

CAL 08-015

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1e kwartaal 2008

Mei 2008

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 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)
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 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 2008. 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 2007.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Januari	219	274	1151	2108	48	72
Februari	247	204	1377	1357	43	61
Maart	228	210	1130	1364	66	62
1^e kwartaal 2008	694	685	3658	4829	101	134

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

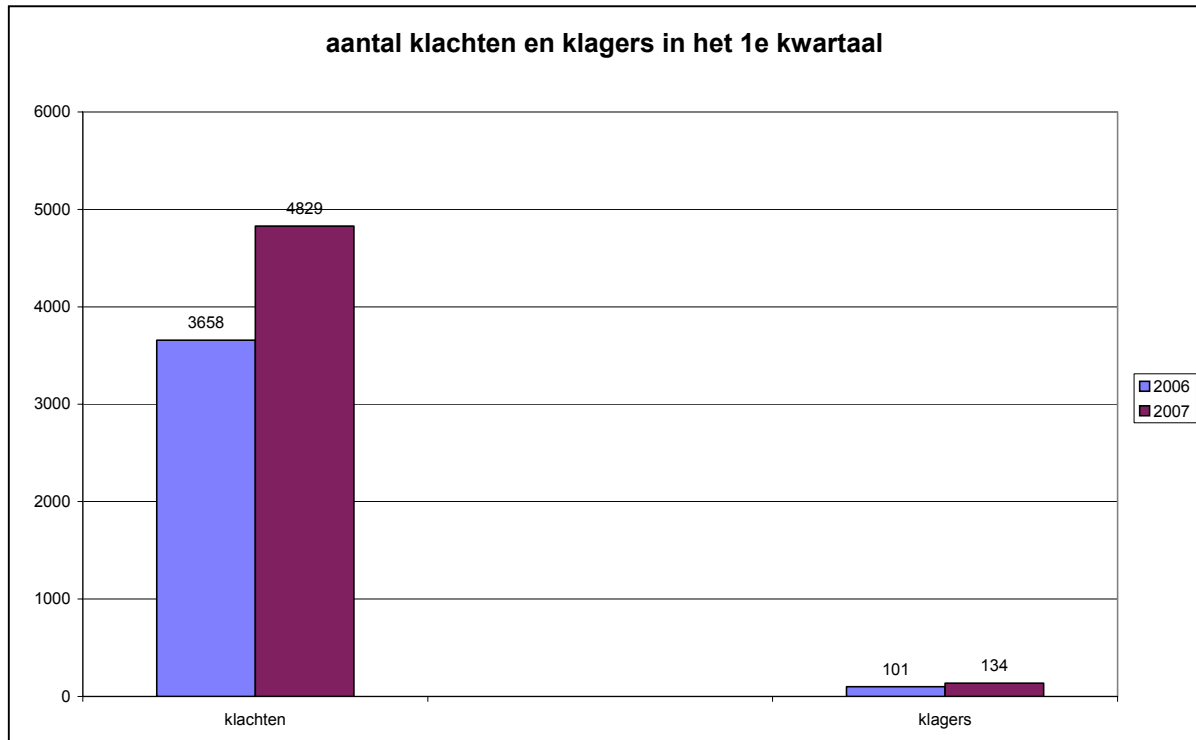
Uit de tabel blijkt in het 1^e kwartaal 2008 dat het aantal vliegbewegingen afgenomen is met 1%. Het aantal klachten en klagers neemt toe met resp. 32% en 33% ten opzichte van dezelfde periode in 2007. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route. Ook zijn er veel klachten ingediend over uitstoot en stankoverlast, vaak in combinatie met bezorgdheid over de gezondheid. Uit berekening blijkt dat de mediaan gelijk gebleven is t.o.v van 2007 en wel 4 klachten per klager.

* Voor verklaring begrip zie einde volgende pagina.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari is het aantal bewegingen gestegen met 25%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 83% en 50%.
- in februari daalt het aantal bewegingen met 17%. Het aantal klachten daalt met 1%, terwijl het aantal klagers toeneemt met 42%.
- in maart daalt het aantal bewegingen met 8%. Het aantal klachten stijgt met 21% terwijl het aantal klagers afneemt met 6%.

