

CAL 11-035

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3^e kwartaal 2011

November 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 hetzelfde 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. Propellertoestellen lichter dan 6 ton worden niet meegenomen.

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 3^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 3^e kwartaal**

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Juli	206	155	2190	1341	109	70
Augustus	300	191	3979	1804	154	91
September	249	176	2751	1499	179	86
3^e kwartaal	755	522	8920	4644	301	152

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 3^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 juli, augustus en september geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x meegerekend wordt.

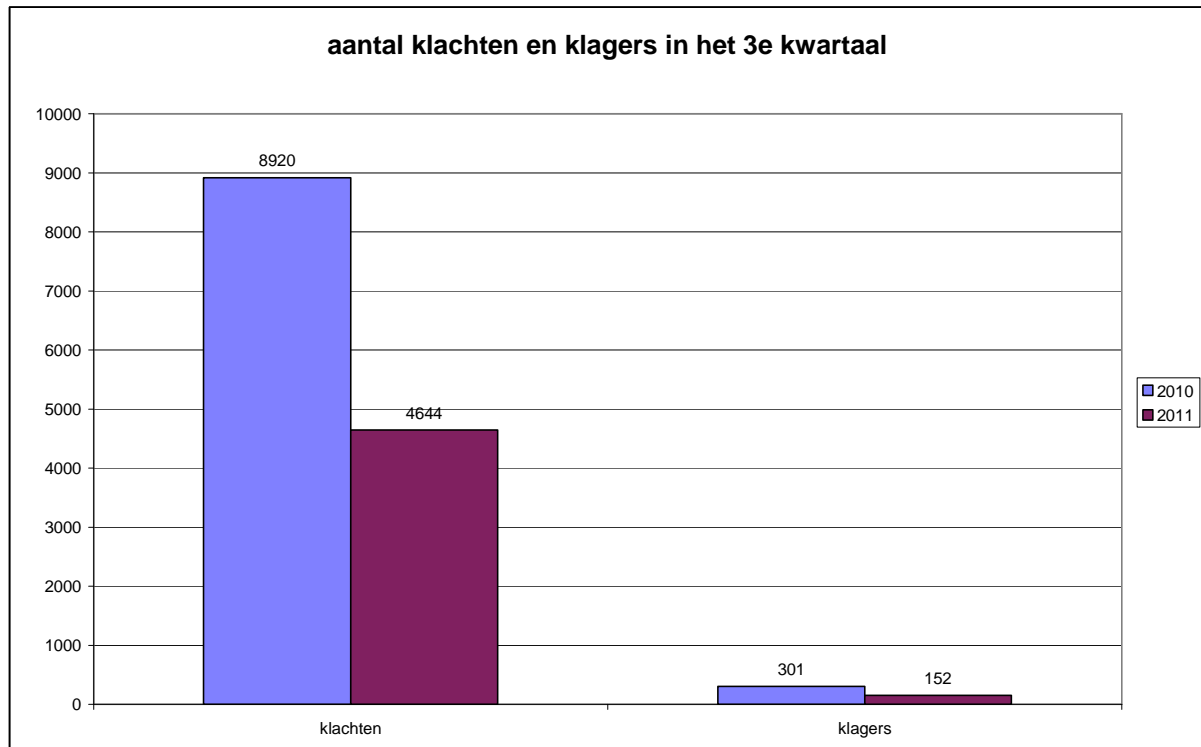
Uit de tabel blijkt in het 3e kwartaal 2011 dat het aantal vliegbewegingen gedaald is met 31%. Het aantal klachten en klagers neemt af met resp. 48% en 50% ten opzichte van dezelfde periode in 2010. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route en uitstoot. Uit berekening blijkt dat de mediaan* in het 3^e kwartaal 2011 gedaald is t.o.v. van 2010 namelijk van 5 naar 4 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 152 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 76^e en de 77^e klager:2.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in juli de bewegingen dalen met 25%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 39% en 36%.
- in augustus een daling van het aantal bewegingen met 36%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 55% en 41%.
- in september de bewegingen dalen met 29%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 46% en 52%.

Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



De jaar- en kwartaalcijfers van de bewegingen, trainingsbewegingen, klachten en klagers worden op de volgende pagina's grafisch weergegeven (grafieken 1.1 tot en met 1.5).

