

CAL 11-009

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4e kwartaal 2010

Februari 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. 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
- 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 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) 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 4^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 4^e kwartaal**

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
oktober	228	223	2481	2031	148	125
november	249	150	2894	1159	86	60
december	246	143	3049	1162	144	46
totaal 4^e kwartaal	723	516	8424	4352	241	155

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 4^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 september, oktober en december geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

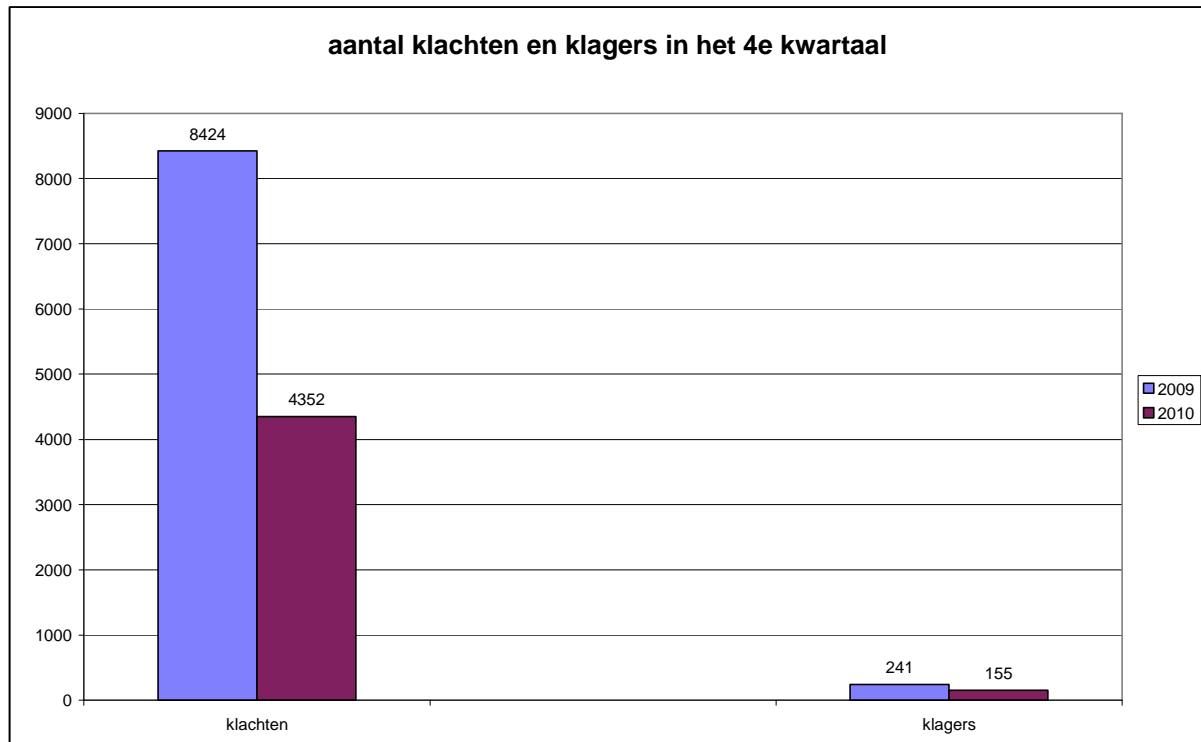
Uit de tabel blijkt in het 4e kwartaal 2010 dat het aantal vliegbewegingen daalt met 29%. Het aantal klachten en klagers neemt af met 48% resp. 36% ten opzichte van dezelfde periode in 2009. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route. Ook zijn er veel klachten ingediend over uitstoot en stankoverlast, vaak in combinatie met bezorgdheid over de gezondheid. Uit berekening blijkt dat de mediaan gelijk gebleven is met 2009 nl. 3 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 155 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van 78^e klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober een daling van het aantal bewegingen met 2%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 18% en 16%
- in november daling van de bewegingen met 40%. De klachten en klagers dalen met resp. 60% en 30%.
- in december een afname van het aantal bewegingen, klachten en klagers met resp. 42%, 62% en 68%.

Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.1

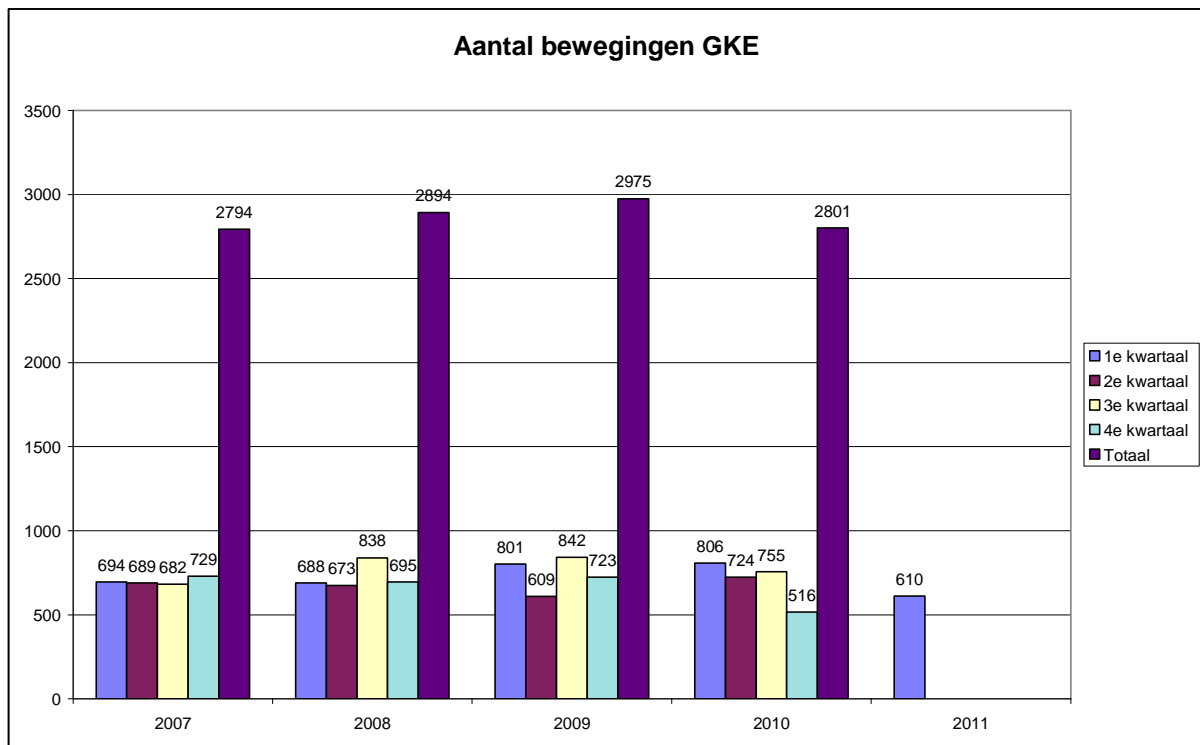


Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen vijf jaar dan zien we het volgende:

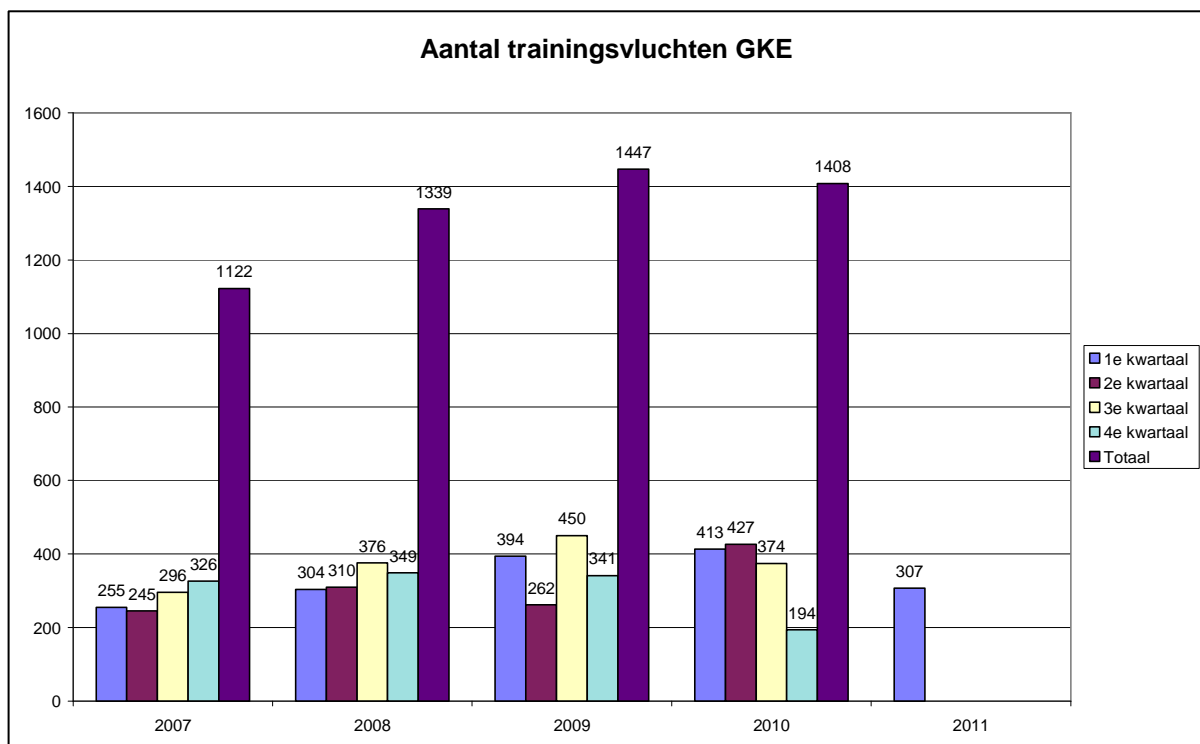
- De bewegingen dalen in 2007 ten opzichte van 2006, om vervolgens te stijgen in 2008 en 2009. Vergeleken met 2009 zien we een daling van de bewegingen in 2010.
- De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal een vergelijkbaar patroon zien over de periode 2006 tot en met 2010.
- De klachten laten een stijgende trend zien: in 2007 een geringe stijging ten opzichte van 2006, vervolgens een aanzienlijke stijging in 2008 en 2009, gevolgd door een geringe stijging in 2010.
- De klagers laten een wisselend patroon zien: een flinke afname in 2007 ten opzichte van 2006, een stijging in 2008 en 2009 tot bijna het niveau van 2006 en wederom een stijging in 2010.

