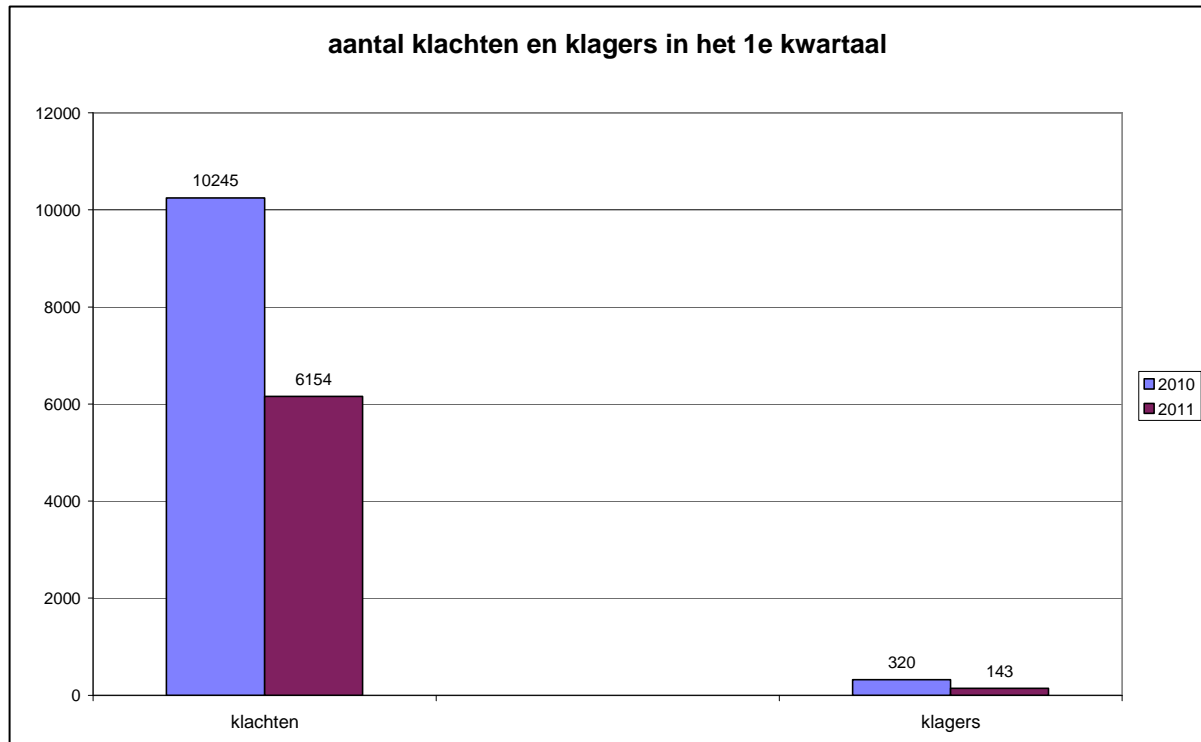
Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari de bewegingen stijgen met 19%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 6% en 54%.

- in februari een daling van het aantal bewegingen met 10%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 29%, en 45%

- in maart de bewegingen dalen met 57%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 68% en 49%.

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:

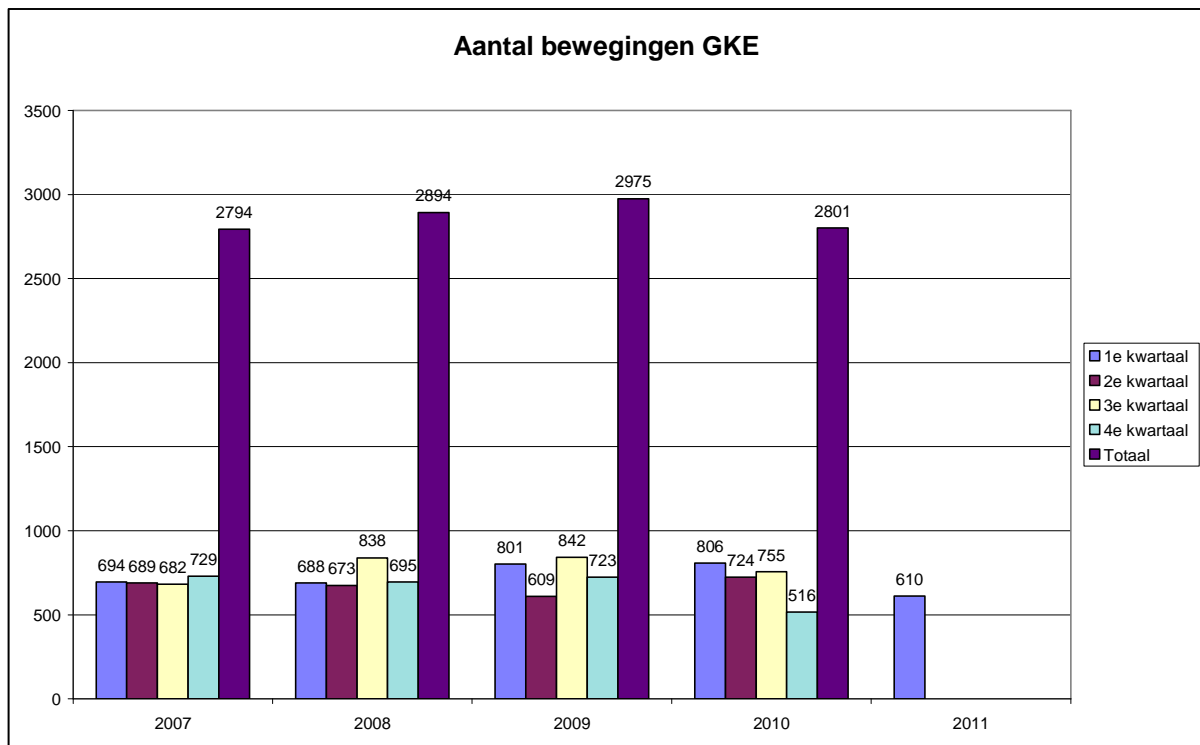
De bewegingen stijgen in 2008 en 2009 ten opzichte van 2007, om vervolgens te dalen in 2010. De daling zet door in het 1^e kwartaal 2011.

