

CAL 18-003

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4^e kwartaal 2017

April 2018

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 geregistreeerde 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 4^e kwartaal 2017. 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 2016.

1. ALGEMEEN

Tabel 1.1. Aantal klachten en klagers in het 4^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Oktober	162	157	1213	1513	90	68
November	133	175	662	1924	44	106
december	176	146	1046	1107	68	54
Totaal	471	478	2921	4544	129	144

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

Uit de tabel blijkt dat het aantal vliegbewegingen in het 4^e kwartaal 2017 (478) nagenoeg gelijk gebleven is aan het aantal in 2016 (471). Het aantal klachten en klagers is gestegen met 56% respectievelijk 12% ten opzichte van dezelfde periode in 2016. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gestegen en wel van 4 in 2016 naar 5 klachten per klager in 2017.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober dat het aantal bewegingen gedaald is met 3%. Het aantal klachten stijgt met 25%, het aantal klagers neemt af met 24%.
- in november een toename van de bewegingen met 32%. Het aantal klachten stijgt met 191%, het aantal klagers stijgt met 141%.
- in december de bewegingen afnemen met 17%. Het aantal klachten stijgt met 6%, het aantal klagers neemt af met 21%.

*) 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 144 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 72^e en 73^e klager: 2.

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

Vanaf 2012 tot en met 2016 is er, met uitzondering van 2014, sprake van een licht dalende trend van het totale aantal bewegingen. In 2014 constateren we een sterke daling van de bewegingen als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal van 2014 in verband met een baanrenovatie. In 2017 constateren we een lichte stijging ten opzichte van de voorgaande jaren.

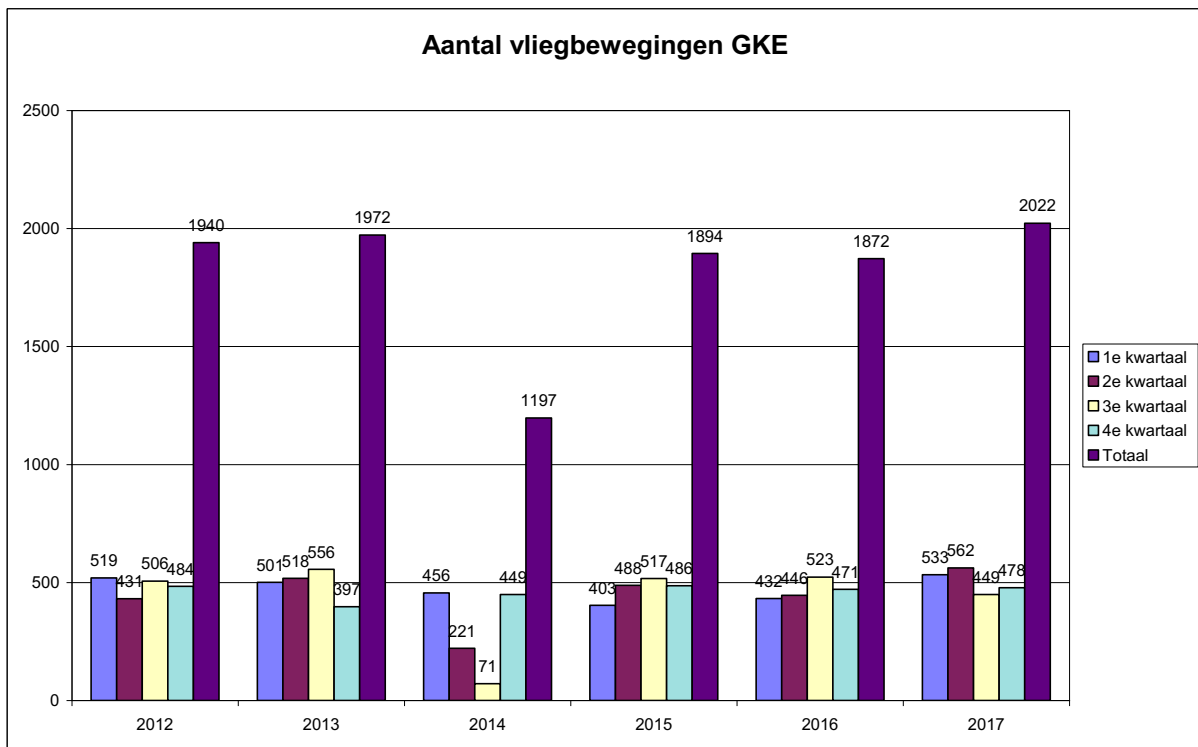
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2012 tot en met 2016 een wisselend patroon zien. In 2013 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het jaar daarvoor, in 2014 een substantiële daling van de trainingsbewegingen als gevolg van de baanrenovatie in dat jaar. In 2015 en 2016 blijft het aantal bewegingen constant. In 2017 stijgt het aantal trainingsbewegingen ten opzichte van de voorgaande jaren.

