

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

3^e kwartaal 2015

November 2015

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 3^e kwartaal 2015. 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 2014.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. **Aantal klachten en klagers in het 3^e kwartaal**

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Juli	21	197	67	1153	19	70
Augustus	15	154	25	1213	9	86
September	35	166	148	1269	25	65
Totaal	71	517	240	3635	35	140

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 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 heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt dat het aantal vliegbewegingen in het 3^e kwartaal 2015 517 bedraagt en door 140 klagers hierover 3625 klachten zijn ingediend. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling.

In het 3^e kwartaal 2014 bedroeg het aantal bewegingen 71 dit als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de start- en landingsbaan in verband met baanrenovatie. Over deze 71 bewegingen zijn door 35 inwoners 240 klachten ingediend.

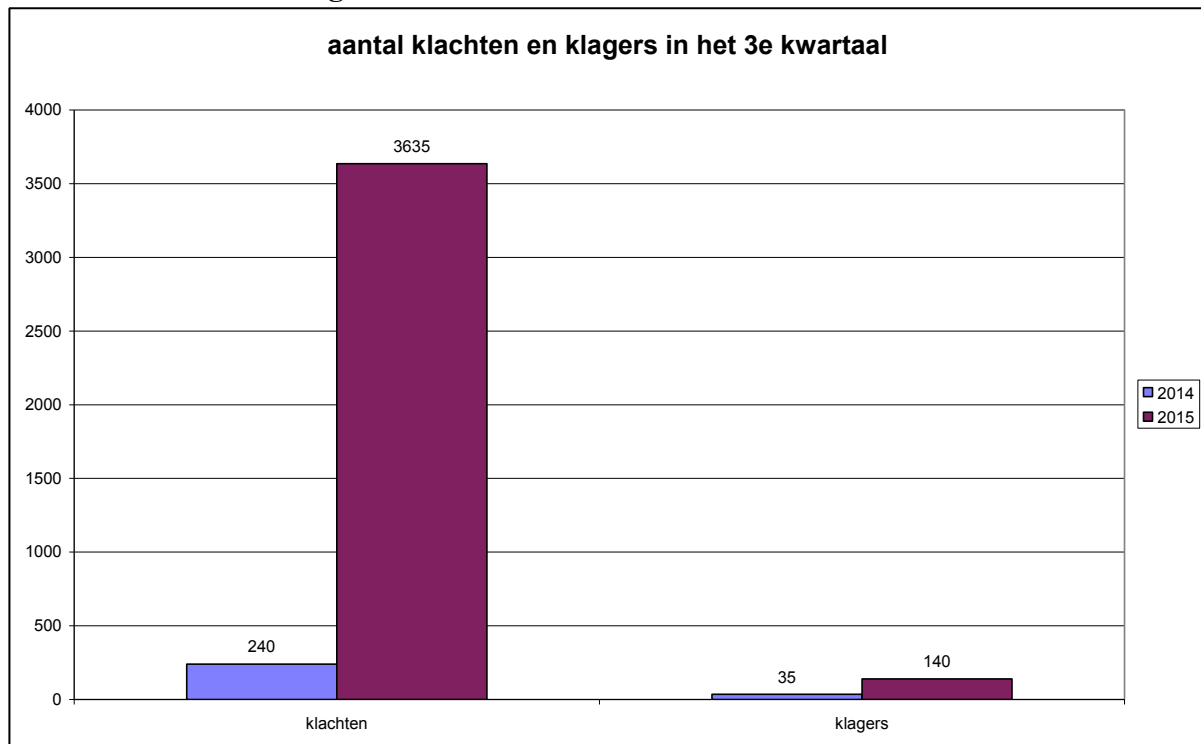
Uit berekening blijkt dat de mediaan* is verschoven t.o.v. 2014 en wel van 3 klachten per klager in 2014 naar 5 klachten in 2015.

*) 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 140 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 70^e en 71^e klager: 2.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we dat:

- in juli het aantal bewegingen 197 bedraagt. Over deze bewegingen zijn door 70 klagers 1153 klachten ingediend.
- in augustus 154 bewegingen hebben plaatsgevonden en dat 86 klagers hierover 1213 klachten hebben ingediend.
- in september het aantal bewegingen 166 bedraagt. Over deze bewegingen zijn door 65 klagers 1269 klachten ingediend.