De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal een vergelijkbaar patroon zien over de periode 2007 tot en met 2010. Ook de trainingsvluchten dalen in het 1^e kwartaal 2011.

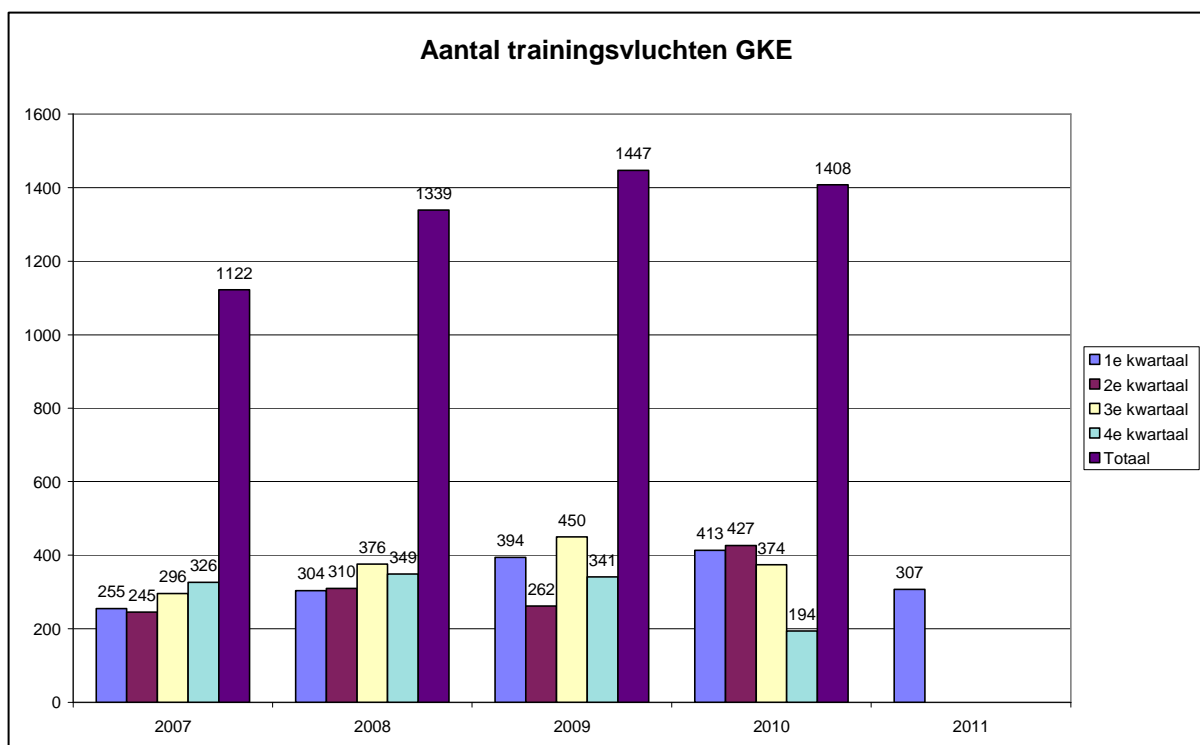
De klachten laten een stijgende trend zien vanaf 2007 tot en met 2009, in 2010 stabiliseren de klachten. In het 1^e kwartaal 2011 nemen de klachten af.

De klagers laten een stijgende trend zien van 2007 tot en met 2010. In het 1^e kwartaal 2011 zien we een afname van de klagers. De jaar- en kwartaalcijfers worden op de volgende bladzijden grafisch weergegeven.