De jaar en kwartaalcijfers worden op de volgende bladzijden grafisch weergegeven.

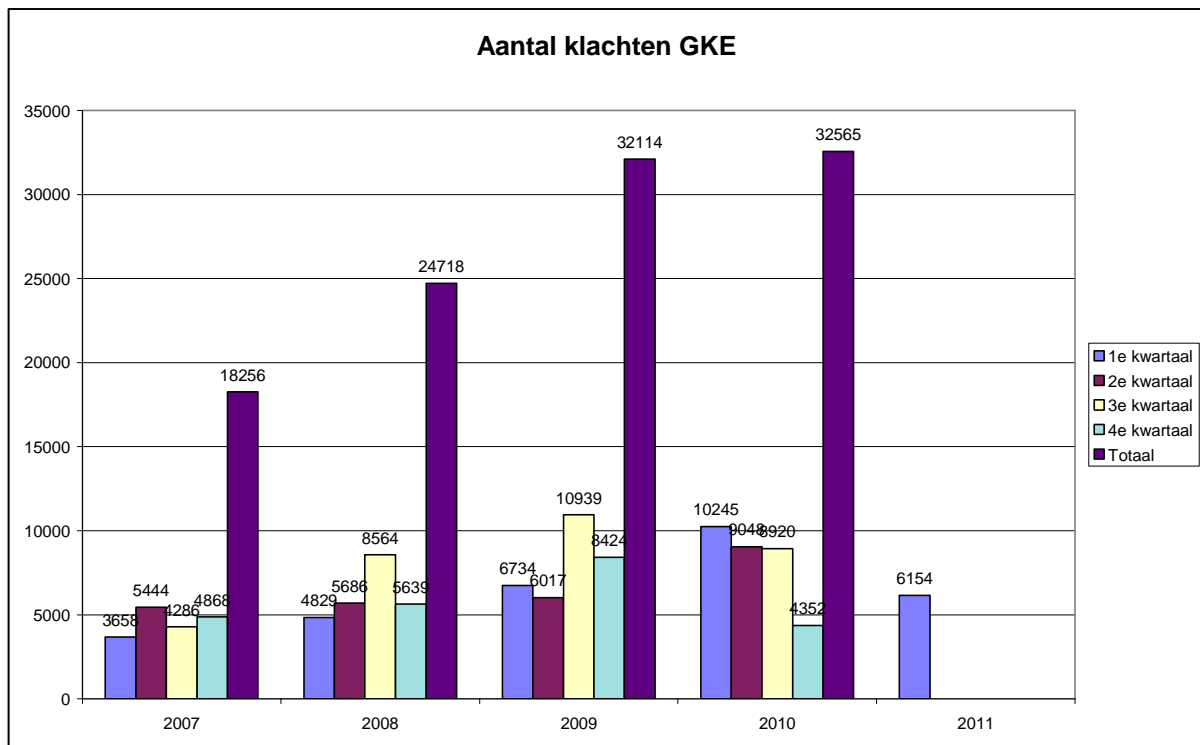
Grafiek 1.2. Jaar- en kwartaalcijfers bewegingen



