

CAL 16-021

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1^e kwartaal 2016

Mei 2016

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 1^e kwartaal 2016. 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 2015.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Januari	123	157	806	970	47	51
Februari	132	150	857	941	47	42
Maart	148	125	1128	713	63	40
Totaal	403	432	2791	2624	95	80

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 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 heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt dat in het 1^e kwartaal 2016 het aantal vliegbewegingen met 7% is toegenomen. Het aantal klachten en klagers is gedaald met 6% resp. 16% ten opzichte van dezelfde periode in 2015. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gedaald t.o.v. 2015 en wel van 5 klachten per klager in 2015 naar 4,5 klachten in 2016.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari dat de bewegingen zijn toegenomen met 28%. Het aantal klachten stijgt met 20% en het aantal klagers stijgt met 9%.
- in februari een toename van de bewegingen met 14%. Het aantal klachten stijgt met 10% en het aantal klagers daalt met 11%.
- in maart de bewegingen afnemen met 16%. Zowel het aantal klachten als het aantal klagers daalt met 37%.

*) 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 80 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 40^e en 41^e klager gedeeld door 2.

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 het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de bewegingen met 11% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015.

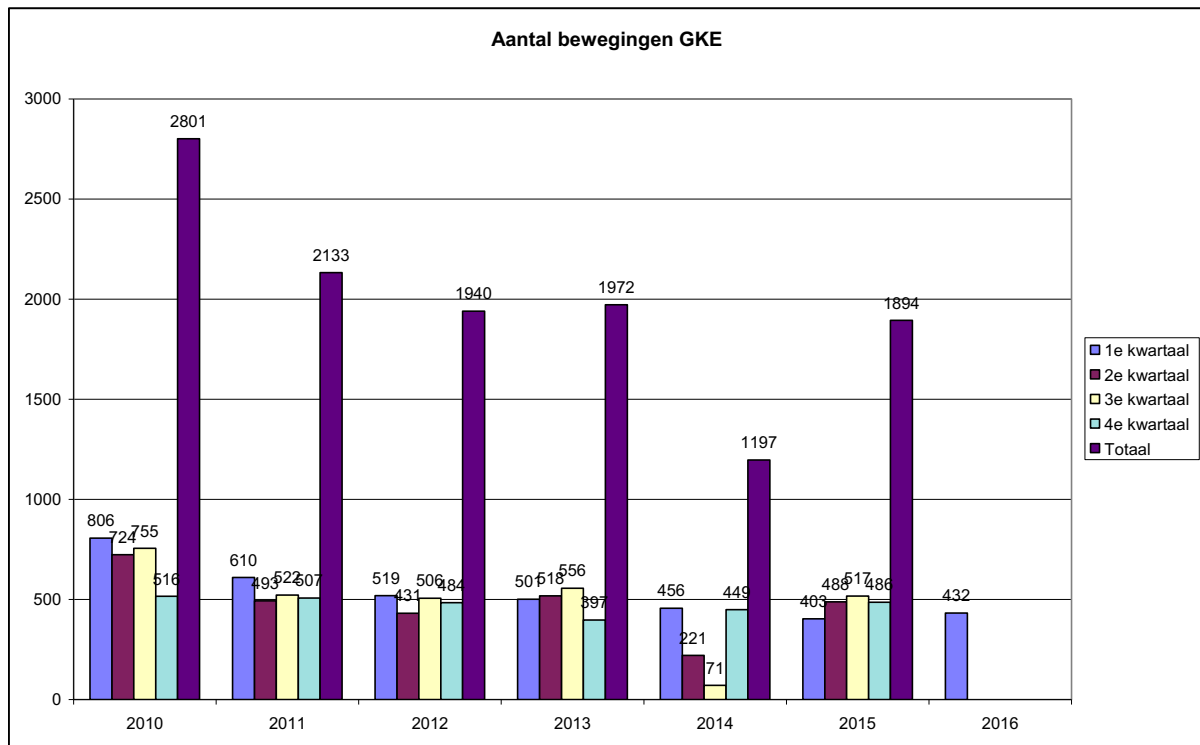
De trainingsbewegingen laten voor de periode na 2010 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we eveneens een daling van het totale aantal trainingsbewegingen ten opzichte van 2013, zie bovenstaande verklaring. In 2015 nemen de trainingsbewegingen toe ten opzichte van 2014. In het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de trainingsbewegingen met 28% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015.

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 het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de klachten met 18% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015.