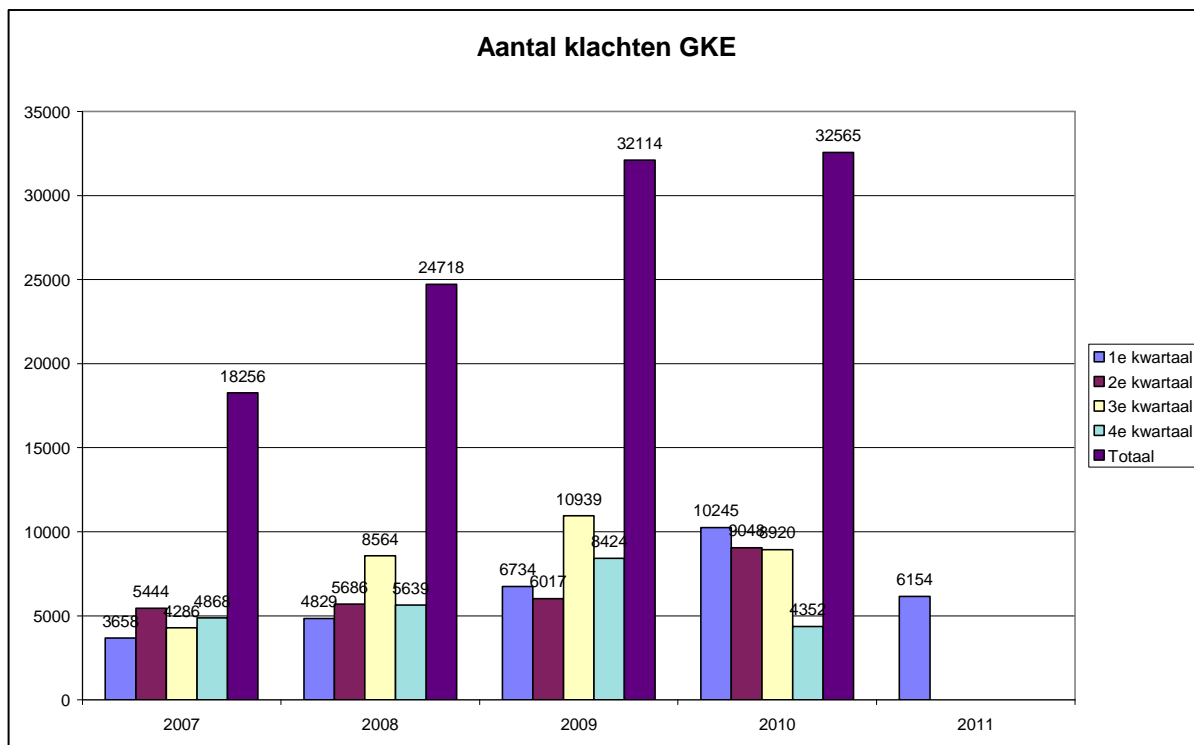
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



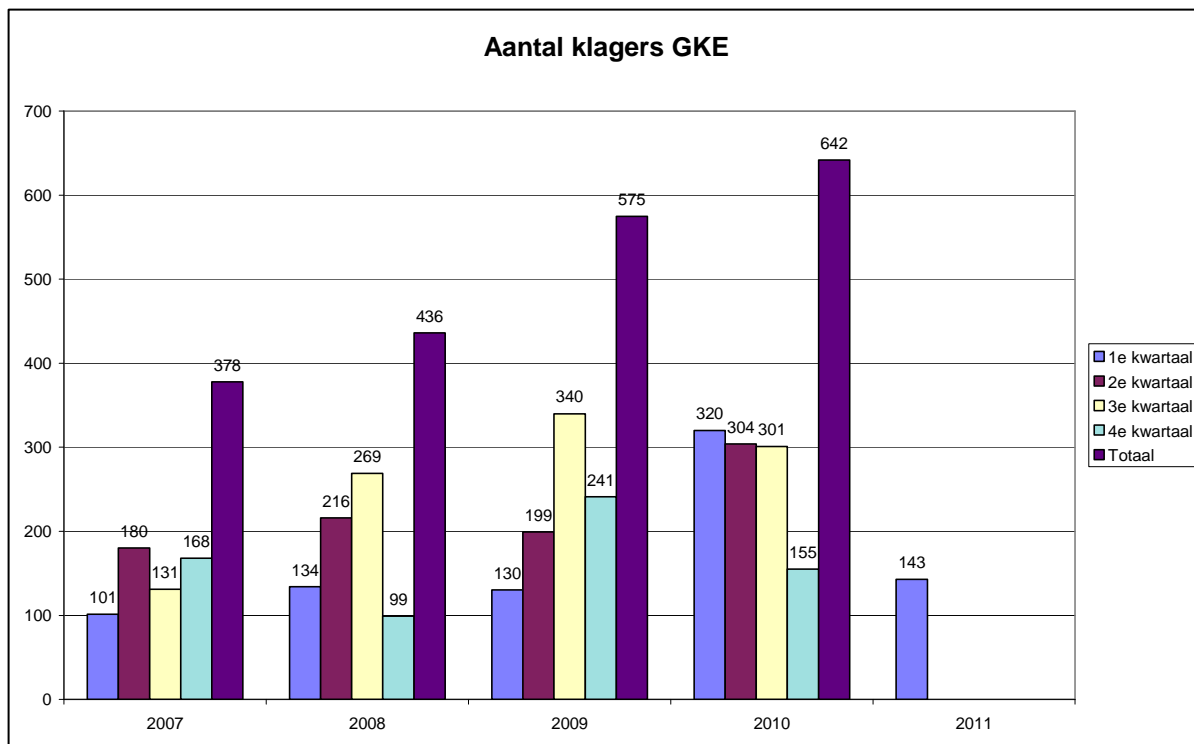
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