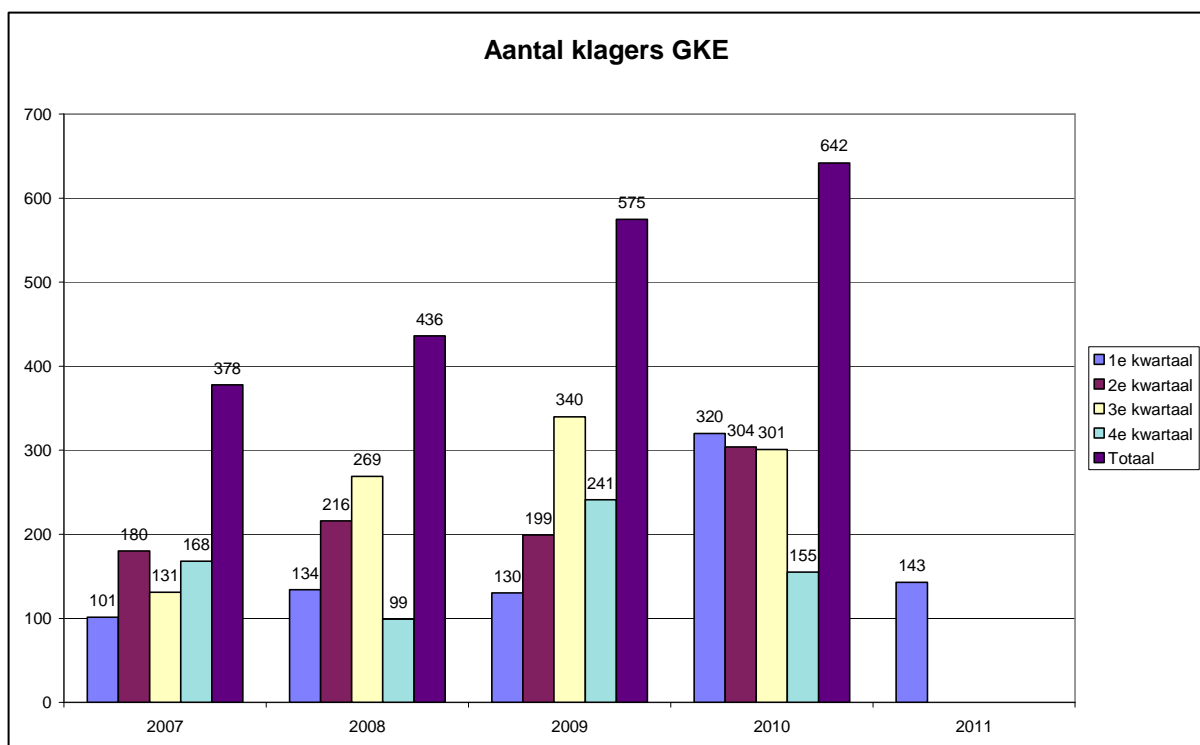
Grafiek 1.3. Jaar- en kwartaalcijfers trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Jaar- en kwartaalcijfers klachten



Grafiek 1.5. Jaar- en kwartaalcijfers klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 4352 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 4286 keer ‘geluid’, en/of 1704 keer laagvliegen’, en/of 1183 keer ‘afwijkende route’, en/of 1402 keer ‘uitstoot’, en/of 269 keer ‘stank’ en/of 718 keer trilling’, en/of 262 keer angst, en/of 4 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; ‘misselijk makende stank’; ‘vliegtuigtype niet volgens convenant’; 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 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2009	2010
Totaal aantal klachten*	8424	4352
Geluid	8397	4286
Laagvliegen	2655	1704
Stank	387	269
Uitstoot	2686	1402
Afwijkende route	2512	1183
Trillingen	1644	718
Angst	1034	262
Grondlawai	0	0
Warming up	0	1
Overig	10	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 4^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Oktober								
Totaal	227	223	2451	2031	1080	911	134	125
Starts	155	152	1743	1488	1125	979		
landingen	72	71	669	543	929	765		
overig			*39					
November								
Totaal	248	145	2871	1116	1158	770	82	60
starts	240	101	2805	818	1169	810		
landingen	8	44	66	298	825	677		
Overig			0					
December								
Totaal	237	143	2813	1162	1187	813	106	46
Starts	182	110	2336	906	1284	824		
landingen	55	33	477	256	867	776		
Overig			0					
4^e kwartaal								
Totaal	712	511	8135	4309	1143	843	207	154
Starts	577	363	6884	3212	1193	885		
landingen	135	148	1212	1097	898	741		
Overig			*39	0				

* Proefraaien in de avonduren.

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 4^e kwartaal**

	Aantal bewegingen Trainingsvluchten		%
	2009	2010	
Oktober	99	78	-21
November	118	51	-57
December	124	65	-48
Totaal	341	194	-43

Uit de tabellen 2.1 en 2.2. blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4e kwartaal 2010 daalt met 201 van 712 naar 511 (28%) ten opzichte van dezelfde periode in 2009. Het aantal trainingsvluchten daalt met 147 (43%). Het aantal klachten daalt met 3826 van 8135 naar 4309 (47%). Het aantal klagers daalt met 53 van 207 naar 154 (26%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2010 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2009 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In oktober constateren we een daling van het aantal bewegingen met 2% van 227 naar 223 en een daling van het aantal trainingsvluchten met 21% van 99 naar 78. Tevens constateren we een afname van het aantal klachten met 17% van 2451 naar 2031 en een afname van het aantal klagers met 7% van 134 naar 125.

In oktober 2010 zijn 10 piekdagen verantwoordelijk voor 1392 van de 2031 klachten d.i. 69%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

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

In november zien we een afname van het aantal bewegingen met 42% van 248 naar 145. Het aantal trainingsvluchten neemt af met 57% van 118 naar 51. Het aantal klachten neemt af met 61% van 2871 naar 1116. Ook het aantal klagers neemt af en wel van 82 naar 56 d.i. 32%.