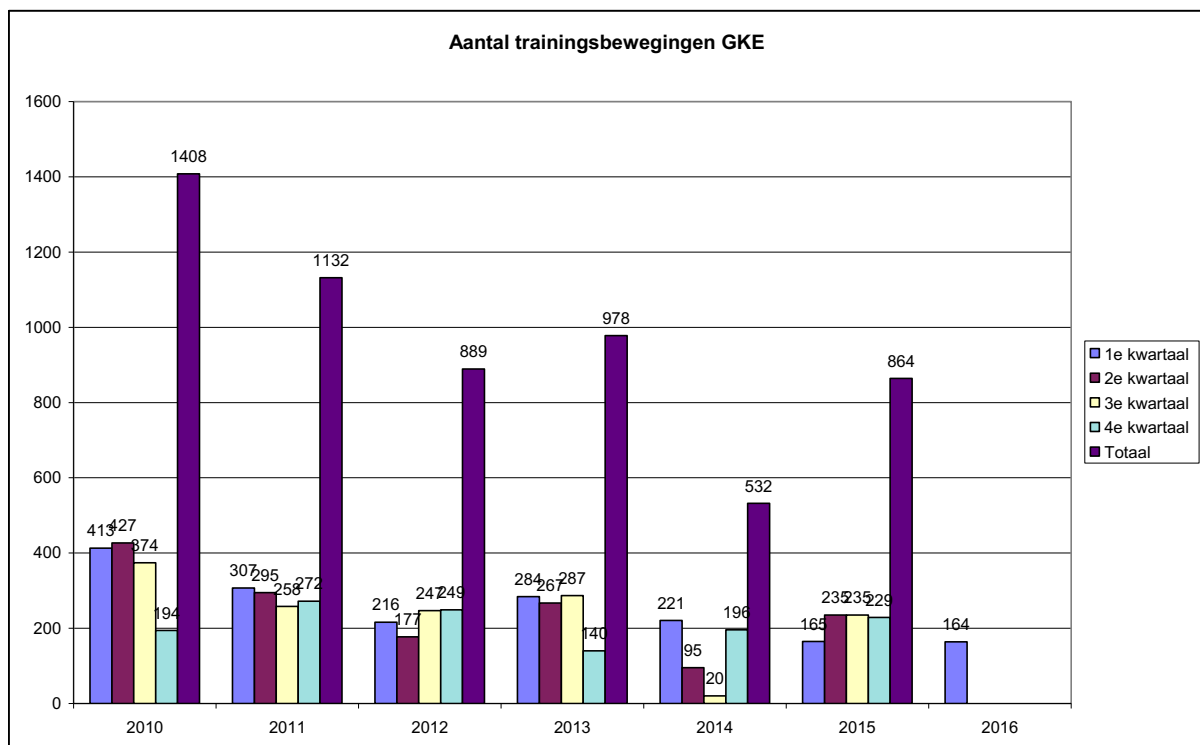
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde verklaring. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. In het 1^{ste} kwartaal 2016 nemen de klagers met 11% af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

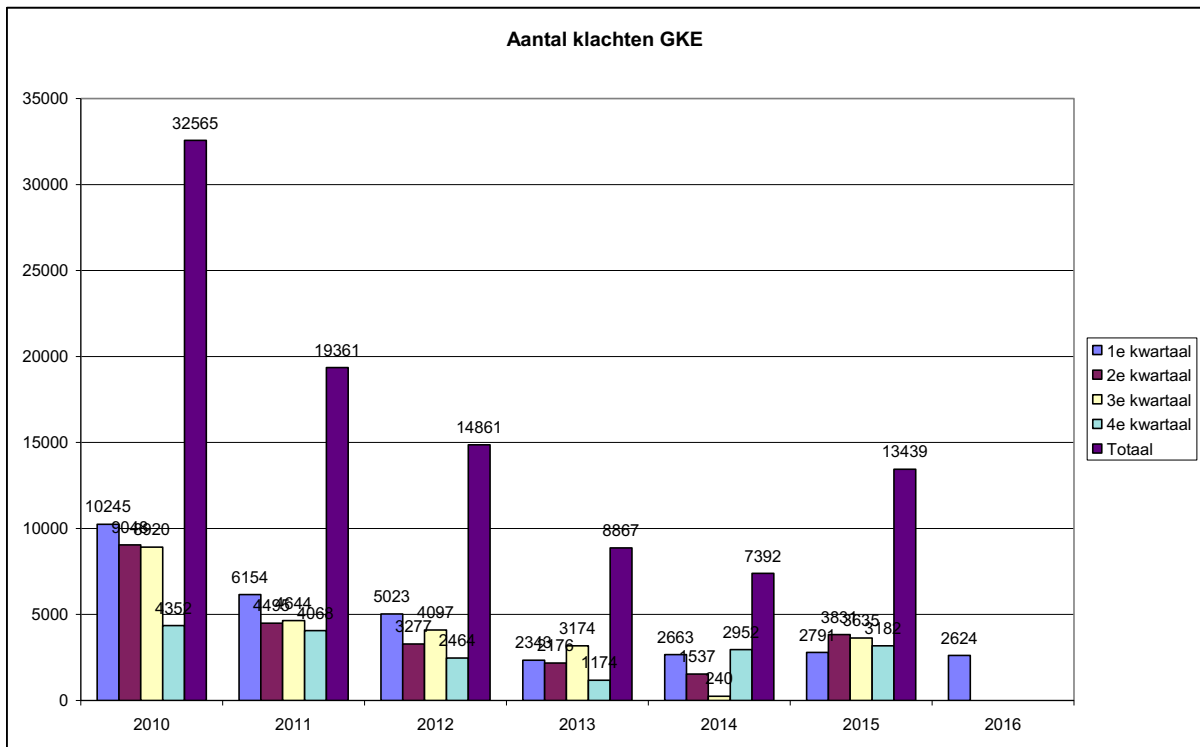
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