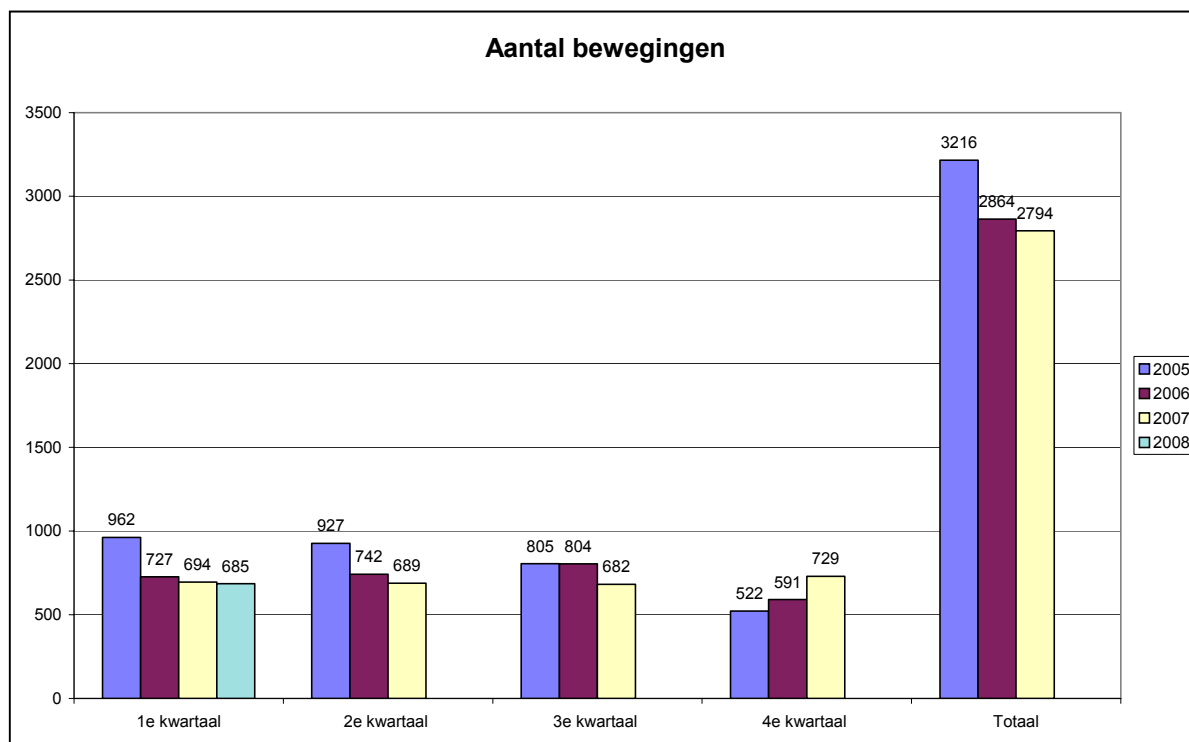
Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



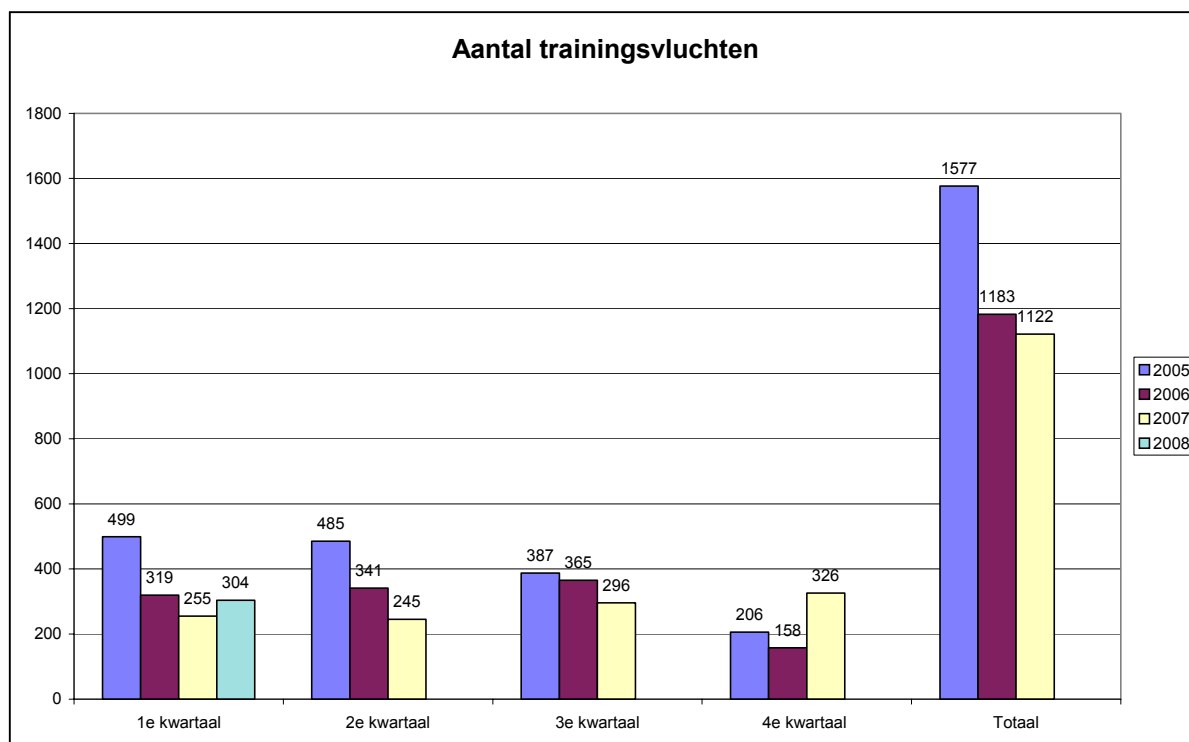
Vergelijken we het klachtenpatroon van het 1^e kwartaal 2008 met de voorgaande kwartalen in 2005, 2006 en 2007 dan zien we de bewegingen variëren van 962 (1^e) via 927 (2^e), 805 (3^e) en 522 in het 4^e kwartaal 2005. 2006 laat het volgende beeld zien nl. 727(1^e), 742(2^e), 804(3^e) en 591(4^e). In 2007 zijn er 694(1^e), 689 (2^e), 682 (3^e) en 729 (4^e) bewegingen. In 2008 zijn er 685 bewegingen in het 1^e kwartaal. De klachten over deze bewegingen bedragen 4801 (1^e), 5343 (2^e), 4324 (3^e), 1734 in het 4^e kwartaal 2005 en 5204 (1^e), 4322 (2^e), 5156 (3^e) en 2927 in het 4^e kwartaal 2006. In 2007 zijn er 3658 (1^e), 5444 (2^e), 4286 (3^e) en 4868 (4^e). In het 1^e kwartaal 4829 klachten. De trends worden op de volgende pagina grafisch weergegeven.