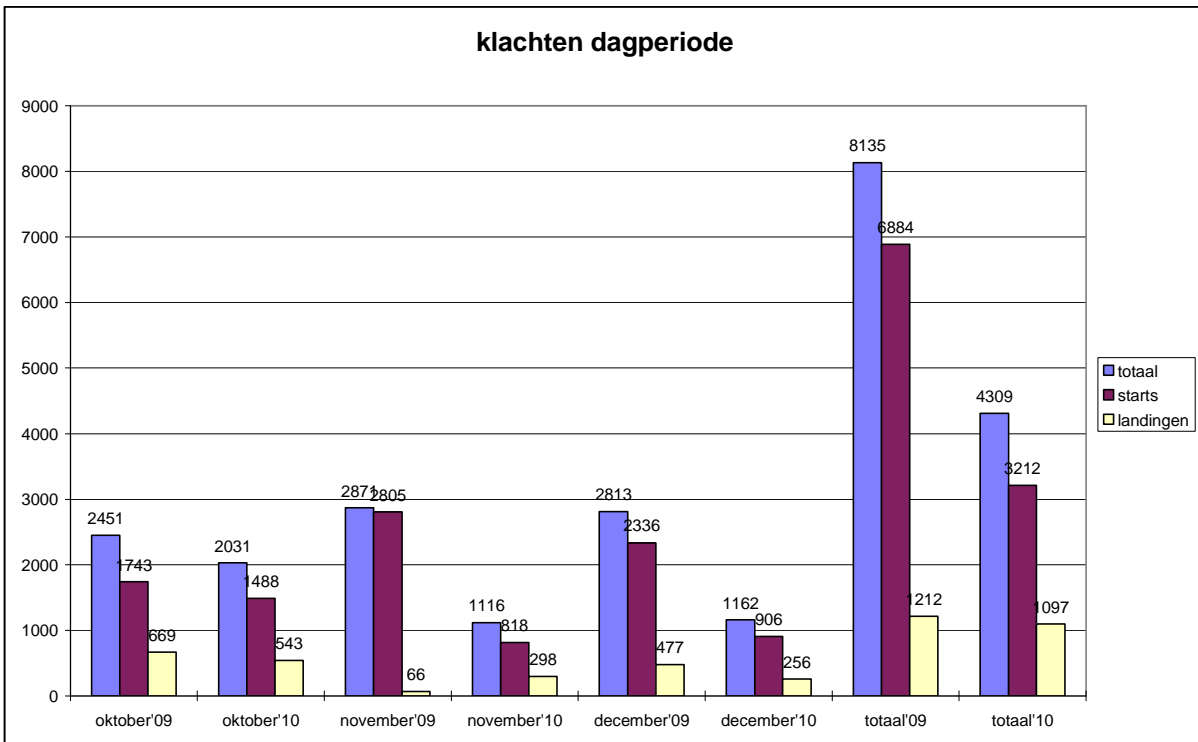
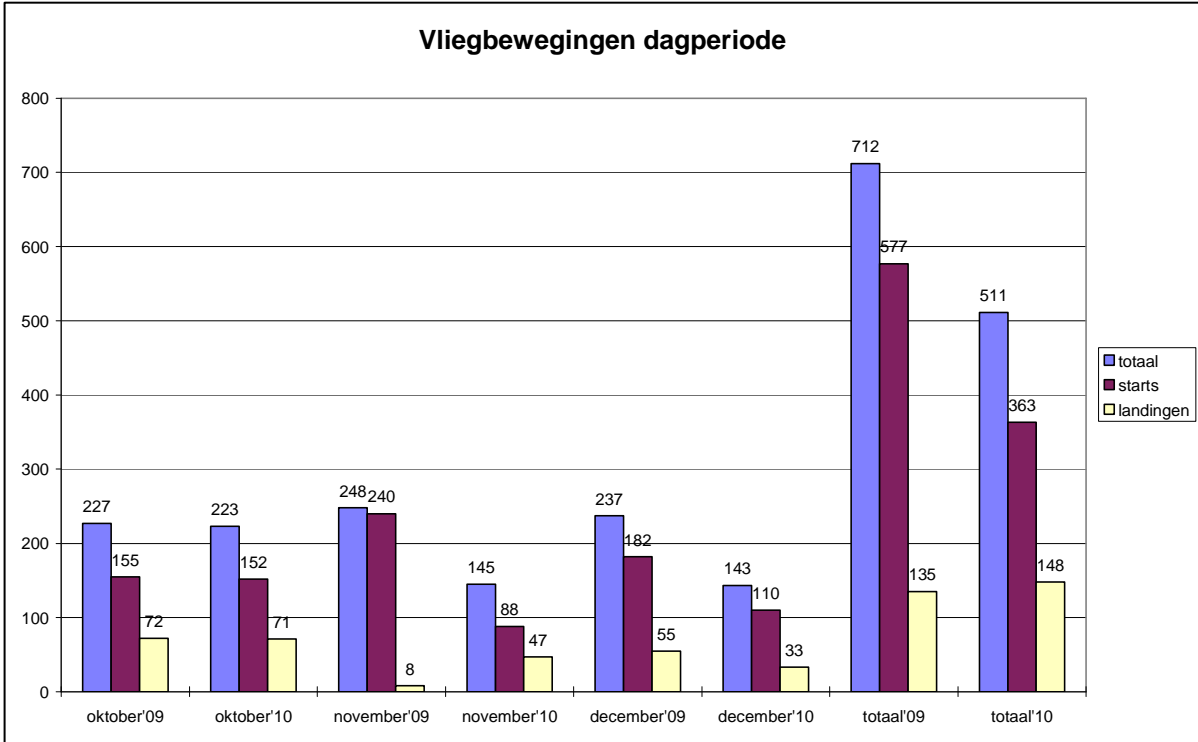
In november 2010 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 401 van de 1116 klachten d.i. 36%