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 2016 nemen de klachten met 5% toe ten opzichte van 2015. In 2017 stijgen de klachten met 7% t.o.v. 2016.

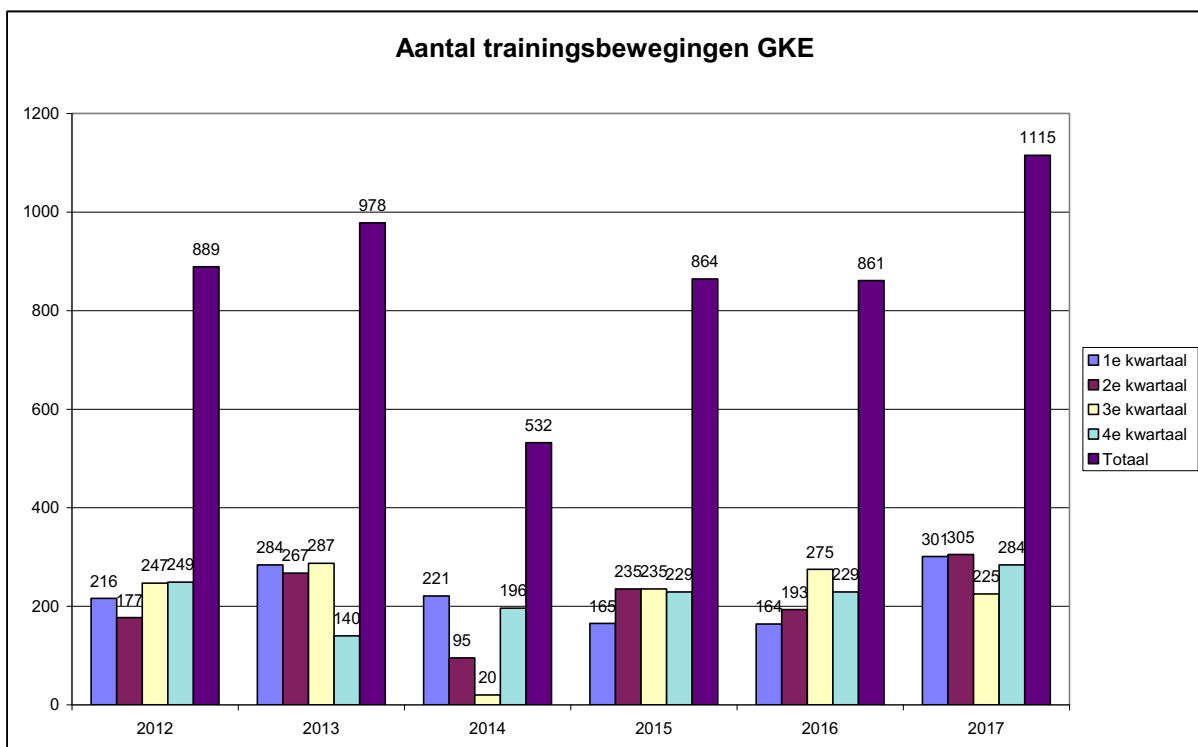
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde verklaring. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. In 2016 nemen de klagers toe met 38% ten opzichte 2015. In 2017 daalt het aantal klagers met 14% t.o.v. 2016.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven.