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:

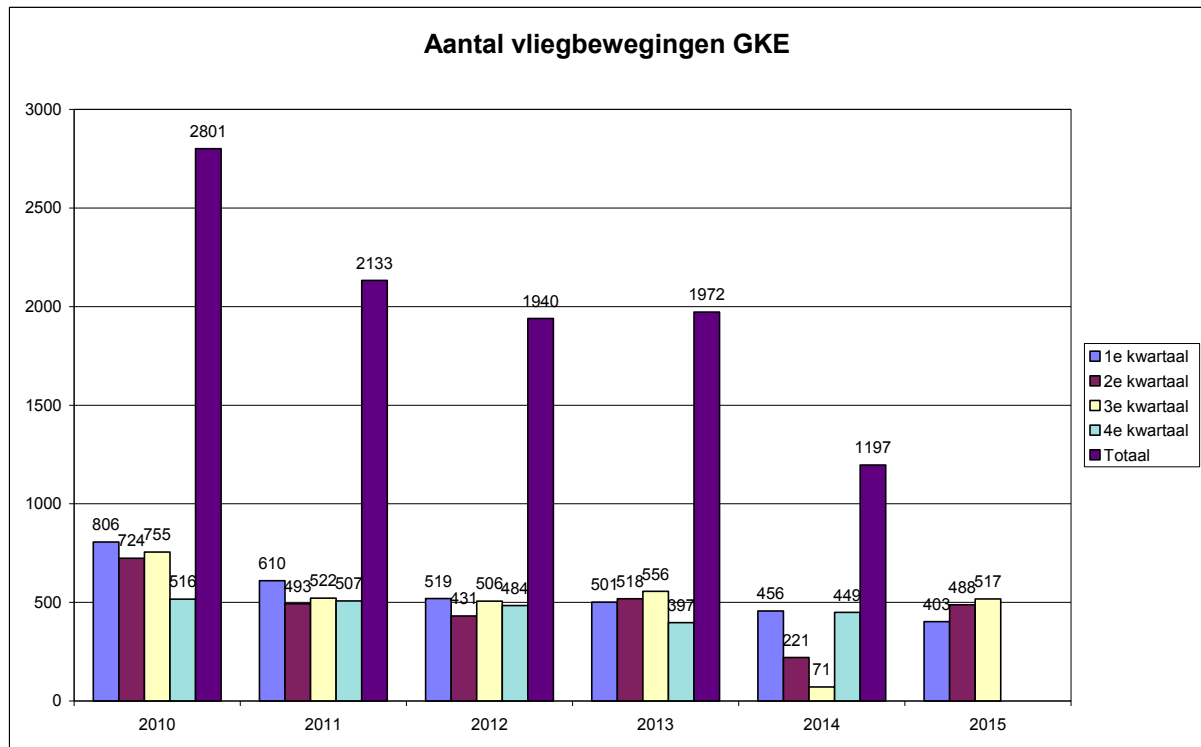
Vanaf 2010 is er sprake van een dalende trend van de bewegingen. In 2013 zien we een geringe stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we een daling van het totale aantal bewegingen als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 in verband met een baanrenovatie. In het 1^e kwartaal van 2015 nemen de bewegingen af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, in het 2^e en 3^e kwartaal 2015 zien we een toename van de bewegingen ten opzichte van het 1^e kwartaal.

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 het 1^e kwartaal van 2015 nemen de trainingsbewegingen af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014. In het 2^e kwartaal 2015 zien we een toename ten opzichte van het voorgaande kwartaal, in het 3^e kwartaal is het aantal gelijk gebleven aan het voorgaande kwartaal.

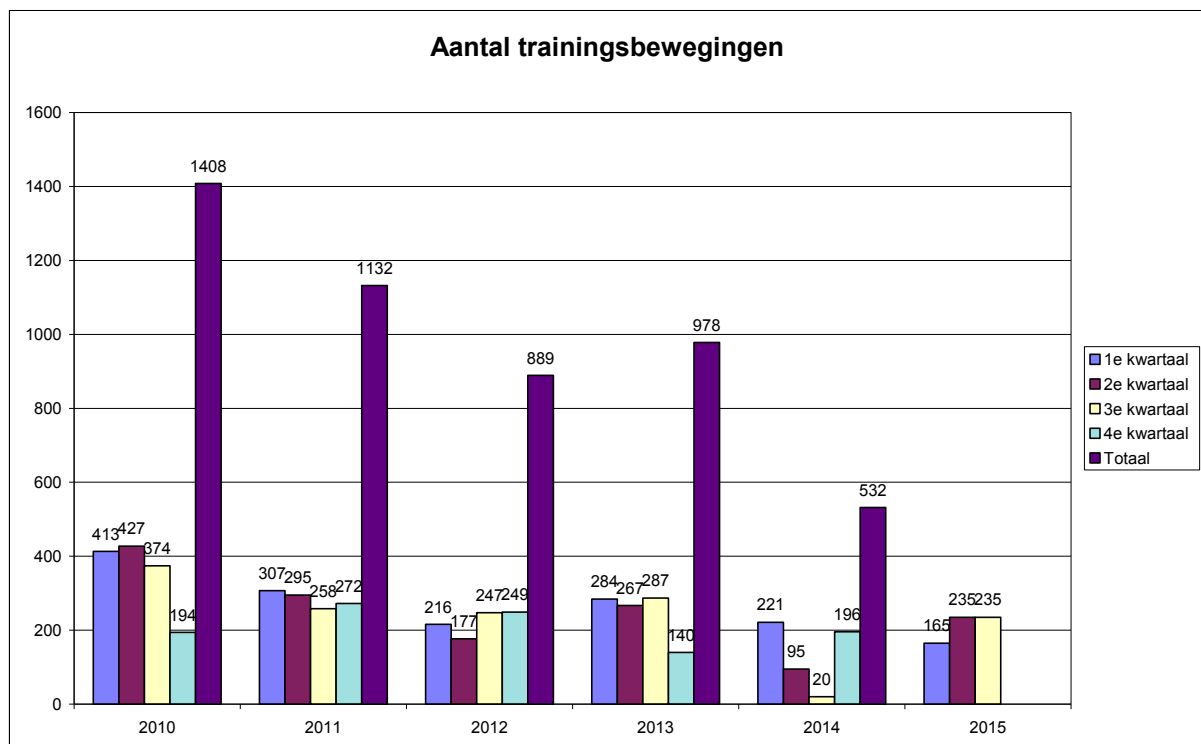
De klachten nemen in 2010 toe ten opzichte van het aantal in 2009. Vanaf 2011 tot en met 2013 is er sprake van een duidelijke dalende trend. In 2014 constateren we een verdere daling van het totale aantal klachten, zie bovenstaande verklaring. Het aantal klachten neemt in het 1^e kwartaal 2015 af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, in het 2^e kwartaal 2015 neemt het aantal klachten toe ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Het 3^e kwartaal laat een daling van de klachten zien.