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 verstaan: “gezondheidsklachten door vreselijke stank”; “gehoorschade”; “te laag over bewoond gebied”; “toestellen niet volgens convenant”; “ondanks isolatie nog veel lawaai”; “vlieghoogte wordt niet gecompenseerd voor hoger liggend terrein”; “toestellen maken een fluitend geluid”. 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 beneden de 3000 voet 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	2010	2011
Totaal aantal klachten*	10245	6154
Geluid	10156	6123
Laagvliegen	3611	2721
Stank	619	229
Uitstoot	3123	1712
Afwijkende route	3098	1898
Trillingen	2093	1025
Angst	1419	537
Grondlawaai	5	1
Warming up	5	1
Overig	20	9
Proefdraaien	5	0
Woonkernoffenders	178	102

*) 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 1^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Januari								
totaal	227	272	3217	3041	1417	1118	194	94
starts	101	205	1283	2272	1270	1108		
landingen	126	67	1934	769	1535	1148		
overig			0	0				
Februari								
totaal	190	172	2182	1556	1148	905	105	58
starts	126	109	1549	1036	1229	950		
landingen	64	63	633	520	989	825		
overig			0	0				
Maart								
totaal	385	160	4807	1384	1248	865	182	86
starts	258	101	3089	877	1197	868		
landingen	127	59	1715	507	1350	859		
overig			3	0				
1^e kwartaal								
totaal	802	604	10206	5981	1273	990	315	139
starts	485	415	5921	4185	1221	1008		
landingen	317	189	4282	1796	1351	950		
overig			3					

* Grondlawaii.

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 bewegingen van trainingsvluchten in het 1^e kwartaal**

	Aantal trainingsvluchten		%
	2010	2011	
Januari	122	148	+21
Februari	92	72	-22
Maart	199	87	-56
Totaal 1^e kwartaal	413	307	-26

Uit de tabel 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1e kwartaal 2011 gedaald is van 802 naar 604 (25%) ten opzichte van dezelfde periode in 2010. Het aantal trainingsvluchten daalt met 106 (26%). Het aantal klachten daalt met 4225 van 10206 naar 5981 (41%). Het aantal klagers daalt met 176 van 315 naar 139 (56%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2011 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2010 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari constateren we een stijging van het aantal bewegingen met 20% van 227 naar 272. Eveneens een stijging van het aantal trainingsvluchten met 21% van 122 naar 148. Een daling van het aantal klachten met 5% van 3217 naar 3041. Ook het aantal klagers daalt met 52% van 194 naar 94.

In januari 2011 zijn 14 piekdagen verantwoordelijk voor 2646 van de 3041 klachten d.i. 87%. In januari 2010 zijn 10 piekdagen verantwoordelijk voor 2644 van de 3217 klachten d.i. 82%.

- In februari zien we een afname van het aantal bewegingen met 9% van 190 naar 172. Het aantal trainingsvluchten neemt af met 22% van 92 naar 72.

Het aantal klachten daalt met 29% van 2182 naar 1556. Ook het aantal klagers neemt af met 45% van 105 naar 58.

In februari 2011 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 659 van de 1556 klachten d.i. 42%.

In februari 2010 zijn 9 piekdagen verantwoordelijk voor 1685 van de 2192 klachten d.i. 77%.