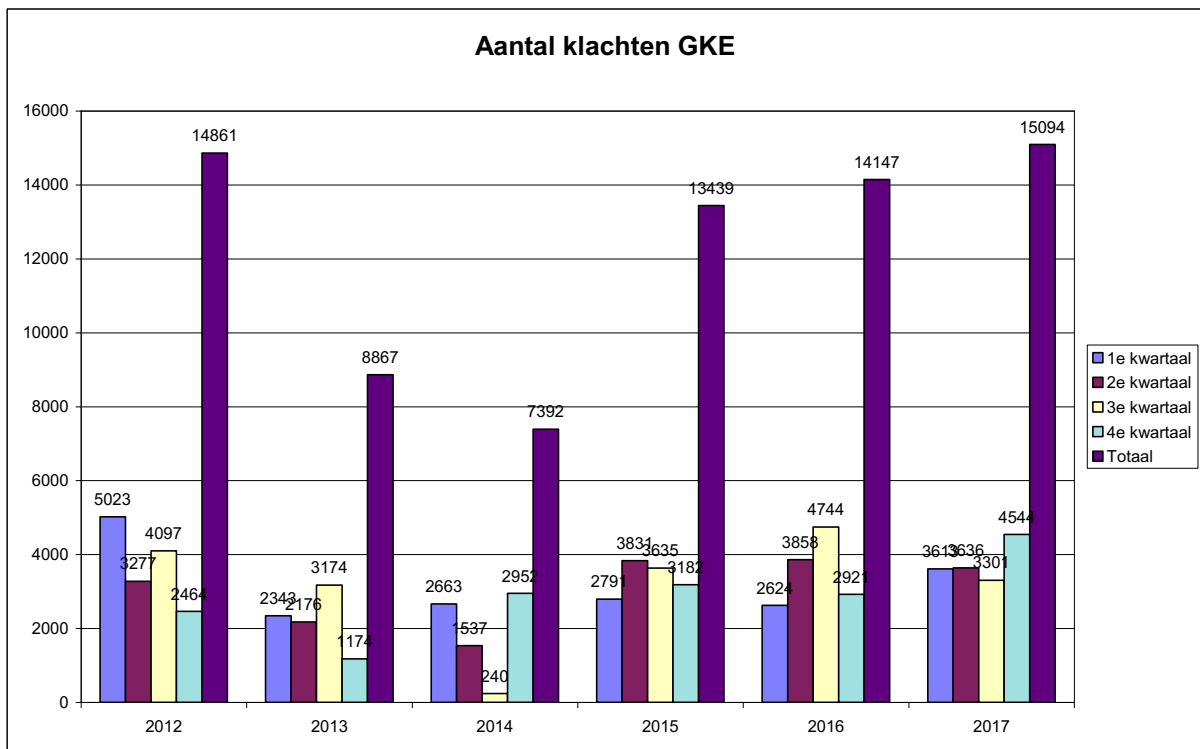
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



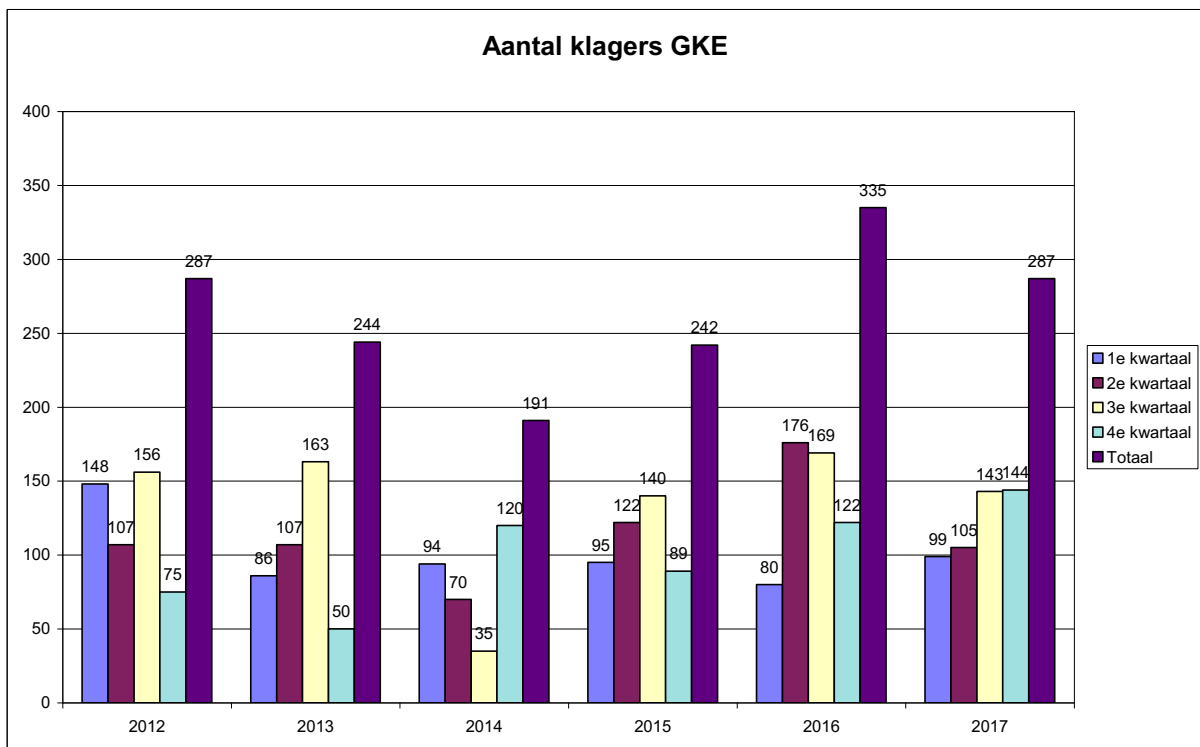
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