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

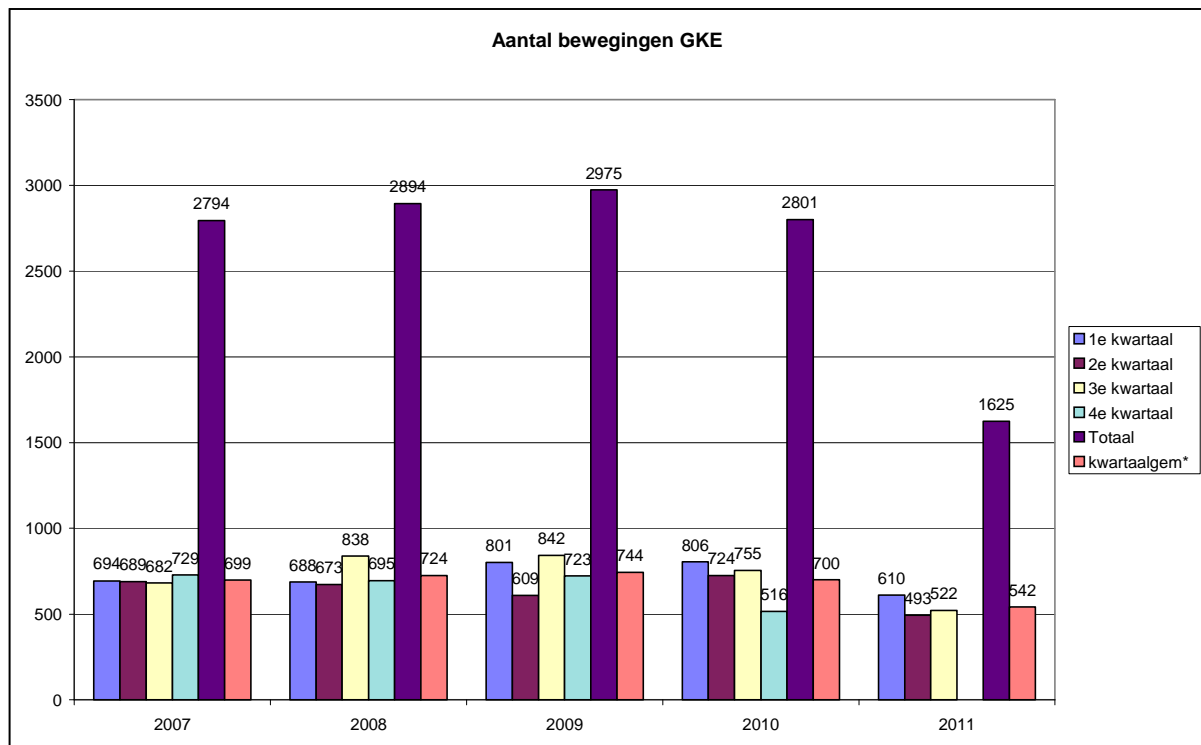
De bewegingen stijgen voor het jaartotaal en het kwartaalgemiddelde in 2008 en 2009 ten opzichte van 2007, om vervolgens te dalen in 2010. Het voorlopige kwartaalgemiddelde (berekend over 3 kwartalen) neemt sterk af in 2011.

De trainingsbewegingen laten voor het jaartotaal en het kwartaalgemiddelde een vergelijkbaar patroon zien over de periode 2007 tot en met 2010. Ook het voorlopige kwartaalgemiddelde van de trainingsvluchten neemt verder af in 2011.

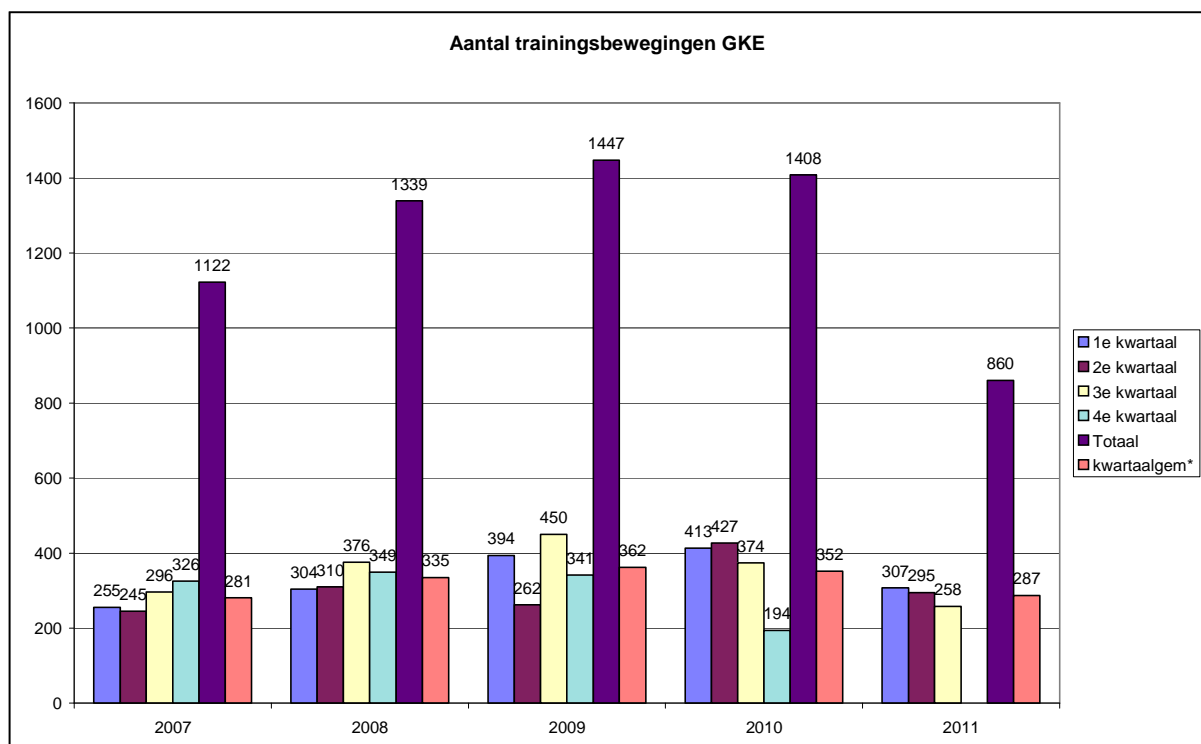
De klachten laten voor het jaartotaal en kwartaalgemiddelde een stijgende trend zien vanaf 2007 tot en met 2009, in 2010 stabiliseren de klachten. Het voorlopige kwartaalgemiddelde neemt in 2011 sterk af.