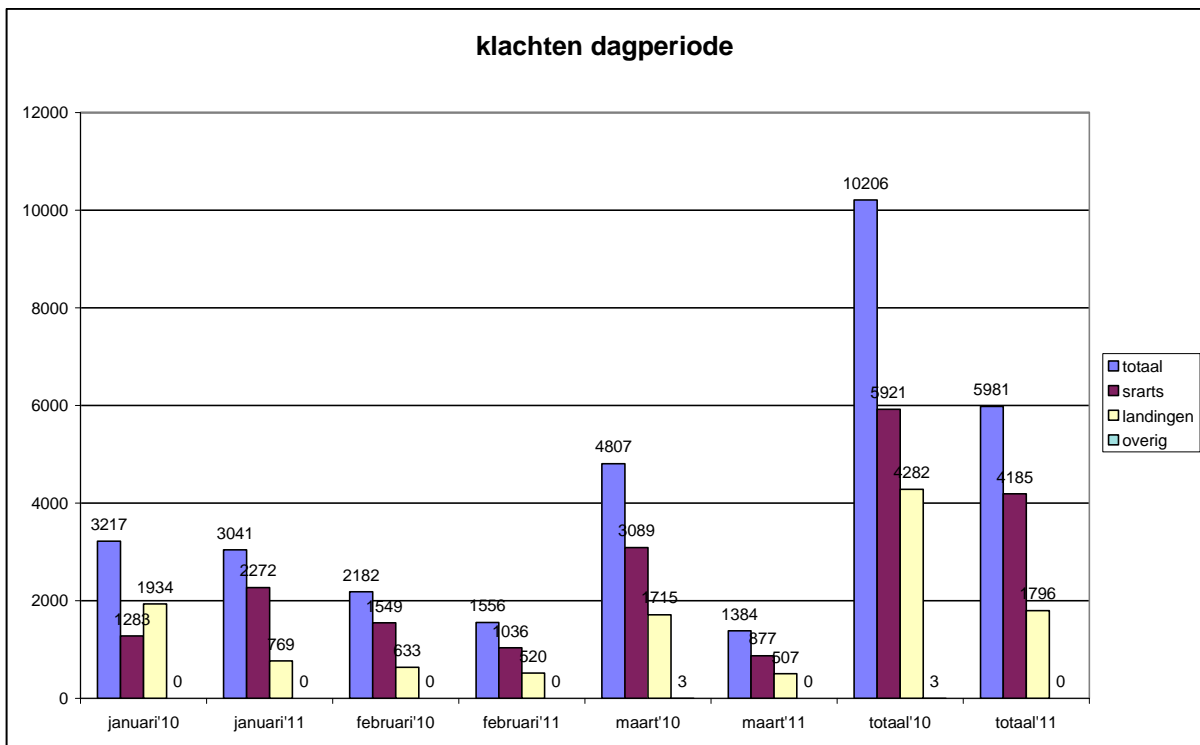
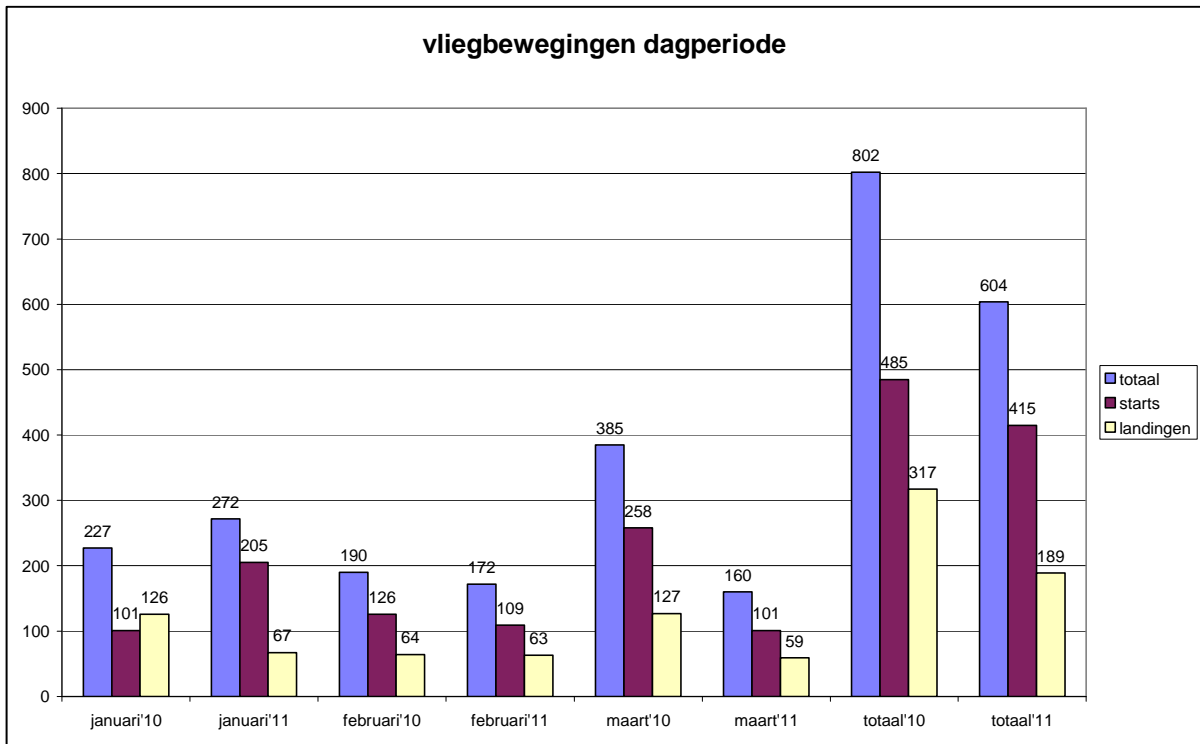
- In maart daalt het aantal bewegingen met 58% van 385 naar 160. Het aantal trainingsvluchten daalt met 56% van 199 naar 87.