*) 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 134 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 67^e en 68^e klager:2.

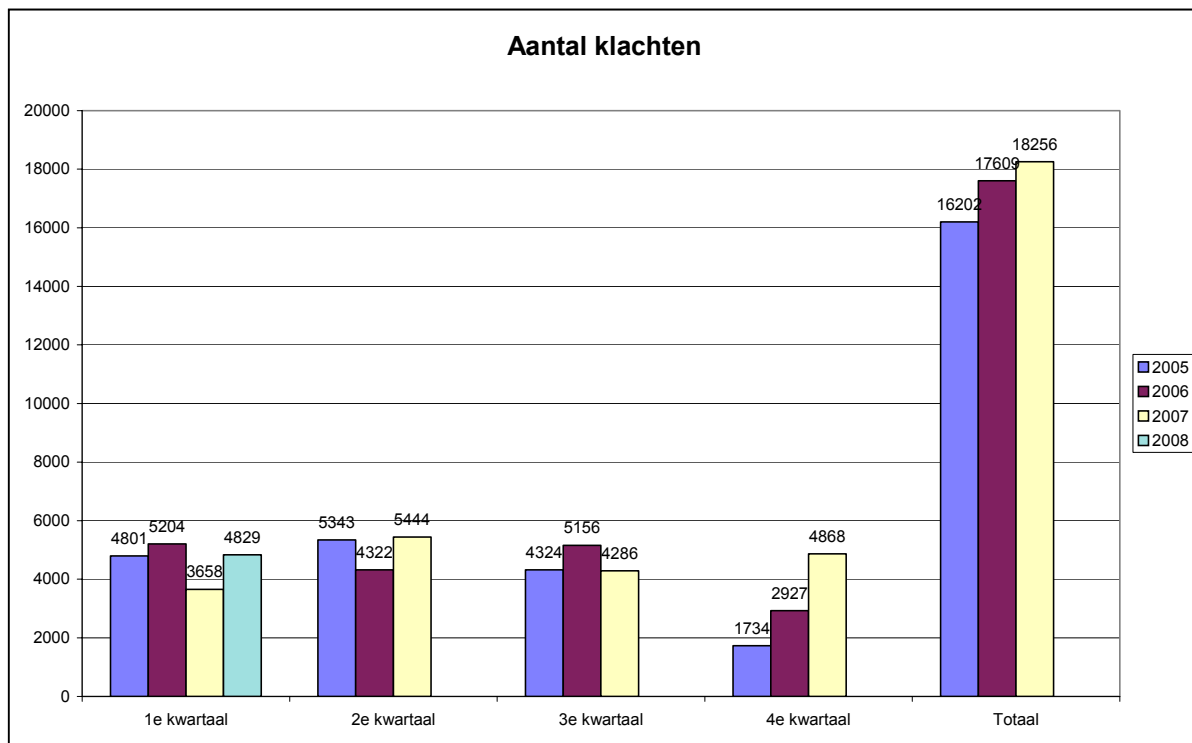
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