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 afnemen, zie eerder genoemde verklaring. Het aantal klagers neemt in het 1^e kwartaal 2015 af ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014. In het 2^e en 3^e kwartaal 2015 constateren we een toename van het aantal klagers toe ten opzichte van het 1^e kwartaal. Bovenstaande informatie wordt op deze en de volgende pagina grafisch weergegeven.

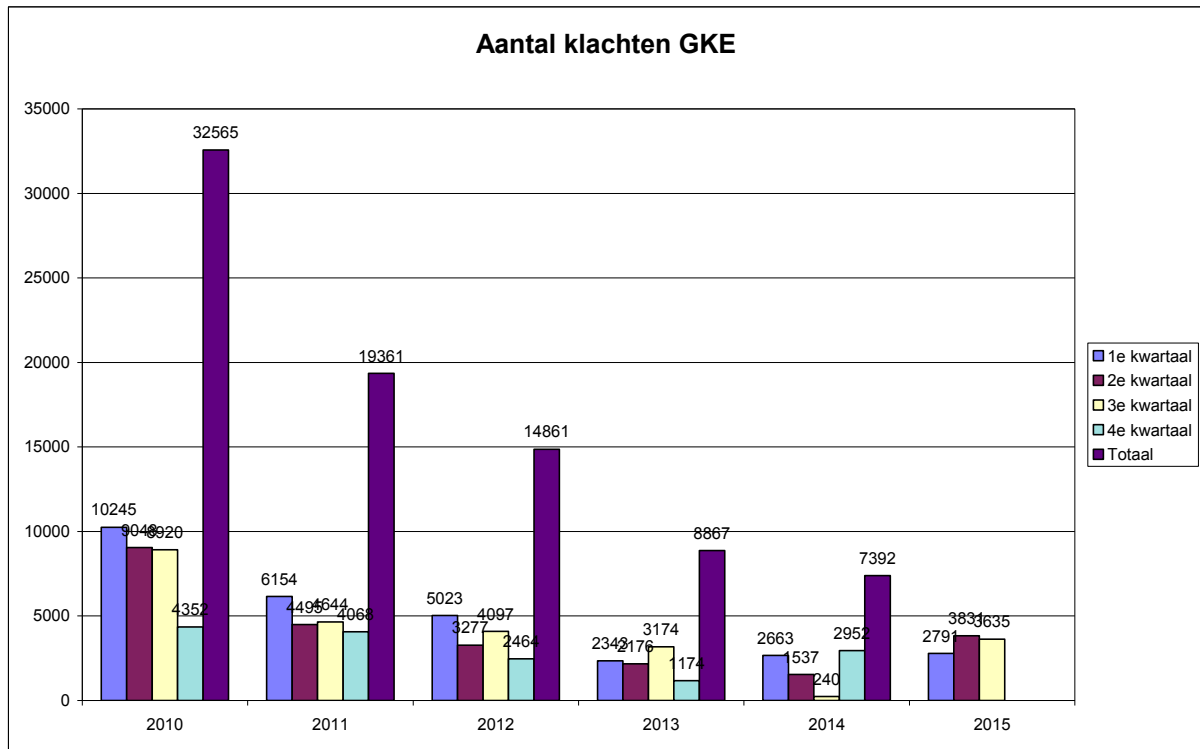
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