De klagers laten voor het jaartotaal en kwartaalgemiddelde een stijgende trend zien van 2007 tot en met 2010. Het voorlopige kwartaalgemiddelde neemt in 2011 sterk af.

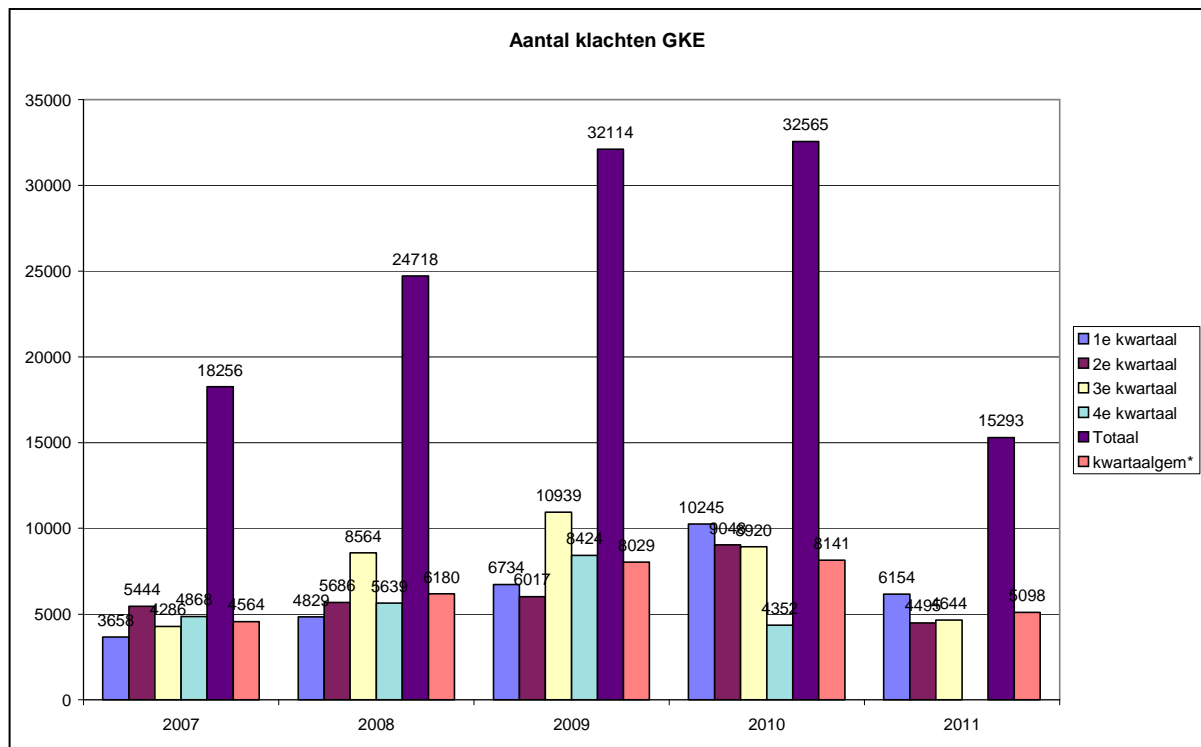
Grafiek 1.2. Jaar- en kwartaalcijfers bewegingen