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: een inwoner van Schinveld meldt dat er een vliegbeweging heeft plaatsgevonden met een toestel dat niet in het convenant is vermeld, een inwoner uit Schinveld meldt dat een toestel gevaarlijk laag is overgevlogen, een inwoner uit Wijnandsrade meldt dat een telefoongesprek onmogelijk is en een inwoner uit Brunssum meldt dat het erop lijkt dat er een andere route wordt gevlogen. 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	2016	2017
Totaal aantal klachten*	2921	4544
Geluid	2896	4543
Laagvliegen	1003	2022
Stank	440	514
Uitstoot	814	1361
Afwijkende route	841	1471
Trillingen	634	1058
Angst	222	335
Grondlawai	0	0
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 4^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Oktober								
Totaal	161	152	1202	1440	747	947	82	65
starts	93	149	766	1409	824	946		
landingen	68	3	436	31	641	1033		
overig			0	0				
November								
Totaal	133	175	662	1924	498	1099	44	106
Starts	100	161	467	1776	467	1103		
landingen	33	14	195	148	591	1057		
Overig			0	0				
December								
Totaal	176	145	1046	1107	594	763	68	54
Starts	109	133	651	1075	597	808		
landingen	67	12	395	32	590	267		
Overig			0	0				
4^e kwartaal								
totaal	470	472	2910	4471	619	947	122	141
starts	302	443	1884	4260	624	962		
landingen	168	29	1026	211	611	728		
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 4^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2016	2017	
Oktober	78	87	+12
November	56	110	+96
December	95	87	- 8
Totaal 4^e kwartaal	229	284	+24

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4^e kwartaal 2017 nagenoeg gelijk gebleven is en wel 470 in '16 naar 472 bewegingen in '17. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 24% van 229 in '16 naar 284 in '17. Het aantal klachten neemt toe met 54% van 2910 in '16 naar 4471 in '17. Het aantal klagers stijgt met 16% van 122 in '16 naar 141 in '17.

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2017 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2016 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In oktober 2017 constateren we dat het aantal bewegingen gedaald is met 6% van 161 naar 152. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 12% van 78 naar 87. Het aantal klachten stijgt met 20% van 1202 naar 1440, het aantal klagers daalt met 21% van 82 naar 65.

In oktober 2017 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 757 van de 1440 klachten d.i. 53%. In oktober 2016 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 661 van de 1202 klachten d.i. 55%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

- In november 2017 stijgt het aantal bewegingen met 32% van 133 naar 175. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 96% van 56 naar 110. Het aantal klachten neemt met 191% toe van 662 naar 1924. Het aantal klagers stijgt met 141% van 44 naar 106.