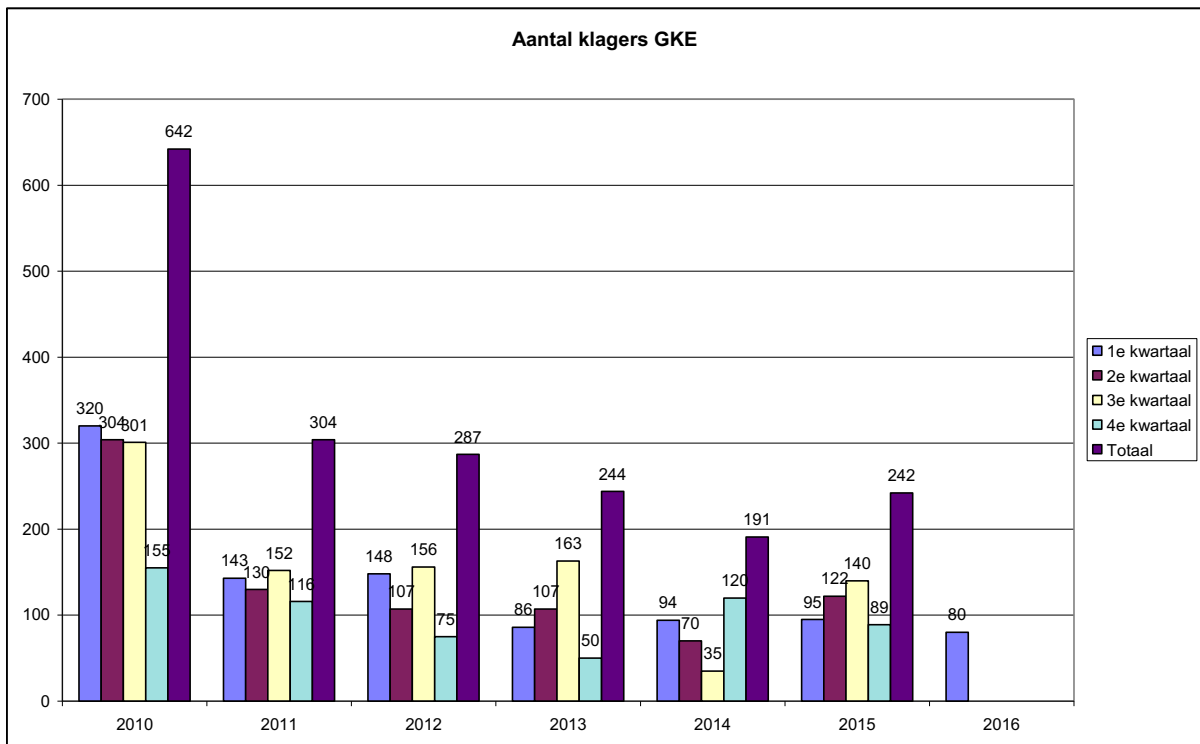
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



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: “ vliegen onder etenstijd wordt als irritant beschouwd”, “een inwoner van Schinveld wordt gek van de dagelijkse vluchten”, “veel overlast in de avonduren door frequent en op lage hoogte vliegen”, “algemene klacht: overlast van stank, uitstoot en geluid bij het warmdraaien”.