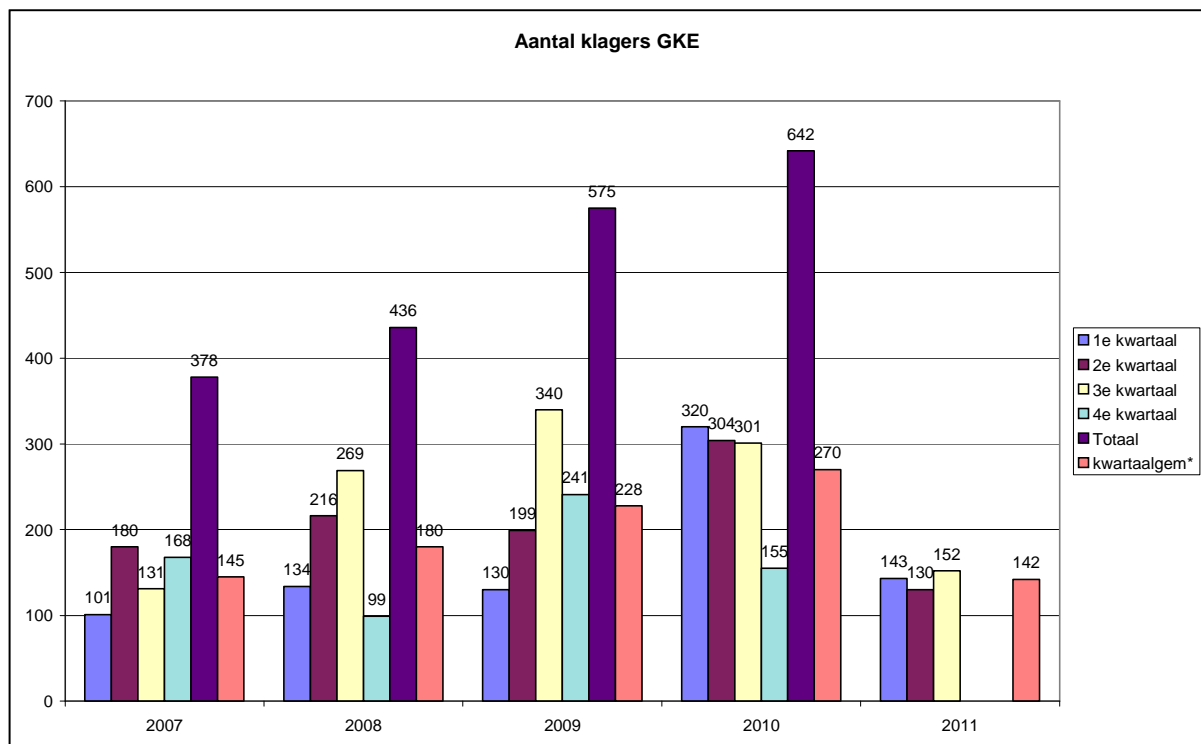
Grafiek 1.3. Jaar-en kwartaalcijfers trainingsbewegingen



Grafiek 1.4. Jaar- en kwartaalcijfers klachten



Grafiek 1.5. Jaar- en kwartaalcijfers klagers



Een klacht kan uit een of meerdere componenten bestaan. Vaak wordt naast geluidsoverlast ook laagvliegen, routeafwijking, uitstoot of stankoverlast als bron van overlast genoemd. In tabel 1.5. wordt een overzicht gegeven van de meest voorkomende oorzaken en het aantal keren dat deze oorzaak door de klager is benoemd.

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.

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 wordt ervaren; 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.

Onder ‘overige oorzaak’ vallen specifieke oorzaken c.q. opmerkingen van klagers, die niet in een van de categorieën in tabel 1.5 onder te brengen zijn. In het 3^e kwartaal 2011 zijn dit de volgende opmerkingen: ‘toestellen houden zich niet aan de juiste vlieghoogte boven Ubachsberg; ‘wakker geschrokken door een te late vlucht’; ‘extreem veel vluchten op een mooie dag’; ‘geen Duits klachtenbureau, daarom klachten bij SKLZL ingediend’; ‘toestel kwam zo laag over dat vee werd opgejaagd’; ‘toestellen niet volgens convenant’; startende toestellen houden zich niet, zoals afgesproken, aan de koerswijziging van 4 graden om zo tussen Brunssum en Schinveld door te vliegen’.

Tabel 1.5. Overzicht oorzaak klachten

	2010	2011
Totaal aantal klachten*	8920	4644
Oorzaak:		
Geluid	8875	4635
Laagvliegen	3998	1839
Stank	310	226
Uitstoot	2913	1557
Afwijkende route	2881	1467
Trillingen	1354	847
Angst	668	367
Grondlawaaai	4	6
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	22	7

*) 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 3^e kwartaal**

	Aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Juli								
Totaal	206	155	2190	1335	1063	861	109	69
starts	169	134	1943	1086	1150	810		
landingen	37	21	247	249	668	1186		
overig			0	0				
Augustus								
Totaal	299	188	3951	1769	1321	941	143	87
starts	293	151	3913	1489	1335	986		
landingen	6	37	38	280	633	757		
overig			0	0				
September								
Totaal	247	174	2733	1483	1106	852	177	85
starts	185	142	2061	1224	1114	862		
landingen	62	32	671	259	1082	809		
overig			*1	0				
3^e kwartaal								
Totaal	752	517	8874	4587	1180	887	292	149
starts	647	427	7917	3799	1224	890		
landingen	105	90	956	788	910	876		
overig			*1	0				

* a.g.v. aankomst over Duitsland

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 3^e kwartaal**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2010	2011	
Juli	112	75	-33
Augustus	157	107	-32
September	105	76	-28
Totaal 3^e kwartaal	374	258	-31

Uit de tabellen 2.1. en 2.2. blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal 2011 is gedaald met 235 (31%) van 752 naar 517 ten opzichte van dezelfde periode in 2010. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 116 (31%). Het aantal klachten daalt met 4287 van 8874 naar 4587 (48%). Het aantal klagers daalt met 143 van 292 naar 149 (49%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2011 afzonderlijk met de van dezelfde periode in 2010 dan kunnen we het volgende opmerken:

-In juli constateren we een daling van het aantal bewegingen met 25% van 206 naar 155. Een daling van het aantal trainingsbewegingen met 33% van 112 naar 75. Een daling van het aantal klachten met 39% van 2190 naar 1335. Het aantal klagers daalt met 37% van 109 naar 69.

In juli 2011 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 476 van de 1335 klachten d.i. 36%.