Het aantal klachten neemt af met 71% van 4807 naar 1384. Het aantal klagers daalt met 53% van 182 naar 86.

In maart 2011 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 553 van de 1384 klachten d.i. 40%.

In maart 2010 zijn 19 piekdagen verantwoordelijk voor 4496 van de 4807 klachten d.i. 94%

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 1^e kwartaal**

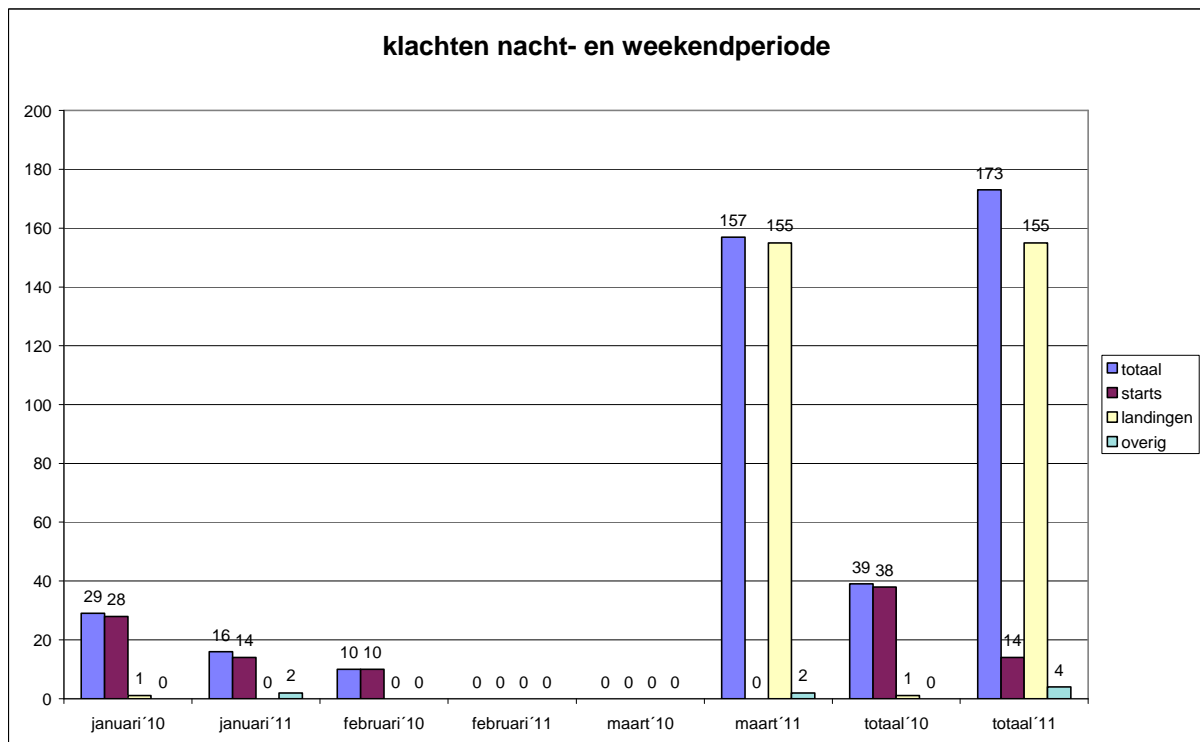
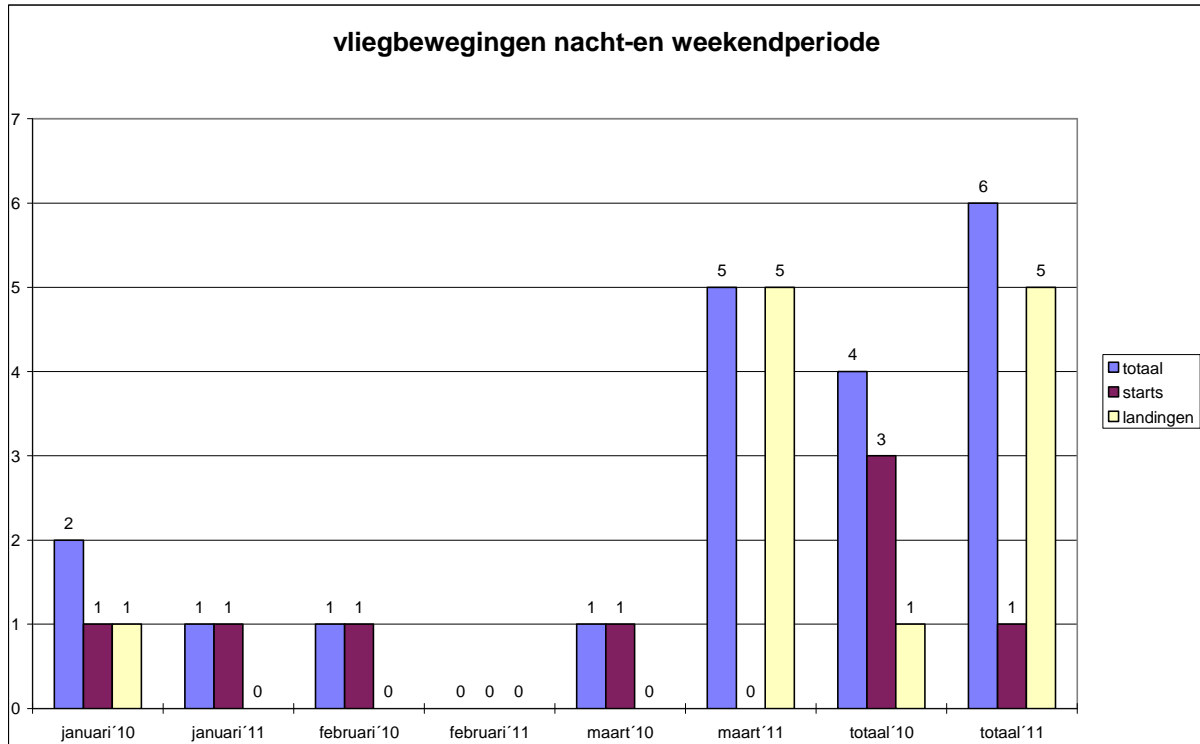
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Januari						
Totaal	2	1	29	16	28	14
starts	1	1	28	14		
landingen	1	0	1	0		
overig			0	2		
Februari						
Totaal	1	0	10	0	10	0
starts	1	0	10	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			0	0		
Maart						
Totaal	1	5	0	157	0	50
starts	1	0	0	0		
landingen	0	5	0	155		
overig			0	2		
1e kwartaal						
Totaal	4	6	39	173	32	57
starts	3	1	38	14		
landingen	1	5	1	155		
overig			0	4		