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	2015	2016
Totaal aantal klachten*	2791	2624
Geluid	2777	2611
Laagvliegen	1179	848
Stank	260	385
Uitstoot	1058	1173
Afwijkende route	786	633
Trillingen	824	813
Angst	290	136
Grondlawai	0	16
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	4	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 1^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Januari								
Totaal	121	157	793	970	655	618	47	51
starts	87	128	578	826	664	645		
landingen	34	29	215	144	632	497		
overig			0	0				
Februari								
Totaal	130	150	833	941	641	627	45	42
Starts	87	120	510	788	586	657		
landingen	43	30	323	153	751	510		
Overig			0	0				
Maart								
Totaal	146	124	1112	710	762	573	62	40
Starts	118	77	965	474	818	616		
landingen	28	47	147	236	525	502		
Overig			0					
1^e kwartaal								
totaal	397	431	2738	2621	690	608	94	80
starts	292	325	2053	2088	703	642		
landingen	105	106	685	533	652	503		
overig								

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 1^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2015	2016	
Januari	48	81	+69
Februari	55	49	-11
Maart	62	34	-45
Totaal 1^e kwartaal	165	164	- 1

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1^e kwartaal 2016 is gestegen met 9% van 397 in '15 naar 431 bewegingen in '16. Het aantal trainingsbewegingen blijft nagenoeg namelijk 165 in '15 en 164 in '16. Het aantal klachten daalt met 4% van 2738 in '15 naar 2621 in '16. Het aantal klagers daalt met 15% van 94 in '15 naar 80 in '16.

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2016 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2015 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari 2016 constateren we een toename van het aantal bewegingen met 30% van 121 naar 157 en een toename van het aantal trainingsbewegingen met 69% van 48 naar 81. Het aantal klachten stijgt met 22% van 793 naar 970, het aantal klagers stijgt met 9% van 47 naar 51.

In januari 2016 zijn er 2 piekdagen verantwoordelijk voor 239 van de 970 klachten d.i. 25%. In januari 2015 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 151 van de 793 klachten d.i. 19%.

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

- In februari 2016 stijgt het aantal bewegingen met 15% van 130 naar 150. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 11% van 55 naar 49. Het aantal klachten neemt met 13% toe van 833 naar 941. Het aantal klagers daalt met 7% van 45 naar 42.

In februari 2016 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 123 van de 941 klachten d.i. 13%.

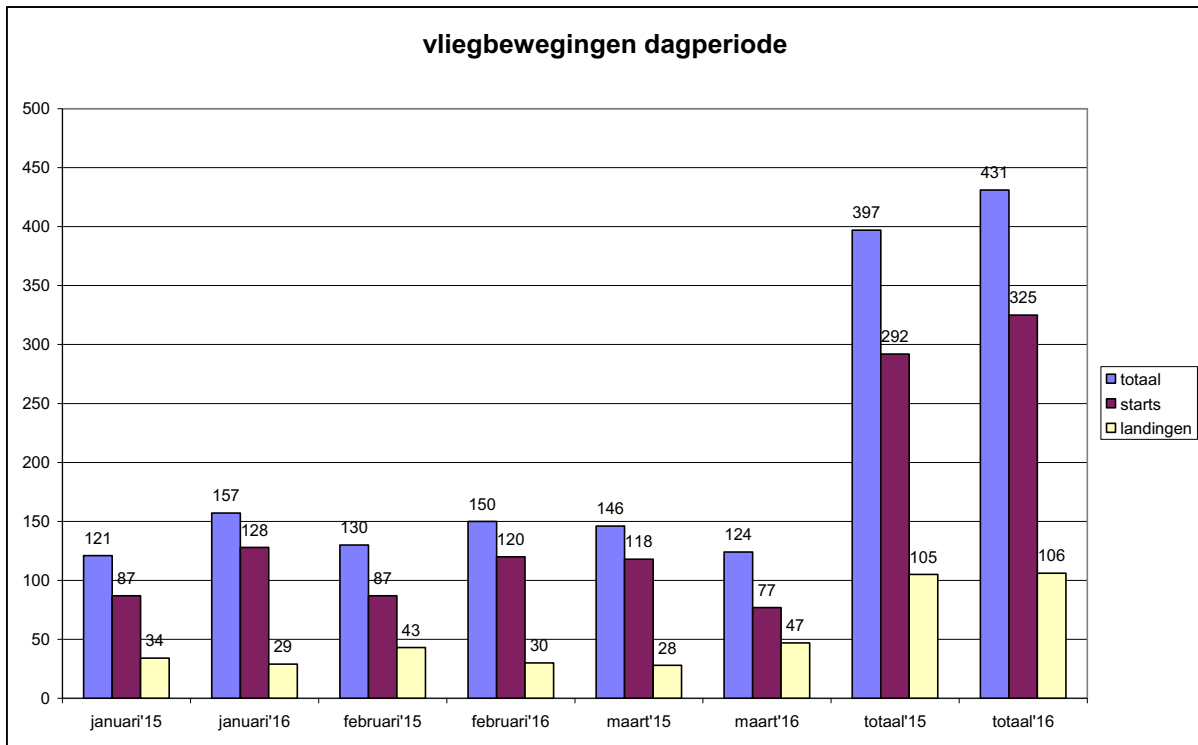
In februari 2015 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 251 van de 833 klachten d.i. 30%.