In juli 2010 zijn 12 piekdagen verantwoordelijk voor 1677 van de 2190 klachten d.i. 77%.

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

-In augustus zien we een afname van het aantal bewegingen met 37% van 299 naar 188. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 32% van 157 naar 107. Het aantal klachten daalt met 55% van 3951 naar 1769. Het aantal klagers daalt met 39% van 143 naar 87.

In augustus 2011 zijn 6 piekdagen verantwoordelijk voor 946 van de 1769 klachten d.i. 53%.

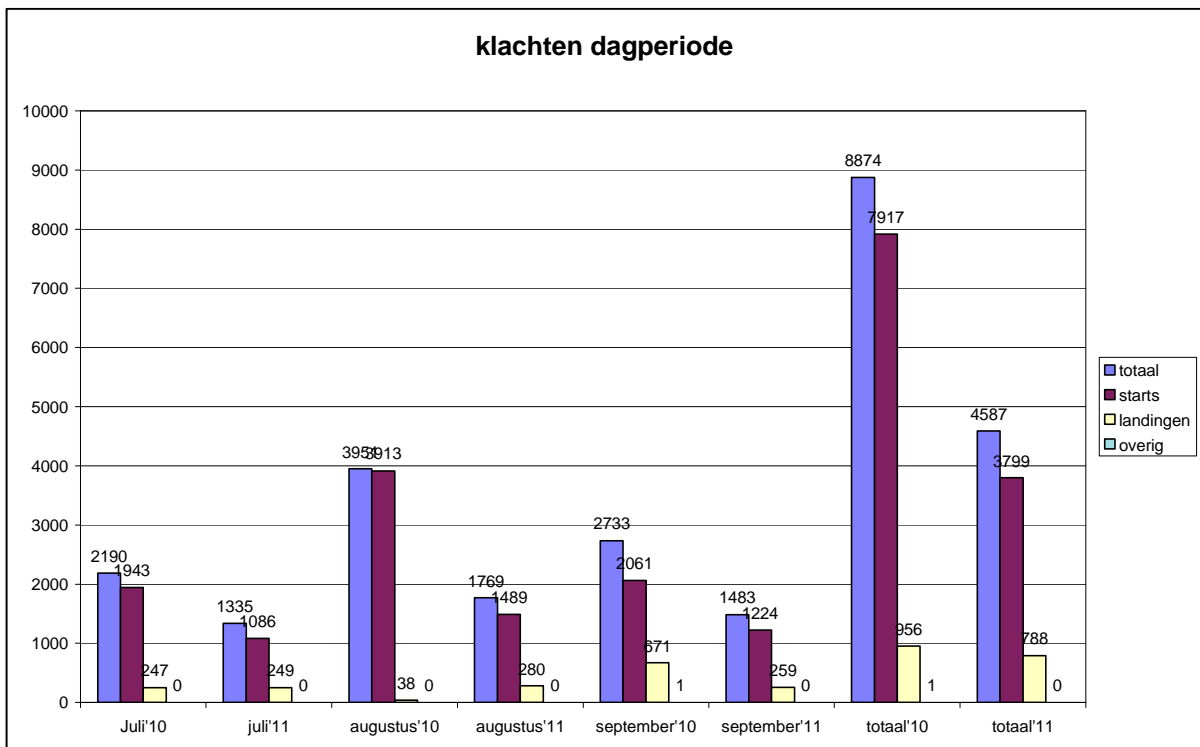
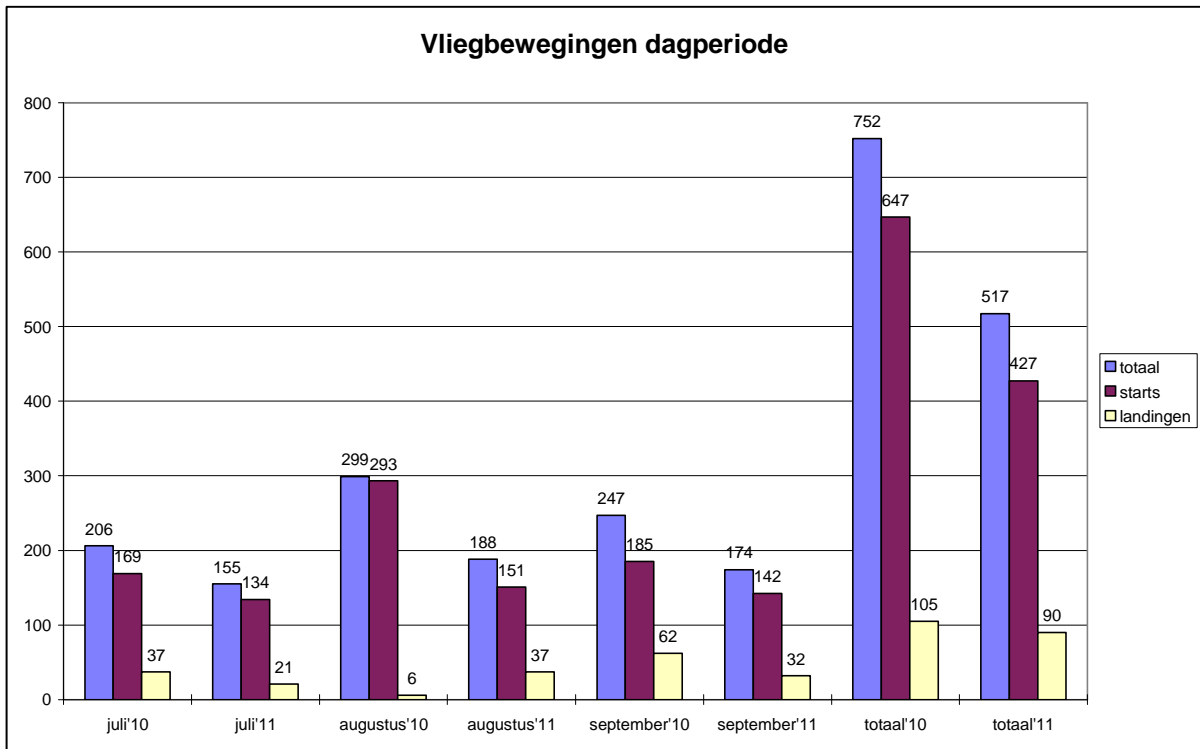
In augustus 2010 zijn 17 piekdagen verantwoordelijk voor 3609 van de 3951 klachten d.i. 91%.