In november 2009 zijn 14 piekdagen verantwoordelijk voor 2418 van de 2894 klachten d.i. 84%.

- In december daalt het aantal bewegingen met 40% van 237 naar 143 en het aantal trainingsvluchten met 48% van 124 naar 65. Het aantal klachten daalt met 59% van 2813 naar 1162, het aantal klagers daalt met 57% van 106 naar 46.

In december 2010 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 715 van de 1162 klachten d.i. 62%.

In december 2009 zijn 10 piekdagen verantwoordelijk voor 2302 van de 2813 klachten d.i. 82%.



2.2 Nacht-/ weekendperiode

Tabel 2.2. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 4^e kwartaal**

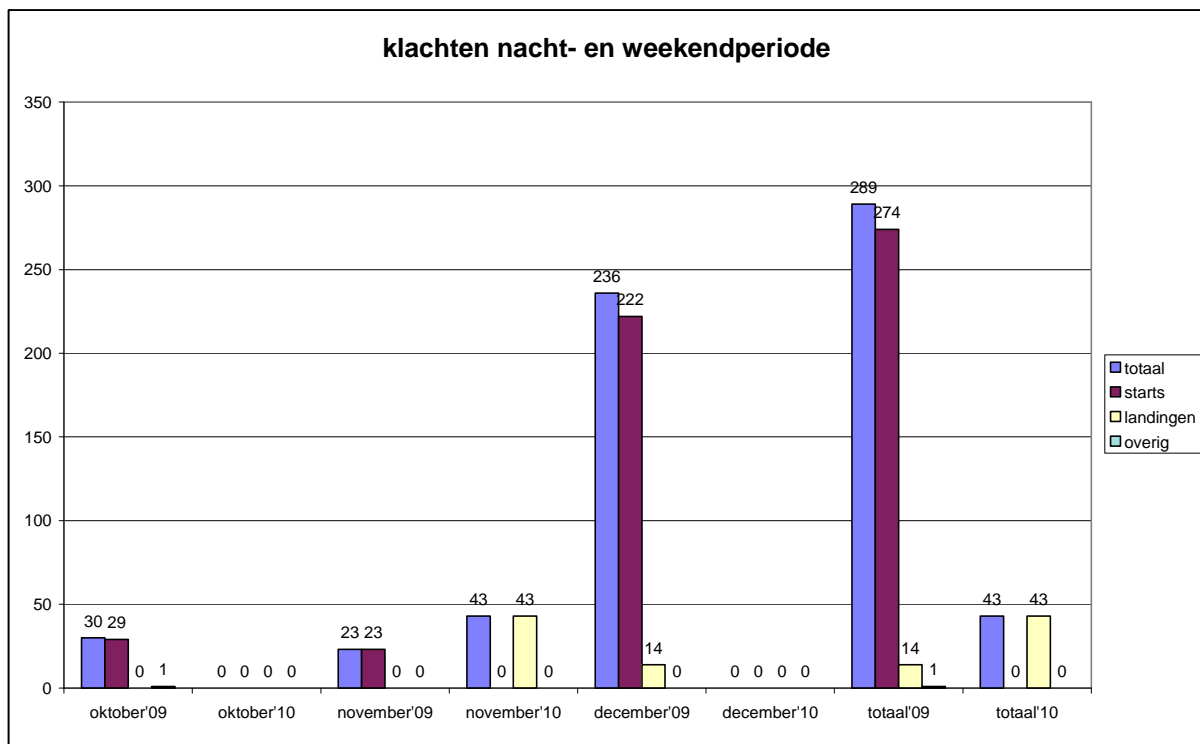
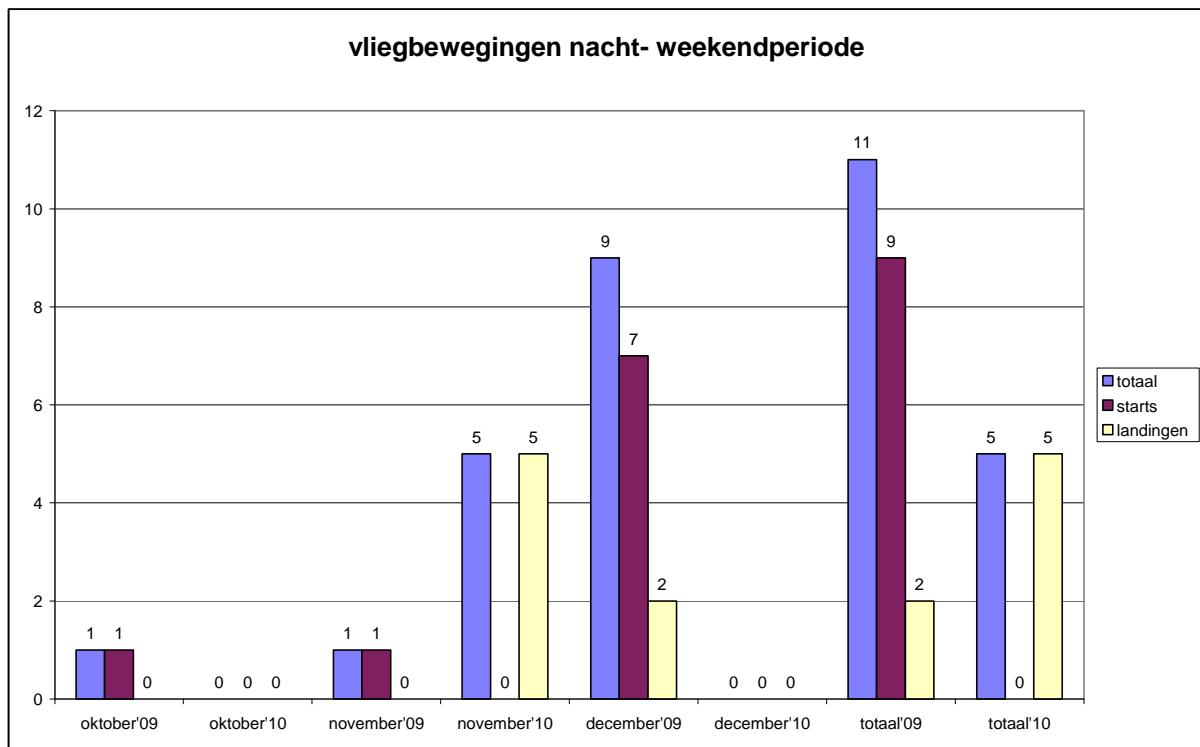
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
oktober						
Totaal	1	0	30	0	30	0
starts	1	0	29	0		
landingen	0	0	0	0		
overig			*1	0		
november						
Totaal	1	5	23	43	23	15
starts	1	0	23	0		
landingen	0	5	0	43		
overig			0	0		
december						
Totaal	9	0	236	0	87	0
starts	7	0	222	0		
landingen	2	0	14	0		
overig			0	0		
4^e kwartaal						
Totaal	11	5	289	43	99	15
starts	9	0	274	0		
landingen	2	5	14	43		
overig			*1	0		