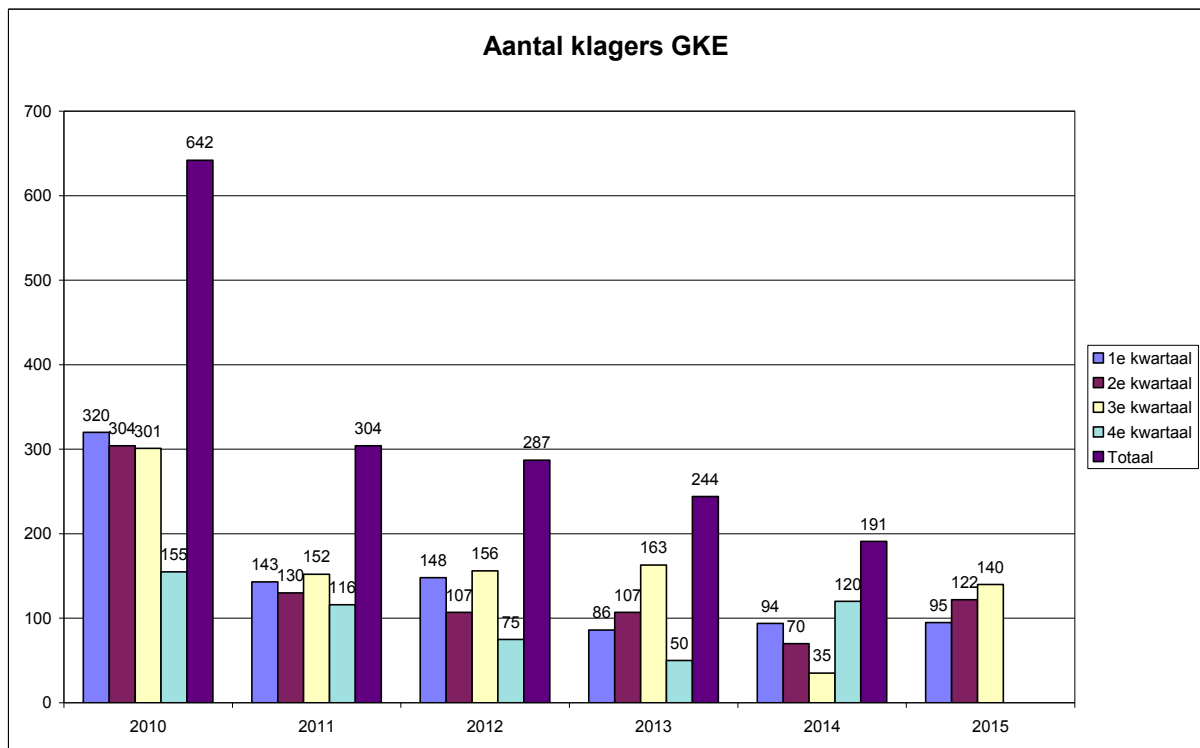
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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 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 het volgende verstaan: een inwoner uit Bingelrade geeft aan dat de kinderen angstig zijn en niet gaan slapen”; “melding van frustratie als gevolg van geluidoverlast” (Schinveld), “meer overlast sinds vernieuwing van de baan (Schinveld)”, “paarden in de wei schrikken van een overkomend AWACS toestel” (Bingelrade), “ramen en deuren moeten worden gesloten vanwege de stank”(Brunssum) , ”vliegtuig is niet volgens convenant” (Schinveld).

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 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 1.5. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2014	2015
Totaal aantal klachten*	240	3635
Geluid	240	3616
Laagvliegen	130	1449
Stank	9	404
Uitstoot	75	1245
Afwijkende route	98	987
Trillingen	37	826
Angst	33	328
Grondlawai	0	0
Warming up	0	1
Proefdraaien	0	0
Overig	1	9

*) 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	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Juli								
Totaal	21	197	67	1153	319	585	19	70
starts	17	130	66	710	388	546		
landingen	4	67	1	443	250	661		
overig			0	0				
Augustus								
Totaal	15	154	25	1213	167	788	9	86
Starts	13	88	24	723	185	822		
landingen	2	66	1	490	50	742		
Overig			0	0				
September								
Totaal	32	165	141	1259	441	763	24	64
Starts	31	94	139	719	448	765		
landingen	1	71	2	540	200	761		
Overig			0	0				
3^e kwartaal								
totaal	68	516	233	3625	343	703	34	139
starts	61	312	229	2152	375	690		
landingen	7	204	4	1473	57	722		
overig			0	0				

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		%
	2014	2015	
Juli	6	98	
Augustus	1	64	
September	13	73	
Totaal 3^e kwartaal	20	235	

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 3^e kwartaal 2015 516 bedraagt en het aantal trainingsbewegingen 235 is. Over de bewegingen zijn door 139 klagers 3625 klachten ingediend.

Vergelijken we de klachtenpatronen van juli, augustus en september 2015 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2014 dan constateren we het volgende:

- In juli 2015 bedraagt het aantal bewegingen 197, het aantal trainingsbewegingen 98, het aantal klachten 1153 en het aantal klagers 70.