-In september daalt het aantal bewegingen met 30% van 247 naar 174. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 28% van 105 naar 76. Het aantal klachten daalt met 46% van 2733 naar 1483. Het aantal klagers daalt met 52% van 177 naar 85.

In september 2011 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 507 van de 1483 klachten d.i. 34%.

In september 2010 zijn 9 piekdagen verantwoordelijk voor 1841 van de 2733 klachten d.i. 67%.

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 3^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		Aantal klachten		aantal klagers	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Juli						
Totaal	0	0	0	6	0	6
Starts	0	0	0	0		
landingen	0	0	0	0		
overig				*6		
Augustus						
Totaal	1	3	28	35	28	27
Starts	1	2	28	24		
landingen	0	1	0	11		
overig			0	0		
September						
Totaal	2	2	18	16	18	14
Starts	2	2	18	13		
landingen	0	0	0	0		
Overig			0	**3		
3e kwartaal						
Totaal	3	5	46	57	43	35
Starts	3	4	46	37		
landingen	0	1	0	11		
overig			0	9		

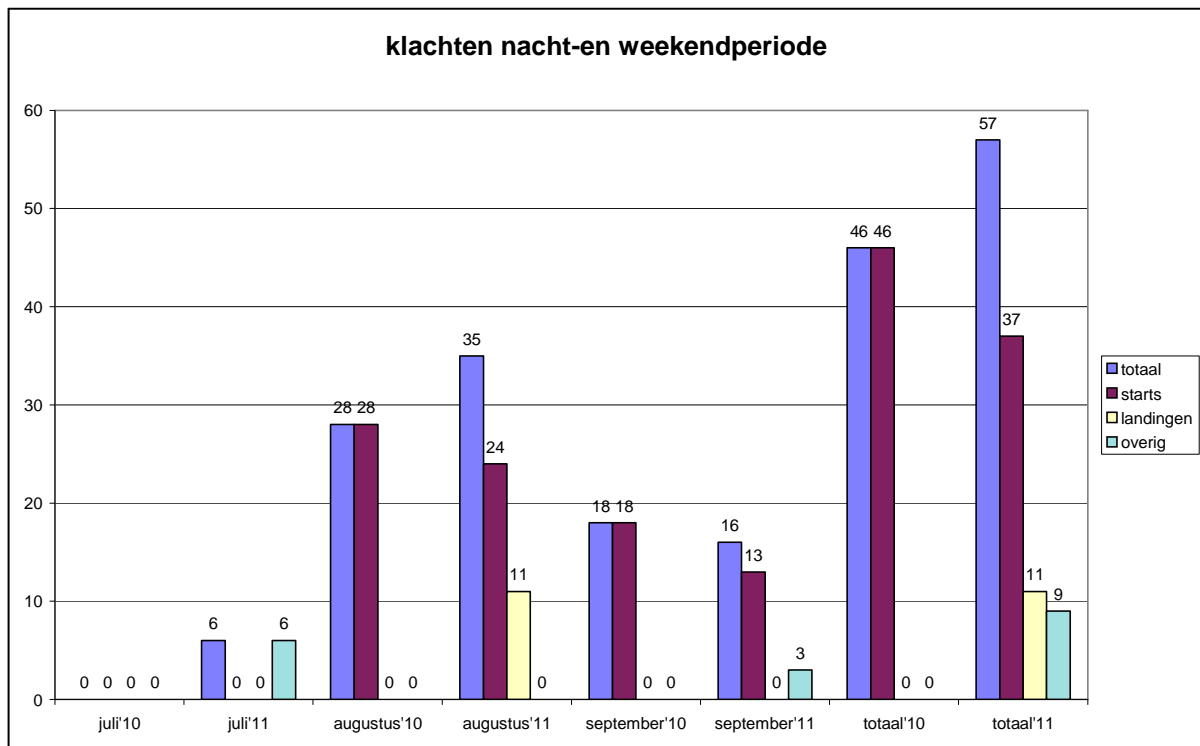
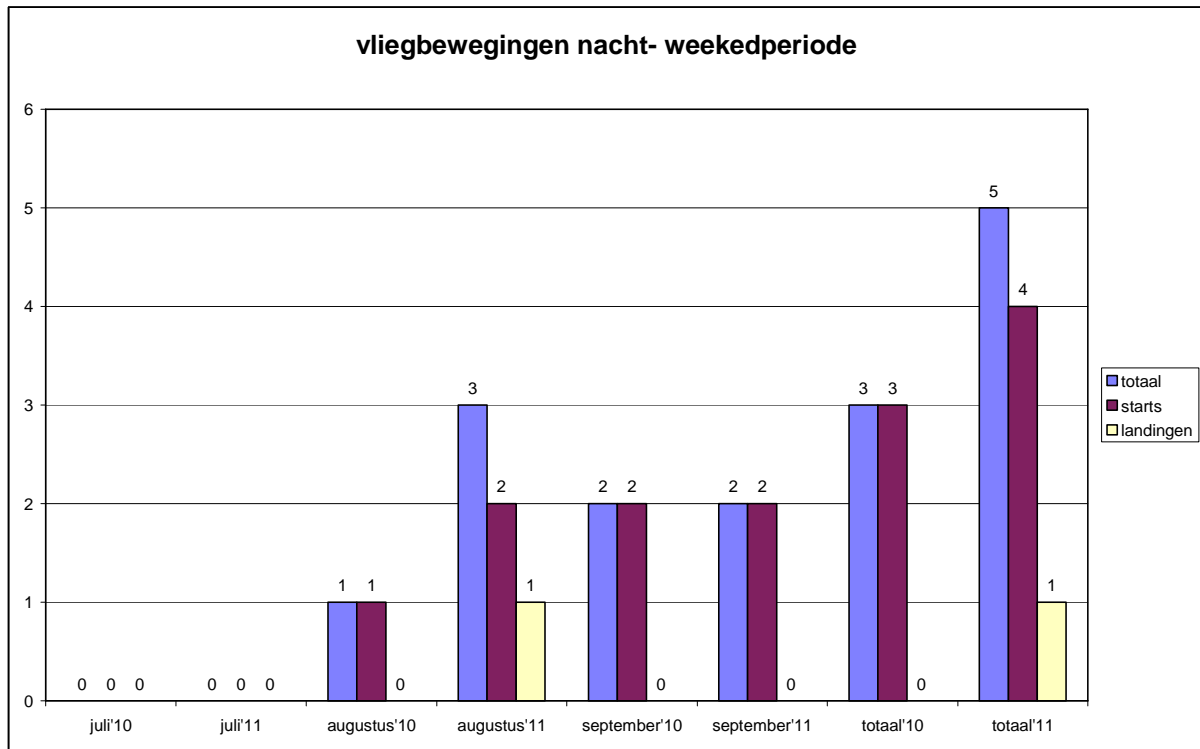
* a.g.v. vertrekken richting Duitsland

** a.g.v. aankomst over Duitsland (2) + vertrek richting Duitsland (1)

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.

De vliegbewegingen nemen toe van 3 naar 5 (67%). Het aantal klachten stijgt van 46 naar 57 (24%), het aantal klagers daalt van 43 naar 35 (19%).

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

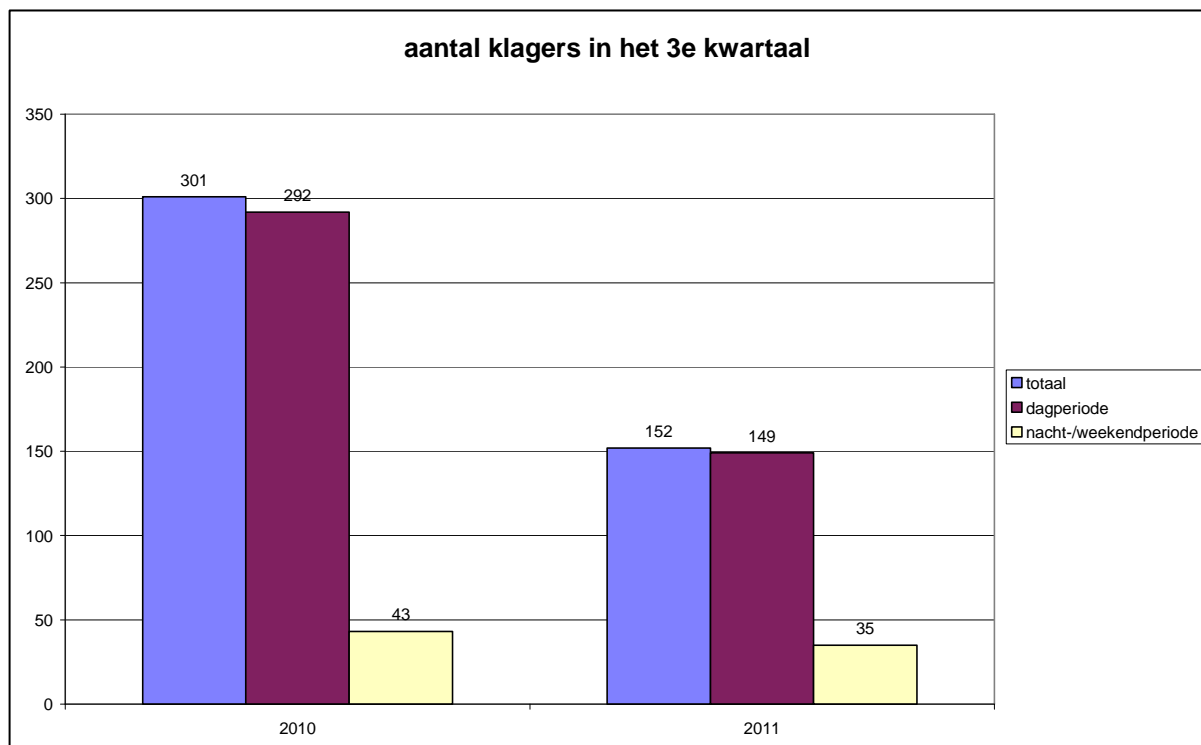
3.1. Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.