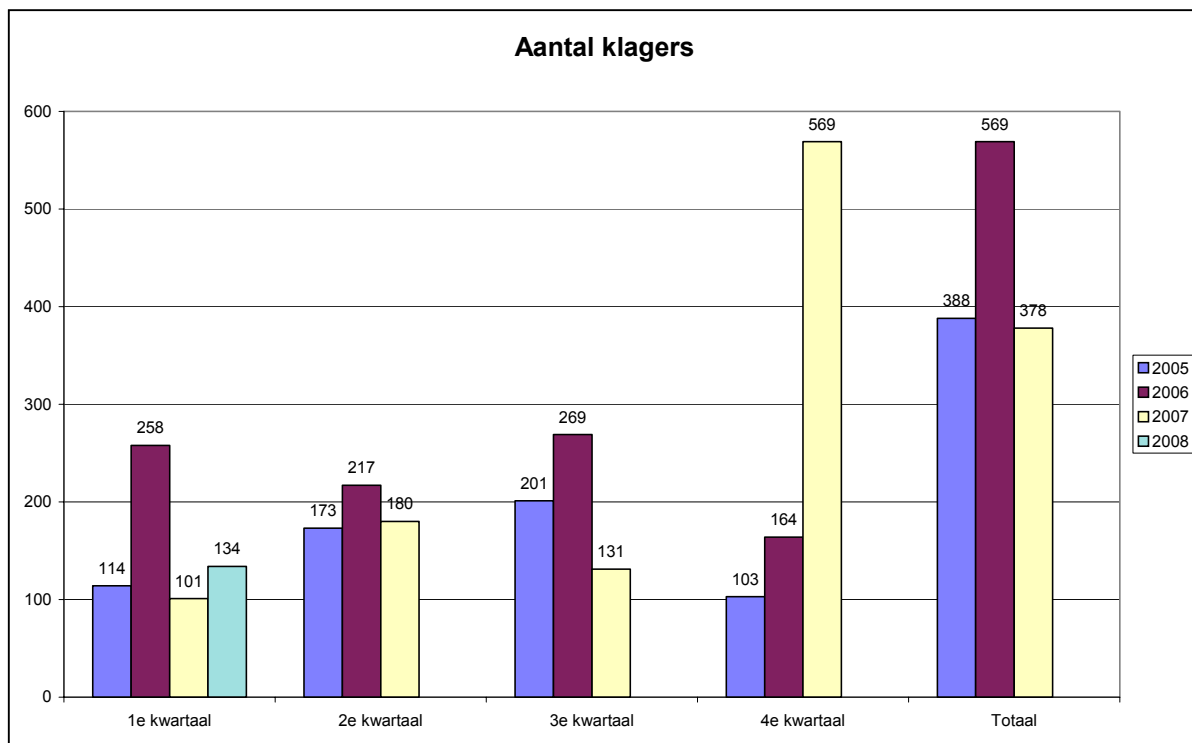
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 4829 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 4807 keer ‘geluid’, en/of 1102 keer laagvliegen’, en/of 1315 keer ‘afwijkende route’, en/of 1633 keer ‘uitstoot’, en/of 169 keer ‘stank’ en/of 1042 keer trilling’, en/of 200 keer angst, en/of 20 keer warming-up, en/of 6 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 ‘meer geluid sinds de bomkap’, ‘vliegtuigtype niet volgens convenant’, ‘schade aan gezondheid’. 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 1.5. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2007	2008
Totaal aantal klachten*	3658	4829
Geluid	3625	4807
Laagvliegen	820	1102
Stank	174	169
Uitstoot	1327	1633
Afwijkende route	446	1315
Trillingen	627	1042
Angst	266	200
Grondlawai	0	0
Warming up	68	20
Overig	10	6
Proefdraaien	0	1

*) 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	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Januari								
totaal	219	274	1151	2108	526	769	48	72
starts	191	255	1029	2046	539	802		
landingen	28	19	122	61	436	321		
overig			0	1				
Februari								
totaal	247	201	1377	1314	557	654	43	51
starts	204	148	1174	1030	575	696		
landingen	43	53	203	284	472	536		
overig			0	0				
maart								
totaal	227	205	1122	1293	494	631	66	54
starts	147	196	793	1261	539	643		
landingen	80	9	327	32	409	356		
overig			2	0				
1^e kwartaal								
totaal	693	680	3650	4715	528	693	101	121
starts	542	599	2996	4337	552	724		
landingen	151	81	652	377	432	465		
overig			2	1				

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.

Uit de tabel blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1e kwartaal 2008 met 13 daalt van 693 naar 680 (2%) ten opzichte van dezelfde periode in 2007. Het aantal trainingsvluchten neemt toe met 49 van 255 naar 304 bewegingen (19%). Het aantal klachten stijgt met 1065 van 3650 naar 4715 (29%). Het aantal klagers stijgt met 20 van 101 naar 121 (20%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2008 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2007 dan kunnen we het volgende opmerken:

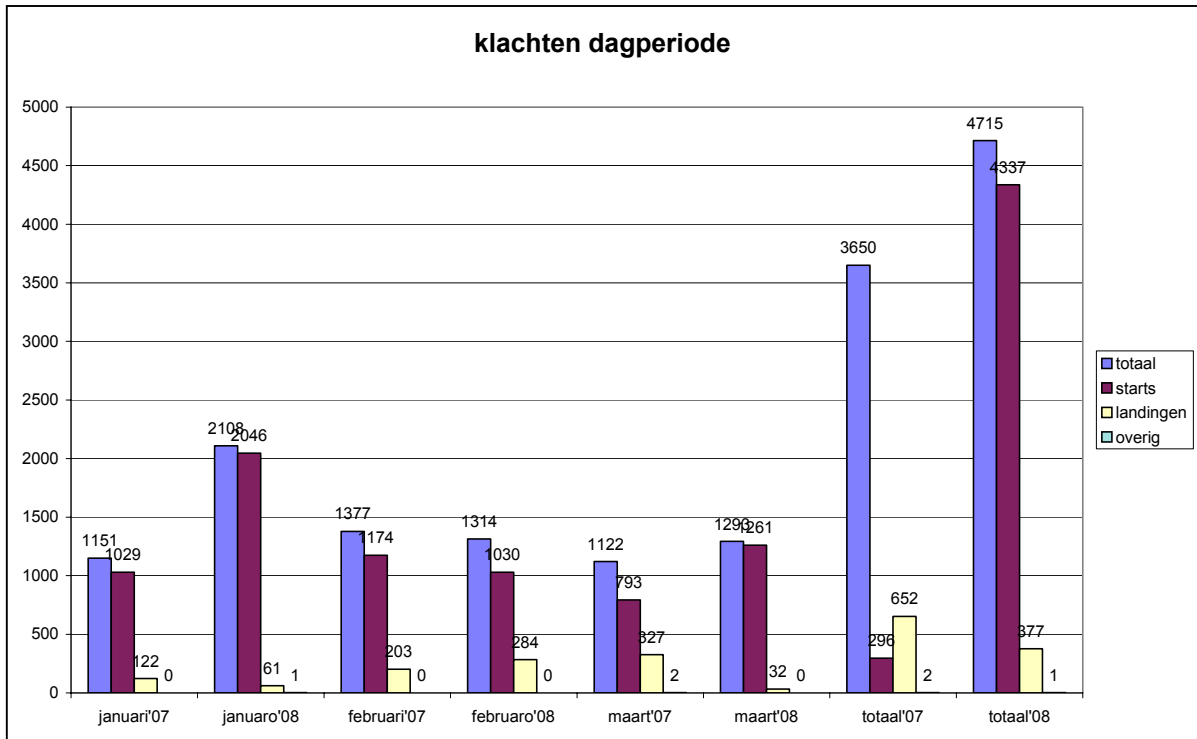
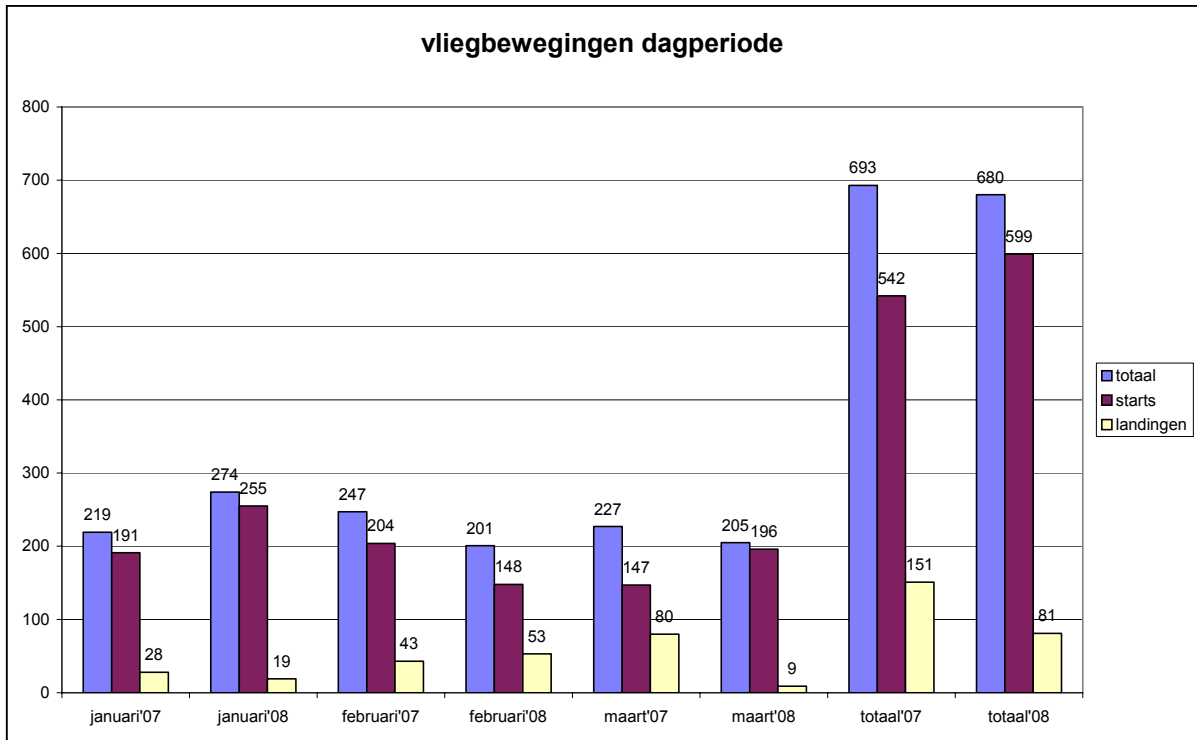
- in januari constateren we een stijging van het aantal bewegingen met 25% (van 219 naar 274). Het aantal trainingsvluchten neemt toe van 78 bewegingen in 2007 naar 138 in 2008 d.i. 77%. Het aantal klachten stijgt met 83% (van 1151 naar 2108). Ook het aantal klagers stijgt fors en wel met 50% (van 48 naar 72).