In juli 2015 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 398 van de 1153 klachten d.i. 35%.

In juli 2014 zijn er geen piekdagen geweest.

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

- In augustus 2015 is het aantal bewegingen 154, het aantal trainingsbewegingen 64, het aantal klachten 1213 en het aantal klagers 86.

In augustus 2015 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 418 van de 1213 klachten d.i. 34%.

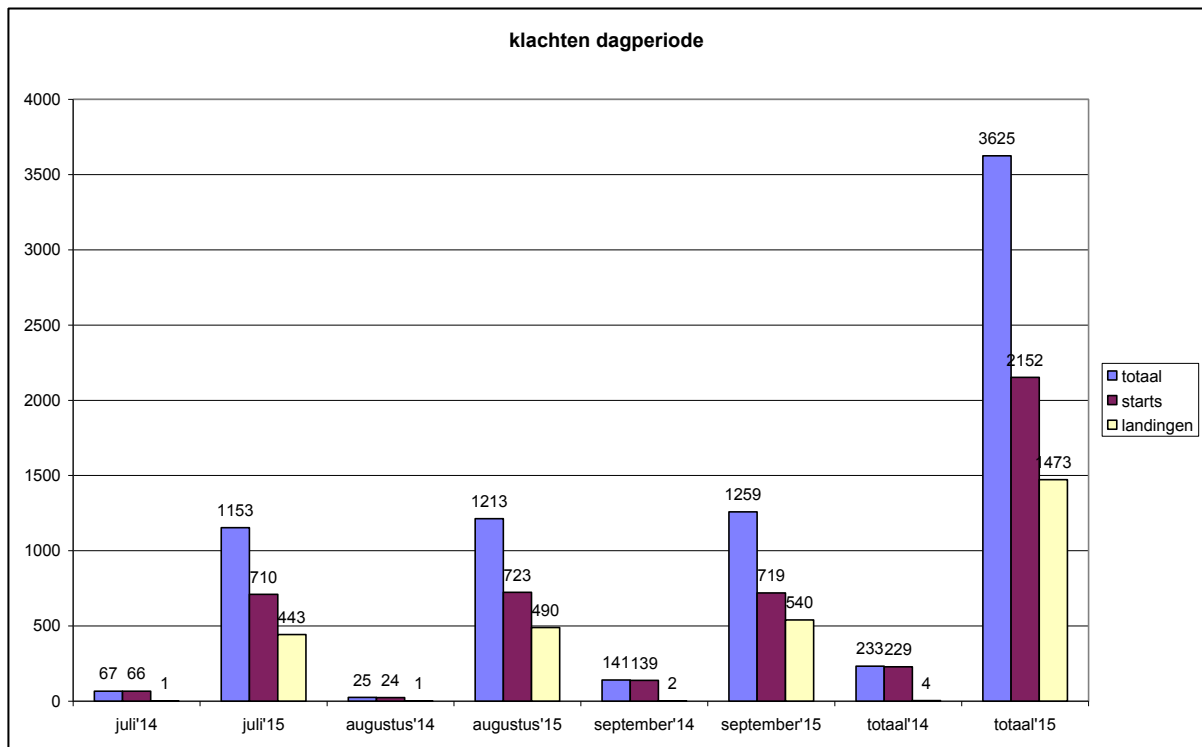
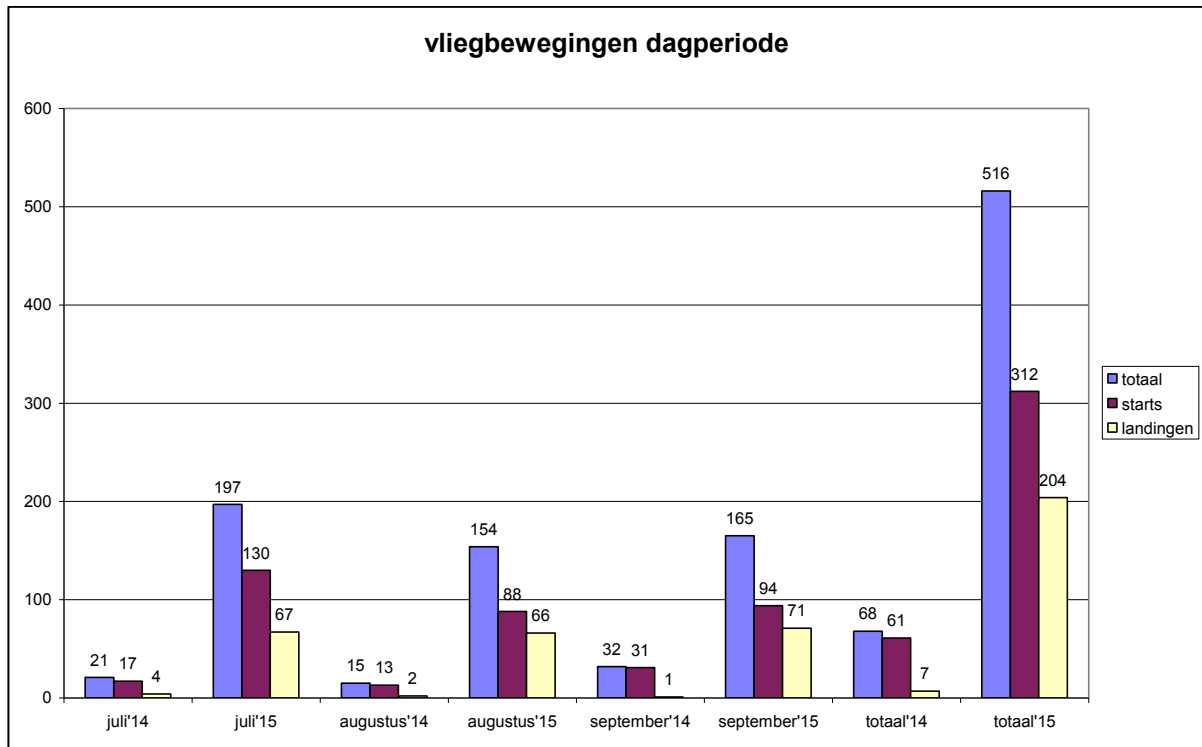
In augustus 2014 zijn geen piekdagen geweest