- In maart 2016 zien we een daling van het aantal bewegingen met 15% van 146 naar 124. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 45% van 62 naar 34. Het aantal klachten daalt met 36% van 1112 naar 710. Ook het aantal klagers daalt en wel met 35% van 62 naar 40.

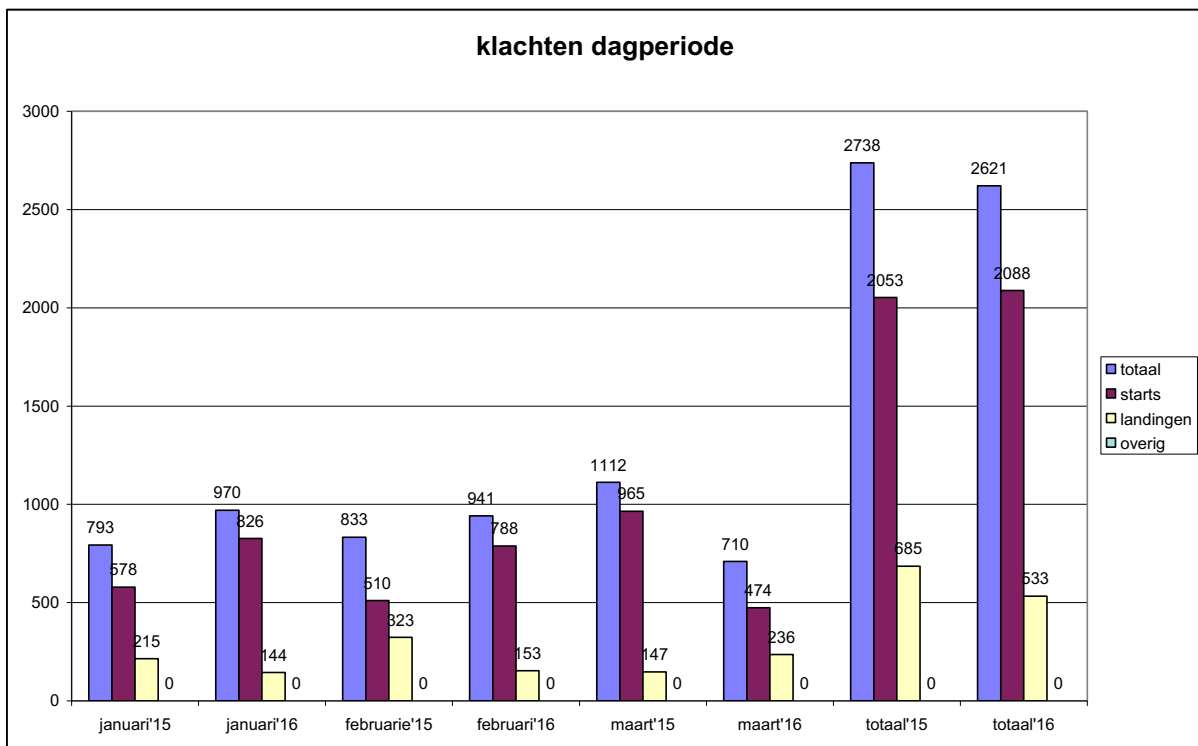
In maart 2016 hebben geen piekdagen plaatsgevonden.

In maart 2015 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 571 van de 1112 klachten d.i. 51%.