In januari 2008 zijn 9 piekdagen verantwoordelijk voor 1407 van de 2108 klachten (67%). In januari 2007 is er slechts 1 piekdag met 102 van de 1151 klachten. (12%) We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten en dikwijls ook bewegingen.

- in februari zien we een afname van het aantal bewegingen van 247 naar 201 (19%). Het aantal trainingsvluchten daalt met 27 van 101 naar 74 bewegingen (27%). Het aantal klachten neemt af van 1377 naar 1314 (5%). Het aantal klagers neemt echter toe van 43 naar 51 (19%). In februari 2008 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 104 van de 1316 klachten (8%). In 2007 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 242 van de 1377 klachten (18%)

- maart 2008 geeft het volgende beeld: het aantal bewegingen neemt af van 227 naar 205 (10%), de trainingsvluchten nemen toe van 76 naar 92 (21%). De klachten nemen toe van 1122 naar 1293 (15%), de klagers nemen af van 66 naar 54 (18%). Zowel in maart 2007 als in 2008 zijn geen piekdagen geconstateerd.

Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

Tabel 2.2. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 1^e kwartaal**

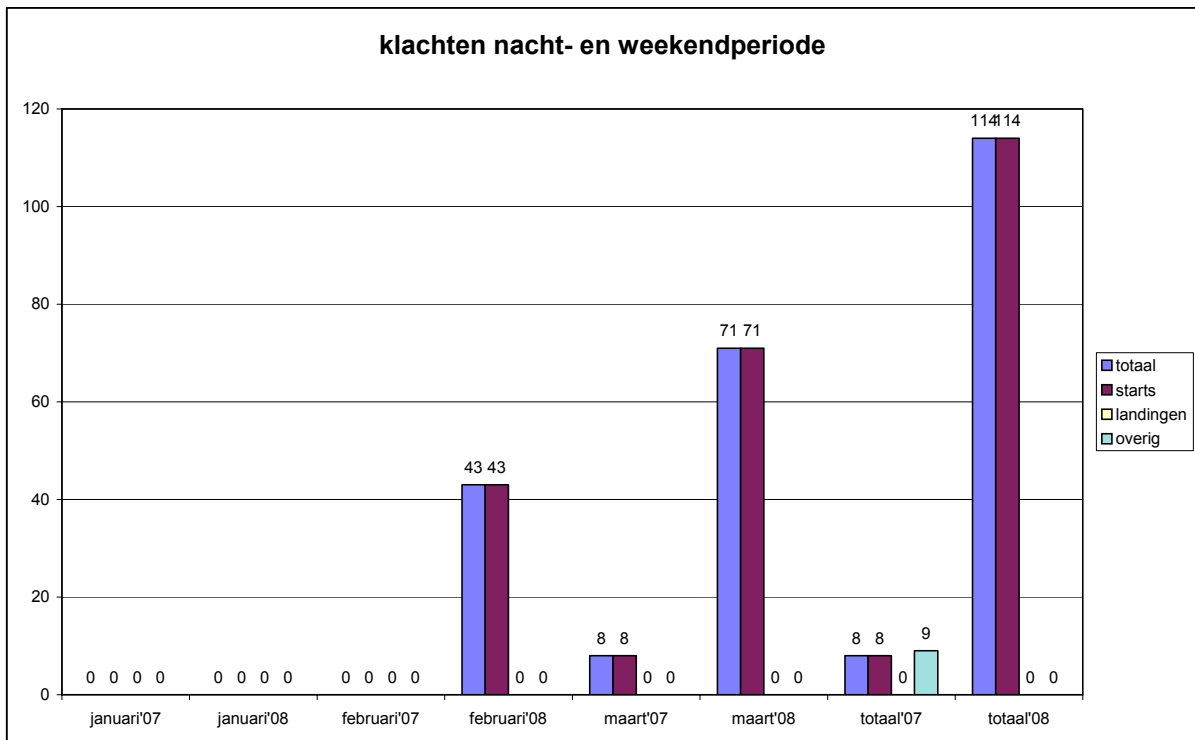
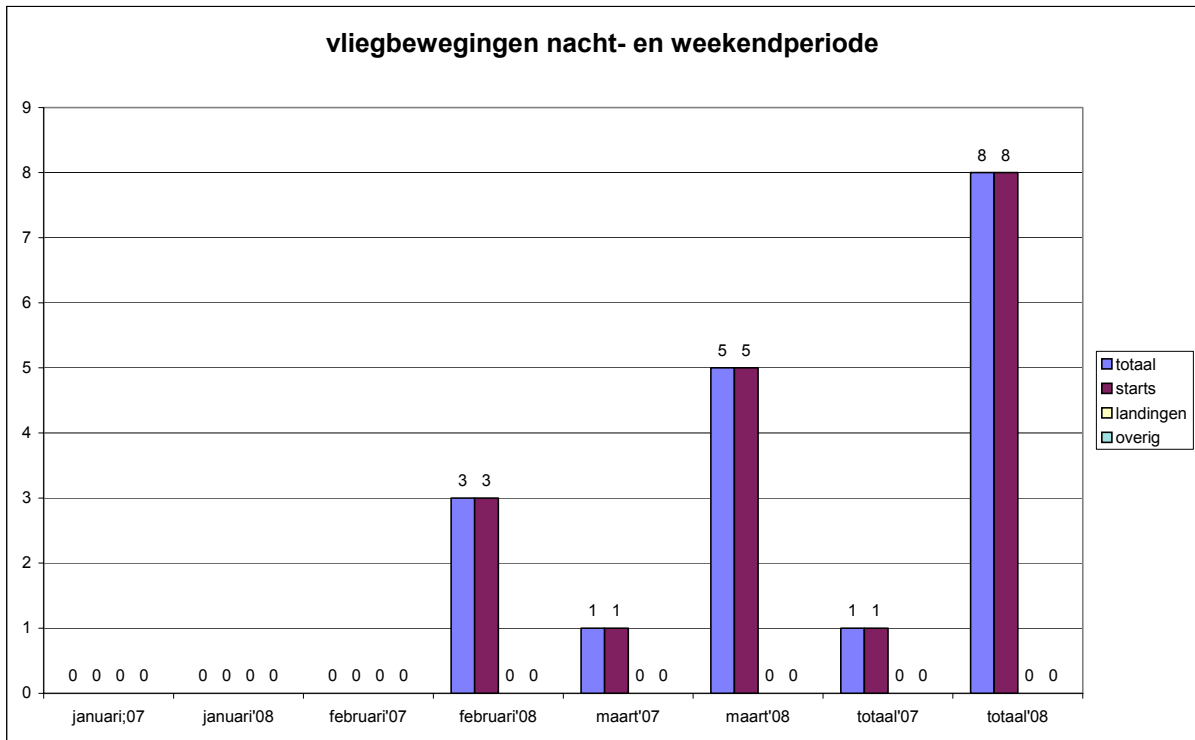
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Januari						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig						
Februari						
Totaal	0	3	0	43	0	23
starts	0	3	0	43		
landingen	0	0	0	0		
overig						
Maart						
Totaal	1	5	8	71	8	26
starts	1	5	8	71		
landingen	0	0	0	0		
overig						
1e kwartaal						
Totaal	1	8	8	114	8	40
starts	1	8	8	114		
landingen	0	0	0	0		
overig						