* 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 van 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend van 00:00 tot 24:00 uur.

.Het aantal vliegbewegingen daalt met 55%. Het aantal klachten en klagers daalt 85%.

Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

3.1. Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.

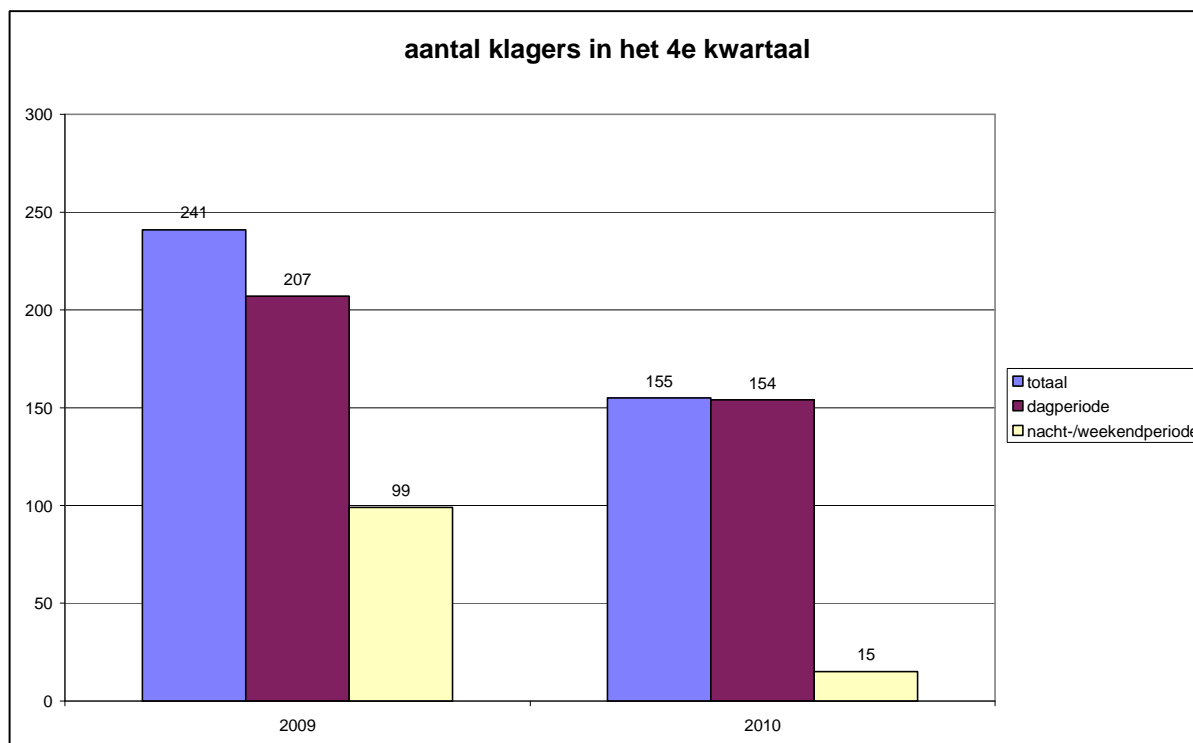
	2009	2010
totaal	241	155
dagperiode	207	154
nacht-/weekendperiode	99	15