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 1^e kwartaal**

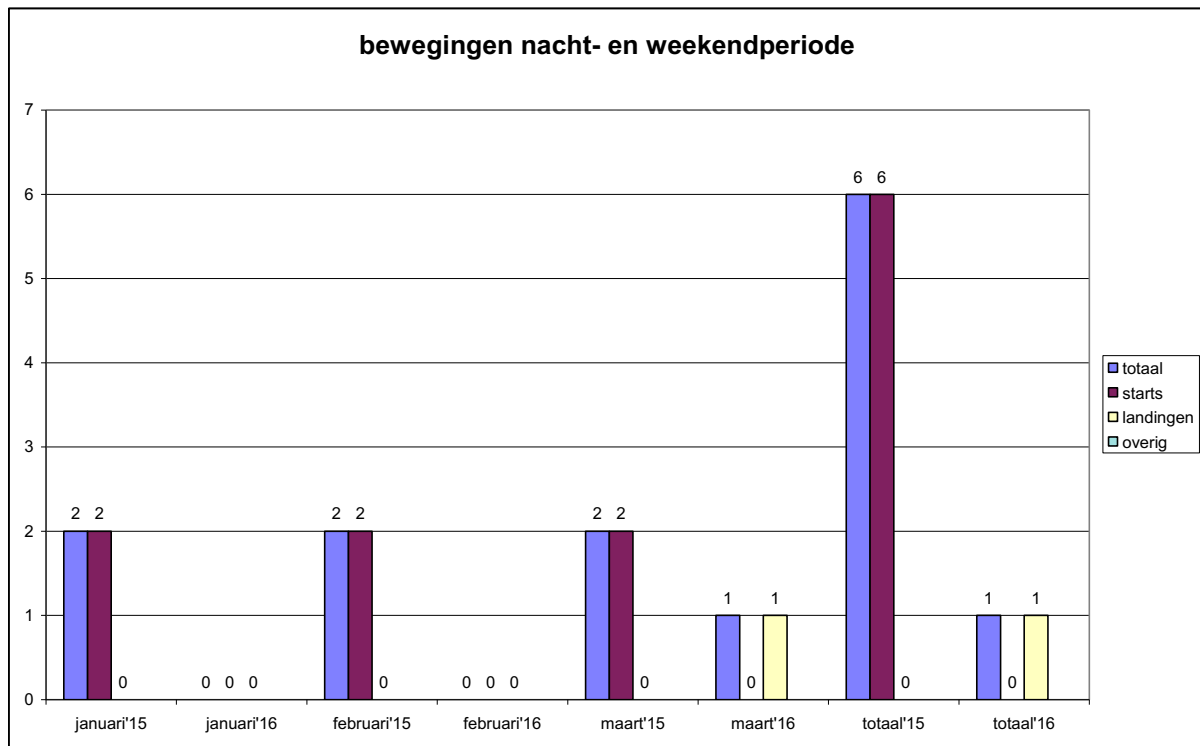
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Januari						
Totaal	2	0	13	0	11	0
starts	2		13			
landingen	0		0			
overig			0			
Februari						
Totaal	2	0	24	0	16	0
Starts	2		20			
landingen	0		0			
Overig			*4			
Maart						
Totaal	2	1	16	3	14	3
Starts	2	0	16	0		
landingen	0	1	0	3		
Overig			0	0		
1^e kwartaal						
Totaal	6	1	53	3	25	3
starts	6	0	49	0		
landingen	0	1	0	3		
overig			*4	0		

* Klachten m.b.t. vlucht vanuit of richting Duitsland.