- In september 2015 is het aantal bewegingen 165, het aantal trainingsbewegingen 73, het aantal klachten 1259 en het aantal klagers 64.

In september 2015 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 546 van de 1259 klachten d.i. 43%

In september 2014 zijn geen piekdagen geweest.

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 3^e kwartaal**

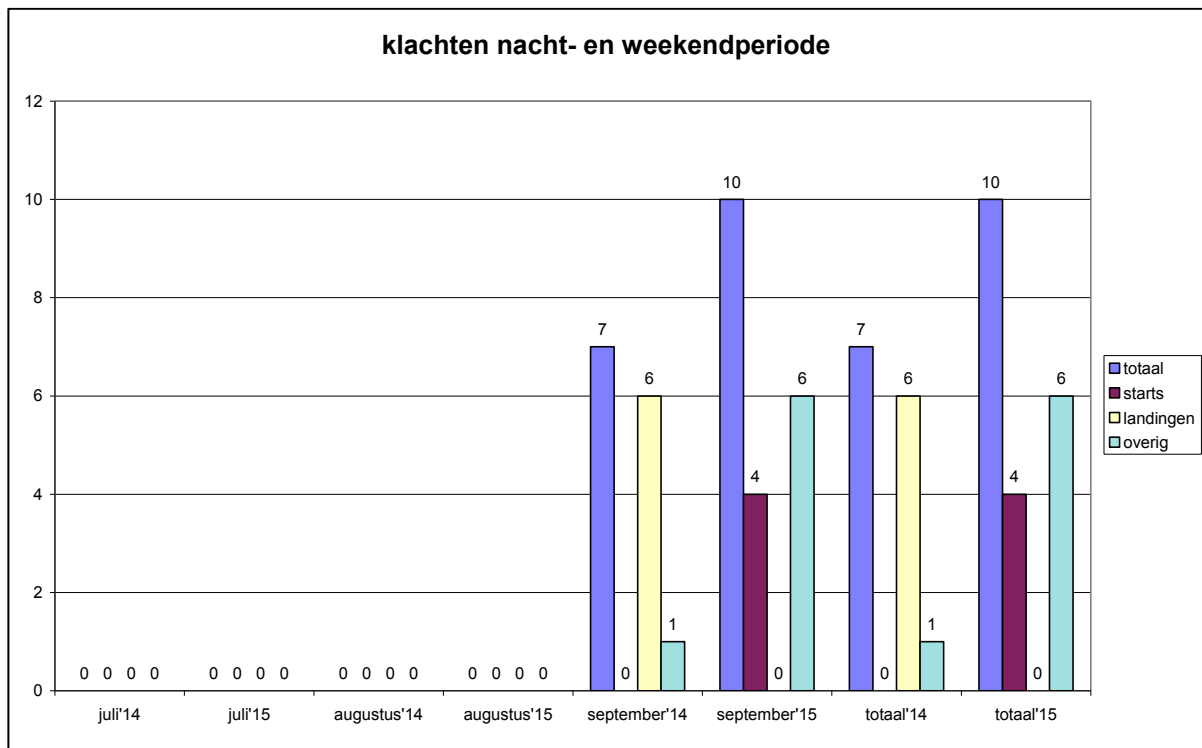
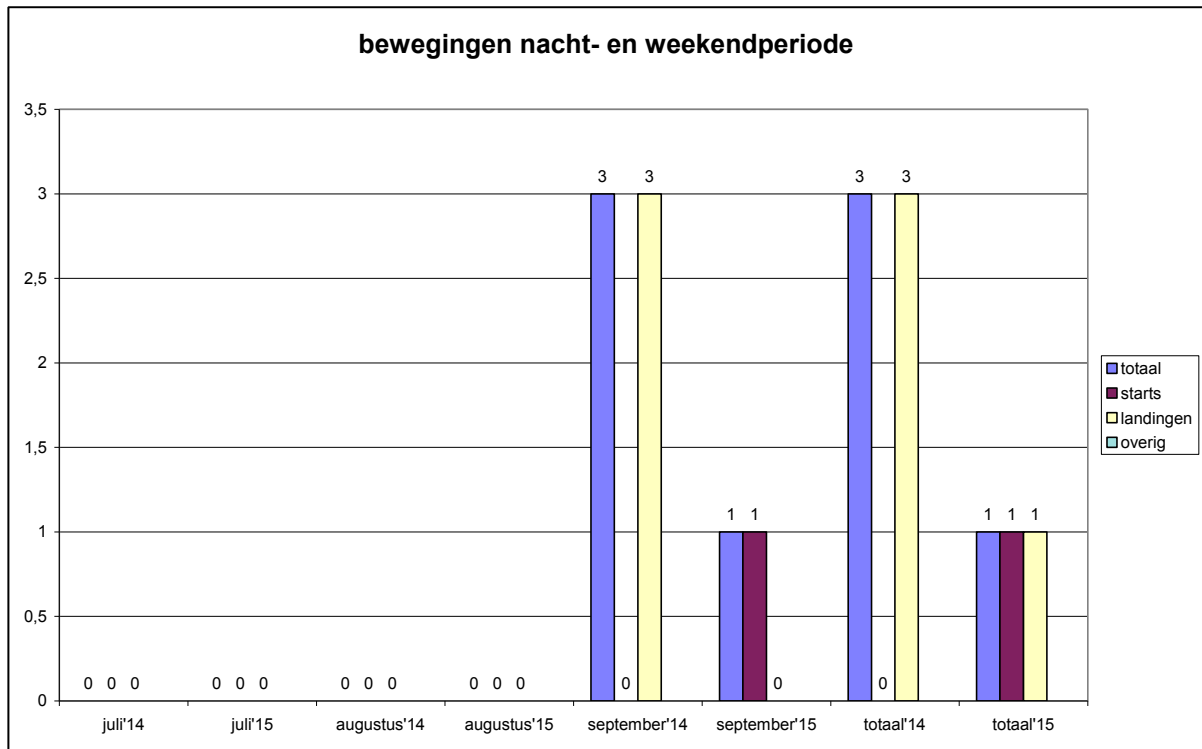
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Juli						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts	0	0	0			