	2010	2011
Totaal	301	152
Dagperiode	292	149
nacht-/weekendperiode	43	35

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 50%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode daalt met 49%, het aantal over de nacht - / weekendperiode daalt met 19%. 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 3^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2010	2011	2010	2011
Beek	2	1	9	3
Brunssum	52	30	1830	1320
Echt	1	1	2	1
Gulpen-Witterm	6	6	18	40
Heerlen	42	12	551	155
Heinsberg (D)	0	2	0	8
Kerkrade	12	1	87	52
Landgraaf	3	2	8	4
Margraten	3	0	20	0
Meerssen	5	2	12	2
Nuth	13	3	124	27
Onderbanken	75	54	3894	2092
Schinnen	47	22	1610	782
Simpelveld	2	0	6	0
Sittard-Geleen	13	8	83	57
Stein	5	1	11	1
Ubach-Palenberg (D)	1	0	4	0
Valkenburg a/d Geul	3	2	58	30
Voerendaal	16	5	593	70
Totaal	301	152	8920	4644

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

Het aantal klagers uit Brunssum, Onderbanken en Schinnen daalt met respectievelijk 42%, 28% en 53%. Het aantal klachten uit deze gemeenten daalt met respectievelijk 28%, 46% en 51%.

Ook in de gemeenten Nuth, Heerlen, Kerkrade en Voerendaal daalt het aantal klagers met respectievelijk 77%, 71%, 92% en 69%. De klachten nemen af met 78%, 72%, 40% en 88%.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2011 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

Tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in juli 2011

Juli datum	Bewegingen			Klachten		
	Dag	nacht/ weekend	totaal	Dag	nacht/ weekend	totaal
1	13		13	77		77
2						
3						
4	4		4	49		49
5	6		6	61		61
6	7		7	50		50
7	16		16	150		150
8	5		5	45		45
9						
10						
11	13		13	129	*6	135
12	5		5	61		61
13	5		5	32		32
14	5		5	26		26
15	5		5	30		30
16						
17						
18	6		6	27		27
19	5		5	43		43
20	8		8	63		63
21	4		4	38		38
22	9		9	71		71
23						
24						
25	5		5	24		24
26	15		15	197		197
27	7		7	63		63
28	7		7	66		66
29	5		5	33		33
30						
31						
Totaal	155	0	155	1335	*6	1341

* Klachten als gevolg van vertrekken richting Duitsland.

Tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in augustus 2011

Augustus datum	Bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	15		15	119		119
2	3		3	24		24
3	5	1	6	49	19	68
4	5		5	45		45
5	6		6	50		50
6						
7						
8	7		7	69		69
9	6		6	53		53
10	17		17	131		131
11	7		7	66		66
12	7		7	42		42
13						
14						
15	4		4	26		26
16	7		7	56		56
17	7		7	61		61
18	9		9	75		75
19	2		2	20		20
20						
21						
22	18		18	197		197
23	8		8	132		132
24	11		11	127		127
25	9	1	10	74	11	85
26	4		4	27		27
27		1	1		5	5
28						
29	2		2	10		10
30	21		21	240		240
31	8		8	76		76
Totaal	188	3	191	1769	35	1804

Tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in september 2011

September datum	Bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	4		4	38		38
2	15		15	232	*1	233
3						
4		1	1		13	13
5	8		8	78		78
6	7		7	43		43
7	6		6	38		38
8	9		9	52		52
9	7		7	54		54
10					**1	1
11					**1	1
12	4		4	36		36
13	9		9	44		44
14	10		10	73		73
15	9		9	52		52
16	7	1	8	39	0	39
17						
18						
19	8		8	72		72
20	7		7	55		55
21	4		4	24		24
22	5		5	32		32
23	10		10	87		87
24						
25						
26	15		15	121		121
27	11		11	160		160
28	14		14	115		115
29	5		5	38		38
30						
31						
Totaal	174	2	176	1483	16	1499

* Klachten als gevolg van een vertrek richting Duitsland

** Klachten als gevolg van een aankomst over Duitsland