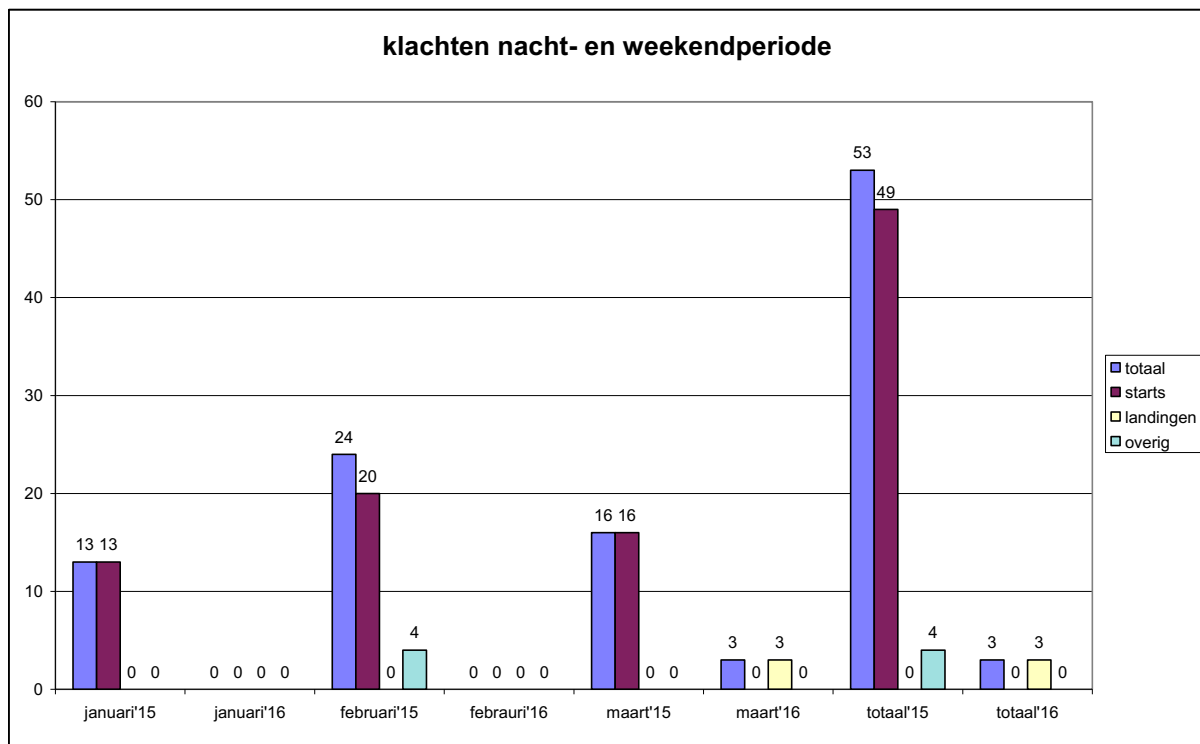
Tabel 2 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen boven Nederland van of naar de AWACS-basis Geilenkirchen en het aantal klachten over deze bewegingen gedurende de nacht-/weekendperiode, die gedefinieerd is als de periode van maandag tot en met vrijdag vanaf 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend vanaf 00:00 tot 24:00 uur.

Uit de tabel blijkt dat het aantal bewegingen is afgenomen met 83%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 94% en 88%.

Grafiek 2.3. Visualisering van tabel 2.3.



Grafiek 2.4. Visualisering van tabel 2.3.



KLAGERS

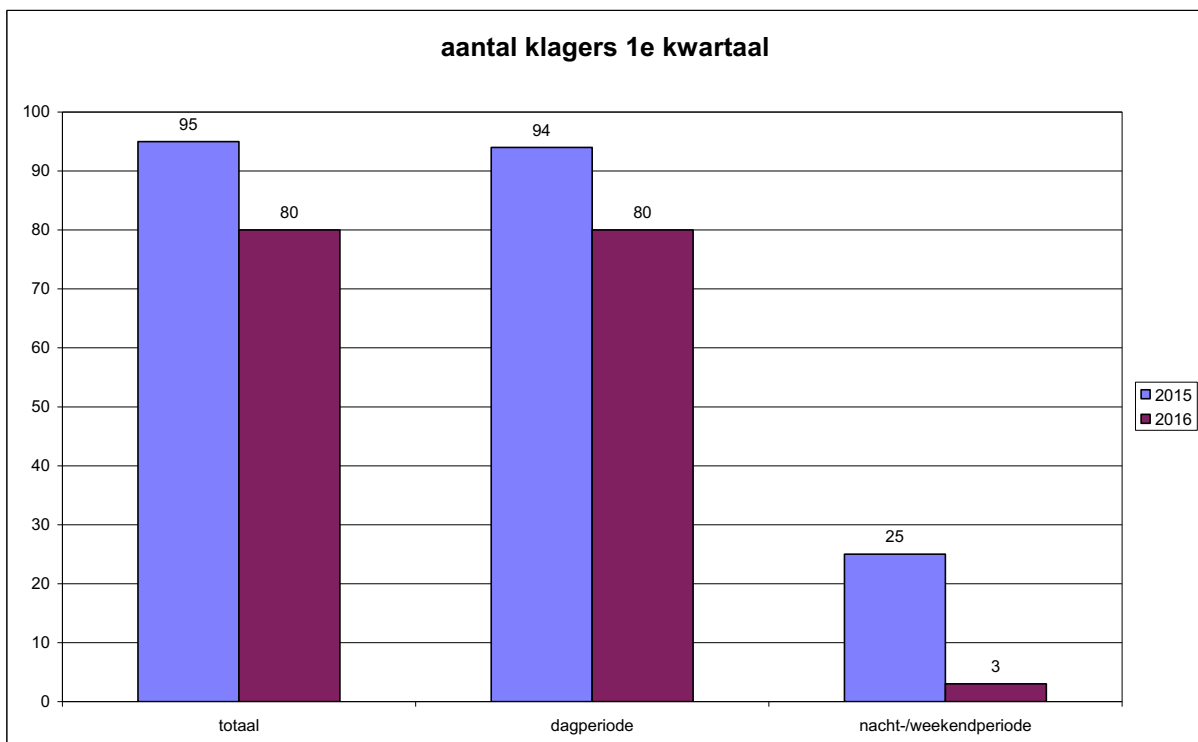
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.**