landingen	0	0	0			
overig			0			
Augustus						
Totaal	0	0	0	0	0	0
Starts	0	0	0			
landingen	0	0	0			
Overig			0			
September						
Totaal	3	1	7	10	3	7
Starts	0	1	0	4		
landingen	3	0	6	0		
Overig			*1	*6		
3^e kwartaal						
Totaal	3	1	7	10	3	7
starts	0	1	0	4		
landingen	3	0	6	0		
overig			*1	*6		

* 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 67%. Het aantal klachten en klagers stijgt met resp. 43% en 133%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

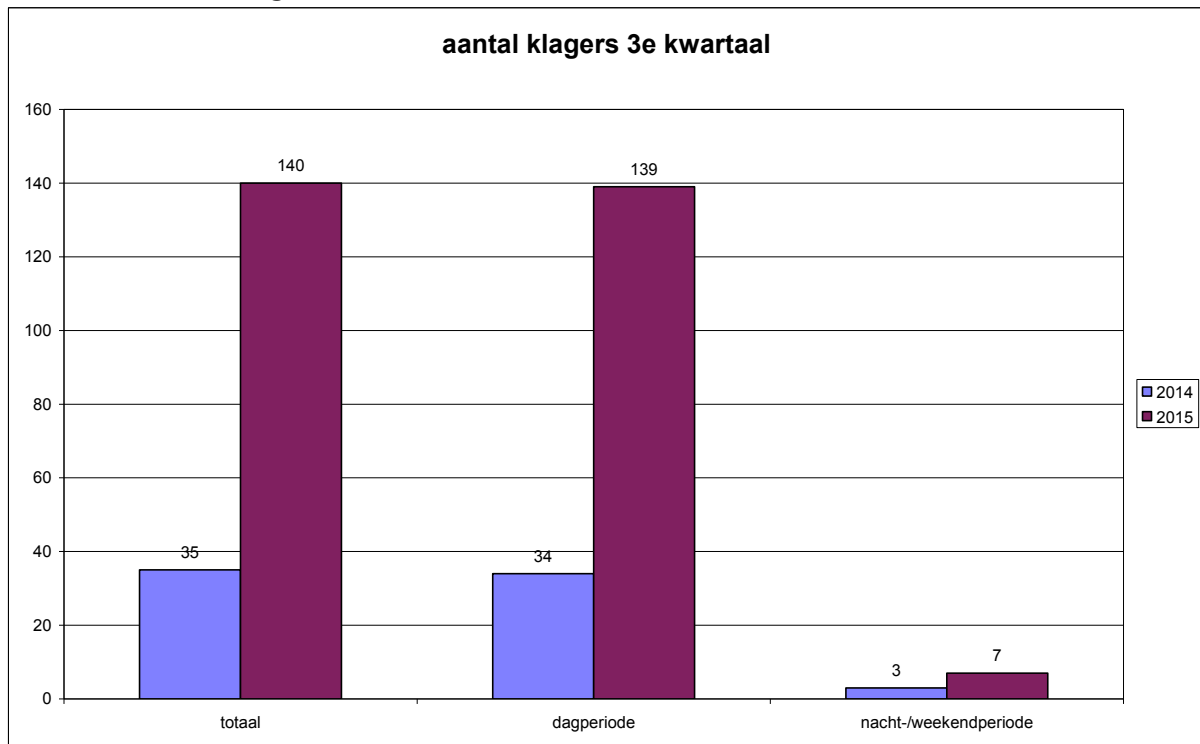
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 3^e kwartaal.**