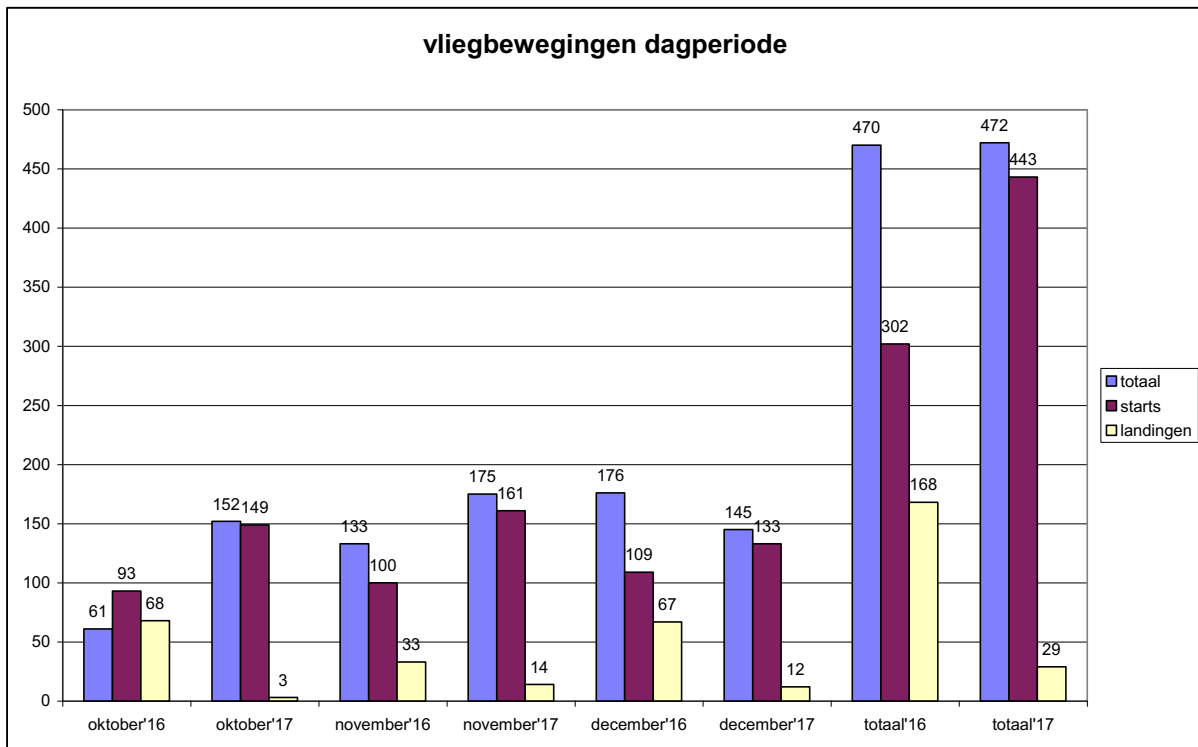
In november 2017 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1420 van de 1924 klachten d.i. 74%.

In november 2016 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 130 van de 662 klachten d.i. 20%.