* Klacht 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.

Hoewel de bewegingen beperkt toenemen van 4 naar 6, stijgen de klachten aanzienlijk, van 39 naar 173. De toename van bewegingen en klachten wordt veroorzaakt door de 5 landingen in maart 2011.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

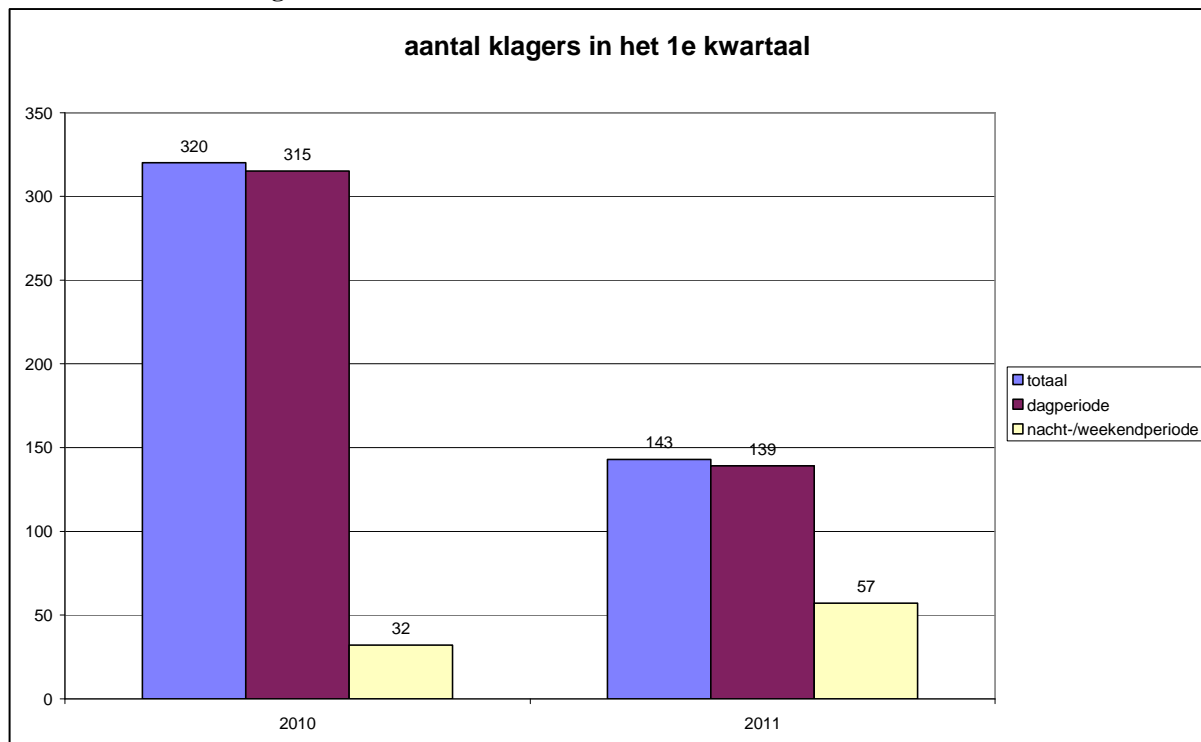
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.**