* 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.

In het 1^e kwartaal 2008 hebben 8 nachtbewegingen boven Nederland plaatsgevonden, waarvan 5 in maart i.v.m. de NAVO-top in Boekarest. Over deze 5 nachtbewegingen zijn 71 klachten ingediend. Er zijn geen weekendbewegingen geweest in 2008. In 2007 heeft 1 nacht-/weekendbeweging plaatsgevonden, daarover zijn 8 klachten ingediend.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

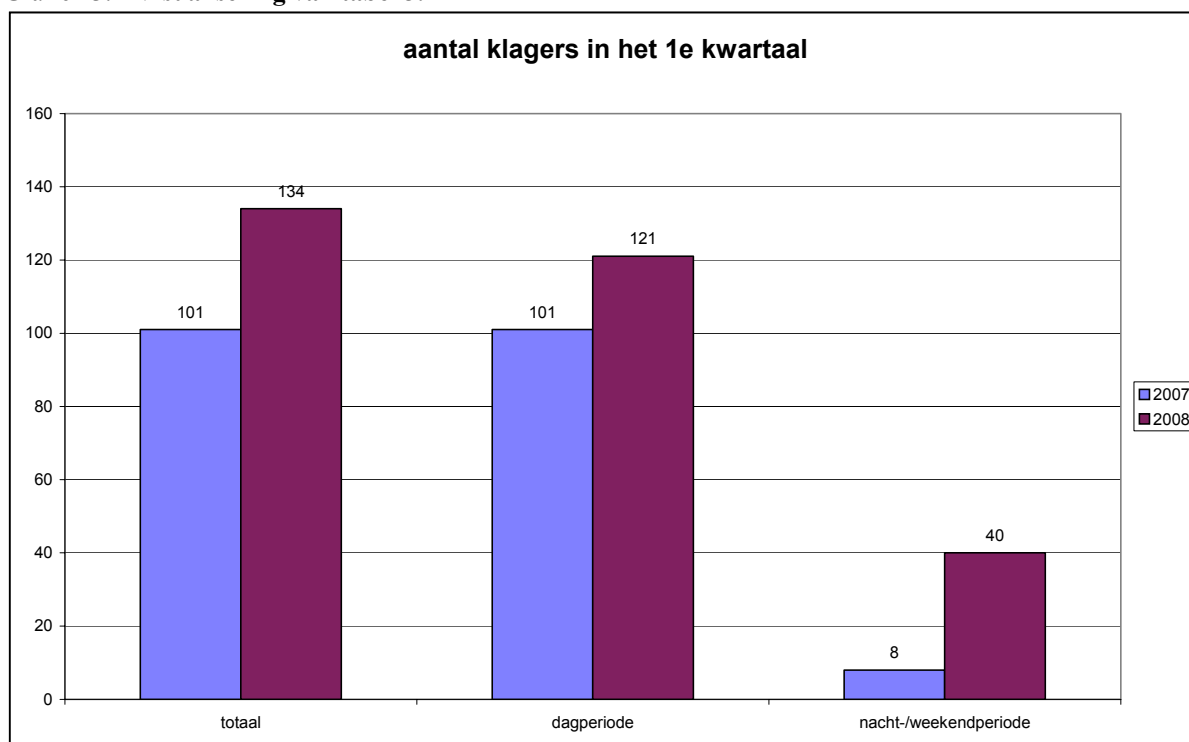
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.