	2015	2016
totaal	95	80
dagperiode	94	80
nacht-/weekendperiode	25	3

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 16%, het aantal klagers over de dagperiode daalt met 15%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt af met 88%. 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	
	2015	2016	2015	2016
Ambt Montfort	1	0	1	0
Beek	4	3	33	12
Brunssum	15	15	610	868
Echt-Susteren	0	1	0	6
Eijsden/Margraten	3	1	3	2
Gulpen-Wittern	3	2	9	6
Heerlen	7	3	30	33
Kerkrade	2	2	41	26
Landgraaf	4	0	18	0
Maastricht	0	0	0	0
Meerssen	0	2	0	3
Nuth	2	2	24	18
Onderbanken	33	33	1477	1242
Roerdalen	0	0	0	0
Schinnen	12	9	497	387
Sittard-Geleen	8	5	34	17
Stein	0	0	0	0
Vaals	0	0	0	0
Valkenburg a/d Geul	1	1	14	3
Voerendaal	0	1	0	1
Totaal	95	80	2791	2624

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 1^e kwartaal 2016 en dezelfde periode in 2015. Brunssum laat een toename zien van het aantal klachten met 42% en het aantal klagers blijft gelijk. In Onderbanken daalt het aantal klachten met 16%, het aantal klagers blijft gelijk. In Schinnen dalen de klachten en klagers met resp. 22% en 25%.

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 1^e kwartaal

Kernen gemeente	Klagers		Klachten	
	2015	2016	2015	2016
Onderbanken	2015	2016	2015	2016
Bingelrade	4	6	242	184
Jabeek	0	1	0	2
Merkelbeek	2	0	48	0
Schinveld	27	26	1187	1056
Totaal	33	33	1477	1242

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2016 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag januari 2016

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3						
4	6		6	43		43
5	5		5	25		25
6	9		9	53		53
7	6		6	4		4
8	18		18	137		137
9						
10						
11	3		3	24		24
12	8		8	84		84
13	13		13	102		102
14	6		6	46		46
15	2		2	8		8
16						
17						
18	11		11	84		84
19	14		14	24		24
20	6		6	38		38
21	5		5	32		32
22	2		2	13		13
23						
24						
25	5		5	48		48
26	8		8	54		54
27	7		7	31		31
28	14		14	74		74
29	9		9	46		46
30						
31						
totaal	157	0	157	970	0	970

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag februari 2016

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	7		7	42		42
2	7		7	49		49
3	12		12	93		93
4	7		7	48		48
5	7		7	54		54
6						
7						
8						
9	4		4	23		23
10	6		6	32		32
11	11		11	29		29
12	8		8	46		46
13						
14						
15	6		6	53		53
16	15		15	123		123
17	9		9	59		59
18	5		5	31		31
19	7		7	46		46
20						
21						
22	7		7	49		49
23	4		4	23		23
24	10		10	57		57
25	8		8	43		43
26	7		7	29		29
27						
28						
29	3		3	12		12
30						
31						
totaal	150	0	150	941	0	941

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2016

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	4		4	18		18
2	7		7	37		37
3	7		7	57		57
4	13		13	27		27
5						
6						
7	10		10	64		64
8	1		1	7		7
9	3		3	24		24
10	3		3	30		30
11	4		4	36		36
12						
13						
14	4		4	24		24
15	6		6	53		53
16	12	1	13	74	3	77
17	1		1	8		8
18	4		4	14		14
19						
20						
21	9		9	78		78
22	7		7	30		30
23	5		5	19		19
24	6		6	33		33
25						
26						
27						
28						
29	2		2	8		8
30	10		10	25		25
31	6		6	44		44
Totaal	124	1	125	710	3	713