	2014	2015
totaal	35	140
Dagperiode	34	139
nacht-/weekendperiode	3	7

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 300%, het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 309%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode stijgt met 133%. 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	
	2014	2015	2014	2015
Ambt Montfort	0	1	0	4
Beek	0	6	0	43
Brunssum	7	28	24	1129
Eijsden/Margraten	0	4	0	9
Gulpen-Wittem	1	2	2	2
Heerlen	1	2	3	5
Kerkrade	0	1	0	38
Landgraaf	1	1	3	2
Meerssen	0	5	0	16
Nuth	1	2	9	24
Onderbanken	14	52	135	1728
Schinnen	7	20	58	540
Sittard-Geleen	2	9	5	55
Stein	0	5	0	13
Valkenburg a/d Geul	1	1	1	25
Voerendaal	0	1	0	2
Totaal	35	140	240	3635

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 3^e kwartaal 2015 en dezelfde periode in 2014.

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 3^e kwartaal

Kernen gemeente Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
Bingelrade	5	7	36	306
Jabeek	0	5	0	35
Merkelbeek	0	2	0	22
Schinveld	9	38	99	1365
Totaal	14	52	135	1728

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 3^e kwartaal 2015 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in juli 2015

juli	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	10		10	61		61
2	7		7	46		46
3	21		21	177		177
4						
5						
6	3		3	24		24
7	14		14	83		83
8	10		10	47		47
9	17		17	106		106
10	3		3	10		10
11						
12						
13	4		4	24		24
14	6		6	24		24
15	11		11	81		81
16	11		11	115		115
17	7		7	40		40
18						
19						
20	3		3	17		17
21	10		10	63		63
22	12		12	65		65
23	6		6	40		40
24	3		3	3		3
25						
26						
27	3		3	4		4
28	7		7	26		26
29	13		13	20		20
30	4		4	10		10
31	12		12	67		67
totaal	197	0	197	1153	0	1153

tabel 4b. Vliegbewegingen en klachten per dag in augustus 2015.

augustus	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2						
3	5		5	24		24
4	8		8	60		60
5	11		11	63		63
6	3		3	10		10
7	0		0	*2		2
8						
9						
10	5		5	48		48
11	7		7	56		56
12	10		10	87		87
13	9		9	53		53
14	4		4	22		22
15						
16						
17	7		7	51		51
18	13		13	130		130
19	9		9	67		67
20	10		10	129		129
21	8		8	50		50
22						
23						
24	10		10	74		74
25	9		9	50		50
26	14		14	159		159
27	6		6	50		50
28	4		4	22		22
29						
30						
31	2		2	6		6
totaal	154	0	154	1213		1213

* klachten over een vertrek richting Duitsland

tabel 4c. Vliegbewegingen en klachten per dag in september 2015.

september	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	13		13	129		129
2	6		6	46		46
3	10		10	72		72
4	13		13	103		103
5						
6						
7	8	1	9	56	4	60
8	5		5	30		30
9	11		11	143		143
10	11		11	82		82
11	17		17	171		171
12						
13						
14	4		4	11		11
15	12		12	18		18
16	4		4	20		20
17	3		3	21		21
18	6		6	25		25
19						
20						
21	3		3	19		19
22	3		3	18		18
23	9		9	72		72
24	2		2	20		20
25	3		3	20		20
26						
27						
28	9		9	75		75
29	6		6	62	*6	68
30	7		7	46		46
31						
Totaal	165	1	166	1259	10	1269

* klachten over een vertrek richting Duitsland