	2007	2008
totaal	101	134
dagperiode	101	121
nacht-/weekendperiode	8	40

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 gestegen is met 33%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode stijgt met 20%, het aantal over de nacht - / weekendperiode stijgt met 400%. 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	
	2007	2008	2007	2008
Beek	2	0	5	0
Brunssum	23	34	1568	1715
Gulpen-Wittem	9	4	63	8
Heerlen	4	13	175	331
Kerkrade	2	2	22	3
Kreuzrath	1	0	1	0
Landgraaf	1	1	2	2
Maastricht	1	0	7	10
Margraten	2	1	5	1
Meerssen	3	1	5	4
Nuth	1	5	1	14
Onderbanken	23	44	1305	2297
Roerdalen	1	0	1	0
Schinnen	7	19	353	381
Simpelveld	2	0	20	0
Sittard-Geleen	5	3	9	30
Stein	4	0	24	0
Vaals	1	1	5	1
Valkenburg a/d Geul	7	2	56	19
Voerendaal	2	2	31	13
Totaal	101	134	3658	4829

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio.

Opvallend is de stijging van het aantal klachten in Brunssum, Onderbanken en Heerlen met resp. 9%, 76% en 89%. Het aantal klagers stijgt eveneens met resp. 48%, 91% en 225%. Ook in Schinnen nemen de klachten en klagers toe en wel met 8 resp. 171%. In de gemeenten Gulpen-Wittem en Valkenburg a/d Geul nemen de klagers af met 55% resp. 71%, de klachten nemen af met 87% resp. 66%.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2008 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in januari 2008

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2	1		1	2		2
3	4		4	29		29
4	11		11	46		46
5						
6						
7	8		8	44		44
8	25		25	171		171
9	17		17	120		120
10	23		23	220		220
11	12		12	99		99
12						
13						
14	9		9	71		71
15	6		96	40		40
16	11		11	76		76
17	22		22	284		284
18	14		14	132		132
19						
20						
21	8		8	49		49
22	15		15	94		94
23	17		17	114		114
24	7		7	52		52
25	17		17	127		127
26						
27						
28	19		19	138		138
29	14		14	101		101
30	11		11	88		88
31	3		3	11		11
totaal	274		274	2108		2108

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in februari 2008

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	11		11	54		54
2						
3						
4						
5	9		9	67		67
6	12		12	83		83
7	15	3	18	89	41	130
8	11		11	76	*2	76
9						
10						
11	13		13	87		87
12	6		6	37		37
13	2		2	30		30
14	7		7	45		45
15	8		8	67		67
16						
17						
18	8		8	60		60
19	10		10	67		67
20	7		7	51		51
21	12		12	79		79
22	15		15	75		75
23						
24						
25	13		13	93		93
26	8		8	33		33
27	11		11	69		69
28	16		16	104		104
29	7		7	50		50
30						
31						
totaal	201	3	204	1316		1357

* Vertrek richting Duitsland

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2008

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	17		17	114		114
4	13		13	81		81
5	13		13	81		81
6	9		9	69		69
7	11		11	66		66
8						
9						
10	3		3	18		18
11	12		12	76		76
12	11		11	87		87
13	12		12	79		79
14	15		15	97		97
15						
16						
17	9		9	61		61
18	12		12	81		81
19	12		12	74		74
20	13		13	69		69
21						
22						
23						
24						
25	15		15	75		75
26	7	3	10	46	47	93
27	5		5	22		22
28	5	2	7	30	24	54
29						
30						
31	11		11	67		67
Totaal	205	5	210	1293	71	1364