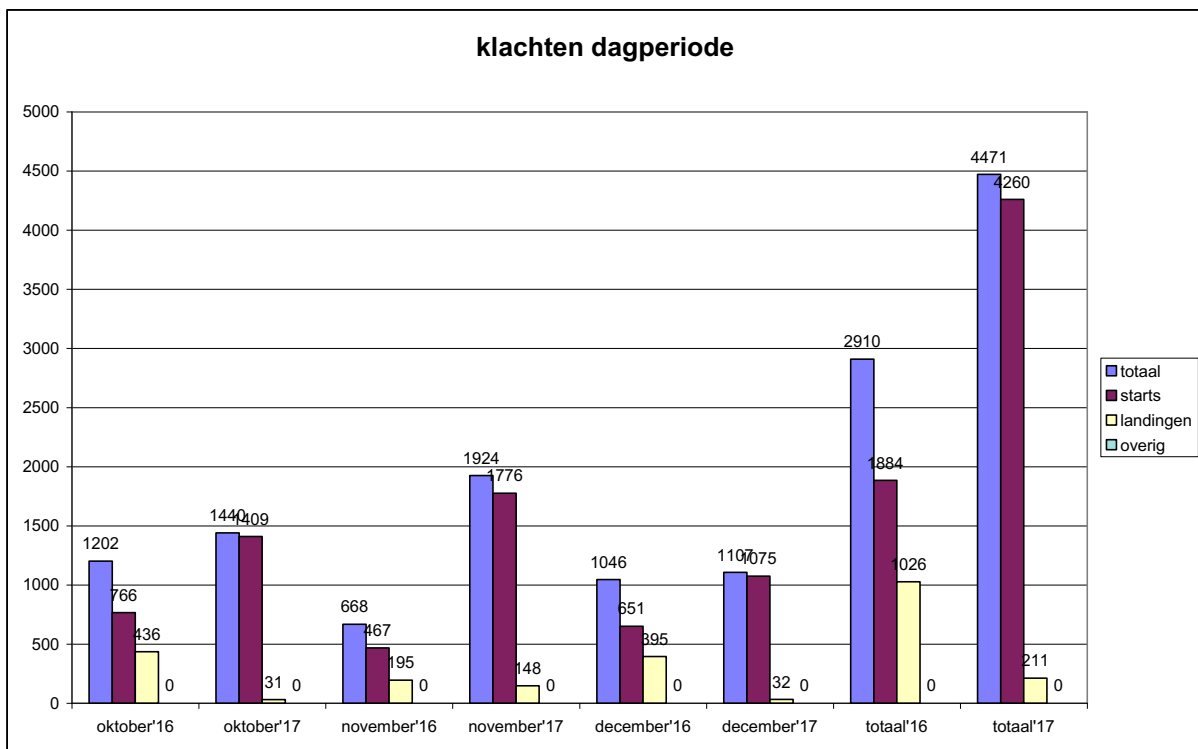
- In december 2017 zien we een daling van het aantal bewegingen met 18% van 176 naar 145. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 8% van 95 naar 87. Het aantal klachten stijgt met 6% van 1046 naar 1107. Het aantal klagers daalt met 21% van 68 naar 54.

In december 2017 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 625 van de 1107 klachten d.i. 56%. In december 2016 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 626 van de 1046 klachten d.i. 60%.

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

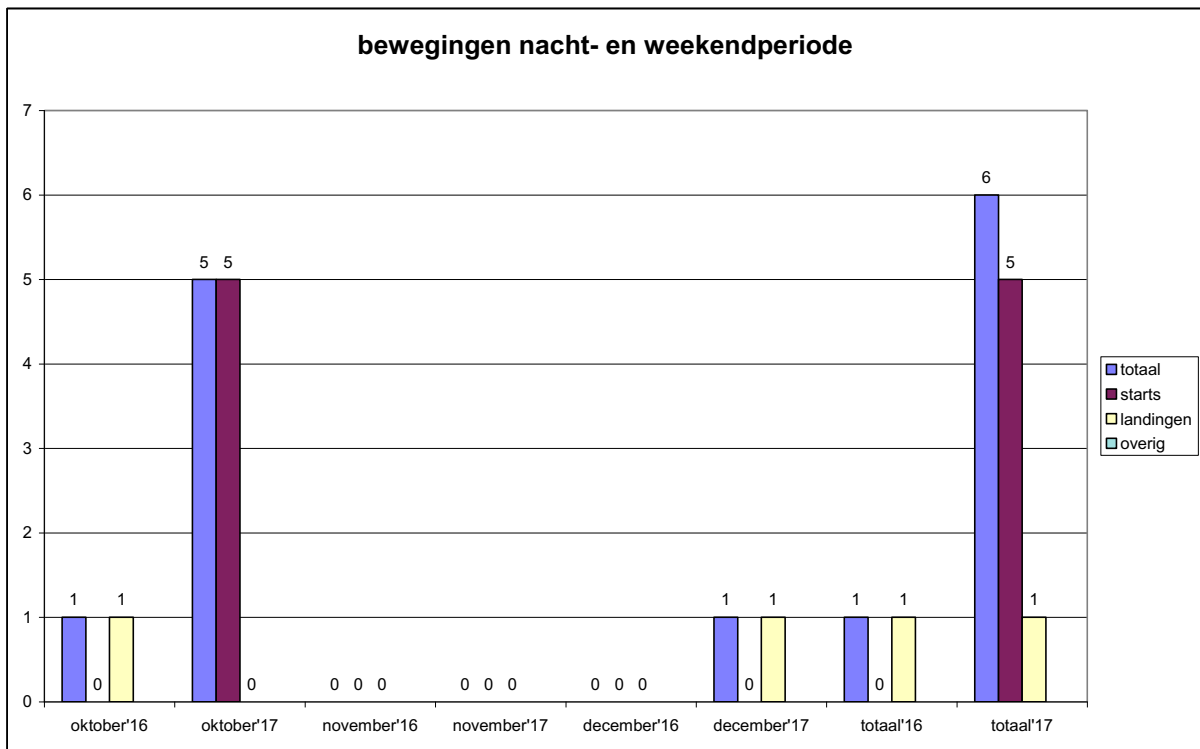
Tabel 2.3. Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 4^e kwartaal