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 36%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode daalt met 26%, het aantal klagers over de nacht-/weekendperiode daalt met 85%.

Zie voor een verklaring §1, §2.1 en §2.2.

Grafiek 3. Visualisering van tabel 3.1



Tabel 3.2 Aantal klagers en klachten per gemeente in het 4^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2009	2010	2009	2010
Beek	2	2	4	9
Brunssum	46	30	2144	875
Gulpen-Wittern	2	4	6	5
Heerlen	17	13	219	129
Heinzberg (D)	2	2	4	10
Kerkrade	1	1	9	15
Kreuzrath (D)	1	0	1	0
Landgraaf	7	4	24	7
Maastricht	2	0	2	0
Margraten	2	0	2	0
Meerssen	2	6	3	12
Nuth	7	1	138	13
Onderbanken	95	53	4008	2335
Roerdalen	1	0	1	0
Schinnen	28	21	1430	695
Selfkant (D)	1	0	2	0
Simpelveld	0	1	0	1
Sittard-Geleen	8	8	100	97
Stein	5	1	15	9
Valkenburg a/d Geul	3	2	28	31
Voerendaal	9	6	284	109
Totaal	241	155	8424	4352

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 de klachten in Brunssum, Onderbanken en Schinnen met resp. 59%, 42% en 51%. De klagers van Brunssum, Onderbanken en Schinnen dalen met resp. 35%, 44% en 25%. Ook laten de gemeenten Heerlen, Nuth en Voerendaal een sterke daling van de klachten en klagers zien.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2010 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in oktober 2010

oktober 2010	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	7		7	38		38
2						
3						
4	10		10	113		113
5	10		10	70		70
6	6		6	38		38
7	13		13	137		137
8	13		13	176		176
9						
10						
11	14		14	123		123
12	14		14	74		74
13	8		8	65		65
14	14		14	122		122
15	9		9	106		106
16						
17						
18	20		20	201		201
19	8		8	93		93
20	15		15	149		149
21	5		5	62		62
22	15		15	118		118
23						
24						
25	6		6	51		51
26	1		1	3		3
27	11		11	80		80
28	13		13	147		147
29	11		11	65		65
30						
31						
totaal	223		223	2031		2031

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

november 2010	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2	10		10	75		75
3	13		13	138		138
4	7		7	47		47
5	8		8	58		58
6						
7						
8	7		7	34		34
9	17		17	160		160
10	6		6	32		32
11	5		5	25		25
12	6		6	47		47
13						
14						
15	8		8	19		19
16	0		0	0		0
17	8		8	59		59
18	0		0	1		*1
19	3		3	6		6
20						
21		5	5		43	43
22	3		3	32		32
23	7		7	60		60
24	7		7	57		57
25	10		10	93		93
26	10		10	103		103
27						
28						
29	4		4	33		33
30	6		6	37		37
31						
totaal	145	5	150	1116	43	1159

* Vertrek richting Duitsland

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

december 2010	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	8		8	55		55
2	3		3	9		9
3	8		8	33		33
4						
5						
6	19		19	197		197
7	8		8	73		73
8	0		0	0		0
9	16		16	107		107
10	10		10	100		100
11						
12						
13	12		12	98		98
14	17		17	170		170
15	18		18	141		141
16	6		6	54		54
17	12		12	84		84
18						
19						
20	4		4	30		30
21	0		0	0		0
22	2		2	11		11
23	0		0	0		0
24	0		0	0		0
25						
26						
27	0		0	0		0
28	0		0	0		0
29	0		0	0		0
30	0		0	0		0
31	0		0	0		0
totaal	143	0	143	1162	0	1162