	2010	2011
totaal	320	143
dagperiode	315	139
nacht-/weekendperiode	32	57

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 55%. Het aantal klagers over de dagperiode daalt met 56%, het aantal over de nacht - / weekendperiode stijgt met 78%. 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 1^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2010	2011	2010	2011
Beek	8	2	54	14
Brunssum	39	26	2284	1276
Gulpen-Wittem	4	5	16	14
Heerlen	21	11	265	164
Heinsberg	1	1	14	2
Kerkrade	4	1	10	11
Landgraaf	4	3	12	13
Maastricht	3	1	12	1
Margraten	4	2	9	2
Meerssen	9	3	32	7
Nuth	3	1	11	2
Onderbanken	110	45	4622	3079
Schinnen	55	21	2000	1285
Simpelveld	0	1	0	5
Sittard-Geleen	19	11	329	101
Stein	18	2	107	12
Susteren	1	0	2	0
Ubach-Palenberg	1	0	12	0
Vaals	0	0	0	0
Valkenburg a/d Geul	5	2	52	42
Voerendaal	11	5	402	124
Totaal	320	143	10245	6154

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 klachten in Brunssum (44%), Onderbanken (33%), Heerlen (48%), Schinnen (36%) en Voerendaal (69%). Ook is een afname van het aantal klagers te zien in bovengenoemde gemeenten met respectievelijk 33, 59, 62 en 55%. Een verklaring voor deze daling is de afname van het aantal bewegingen in het 1^e kwartaal 2011 t.o.v. dezelfde periode in 2010. De daling van klagers en klachten in Beek, Sittard-Geleen en Stein kan verklaard worden door de afname van het aantal landingen in het 1^e kwartaal 2011 t.o.v. dezelfde periode in 2010.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2011 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in januari 2011

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	3		3	26		26
4	18		18	181		181
5	25		25	304		304
6	16		16	196		196
7	11		11	131		131
8						
9						
10	21		21	263		263
11	15		15	111		111
12	11		11	155		155
13	23		23	265		265
14	6		6	73		73
15						
16		1	1		14	14
17	20		20	255		255
18	9		9	88		88
19	11		11	123		123
20	16		16	177		177
21	9		9	95		95
22					*2	2
23						
24	11		11	55		55
25	12		12	147		147
26	10		10	113		113
27	18		18	225		225
28	6		6	54		54
29						
30						
31	1		1	4		4
totaal	272	1	273	3041	16	3057

* Vertrek richting Duitsland

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in februari 2011

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	14		14	120		120
2	6		6	72		72
3	20		20	204		204
4	5		5	20		20
5						
6						
7	7		7	52		52
8	7		7	67		67
9	12		12	77		77
10	5		5	51		51
11	6		6	69		69
12						
13						
14	8		8	67		67
15	9		9	94		94
16	5		5	63		63
17	12		12	135		135
18	11		11	71		71
19						
20						
21	7		7	60		60
22	4		4	24		24
23	4		4	21		21
24	5		5	40		40
25	8		8	49		49
26						
27						
28	17		17	200		200
29						
30						
31						
totaal	172	0	172	1556	0	1556

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2011

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	13		13	177		177
2	7		7	36		36
3	9		9	36		36
4	4		4	38		38
5						
6						
7						
8	2		2	13		13
9	4		4	30		30
10	7		7	69		69
11	6		6	42		42
12					*2	2
13						
14	6		6	63		63
15	2		2	23		23
16	7	4	11	106	149	255
17	8		8	69		69
18	10		10	44		44
19		1	1		6	6
20						
21	7		7	66		66
22	6		6	42		42
23	12		12	91		91
24	12		12	131		131
25	3		3	22		22
26						
27						
28	9		9	58		58
29	5		5	34		34
30	8		8	55		55
31	13		13	139		139
Totaal	160	5	165	1384	157	1541

* Vertrek richting Duitsland