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Oktober						
Totaal	1	5	11	73	10	29
starts	0	5	0	73		
landingen	1	0	10	0		
overig			1	0		
November						
Totaal	0	0	0	0	0	0
Starts						
landingen						
Overig						
december						
Totaal	0	1	0	0	0	0
Starts		0				
landingen		1				
Overig						
4^e kwartaal						
totaal	1	6	11	73	10	29
starts	0	5	0	73		
landingen	1	1	10	0		
overig			1	0		

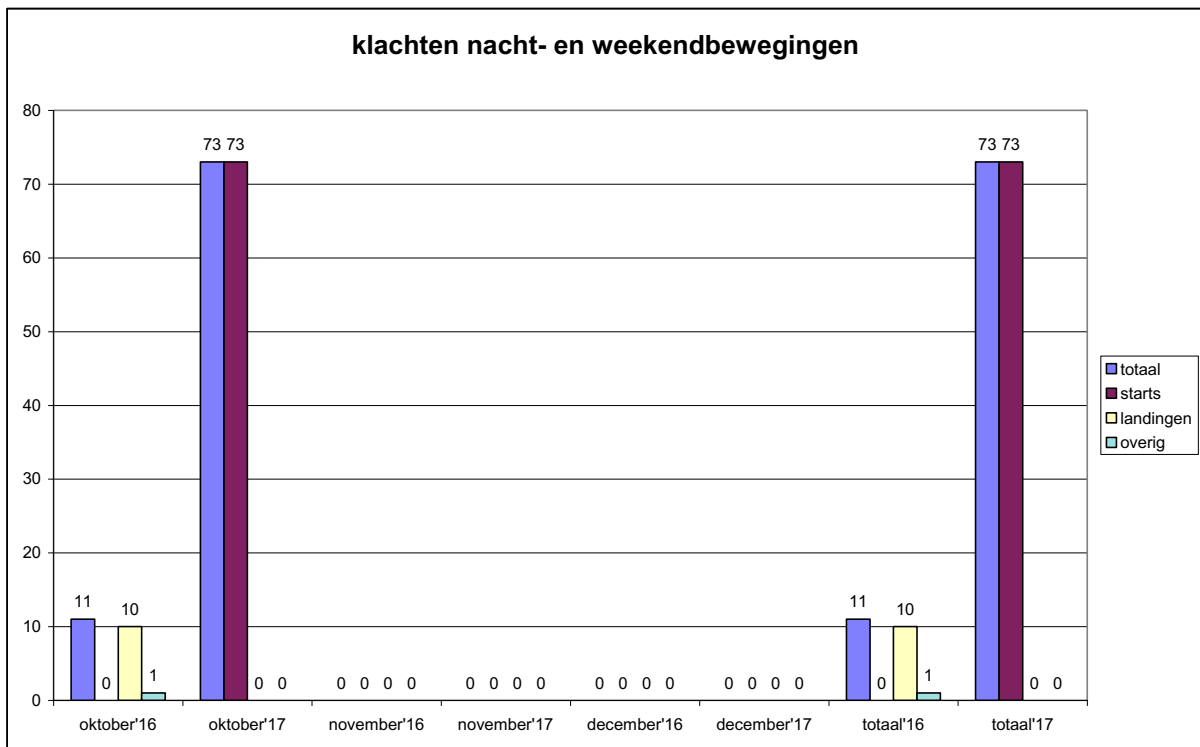
* overig is klacht m.b.t. vlucht vanuit of richting Duitsland of over proefdraaien.

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.

Grafiek 2.3. Visualisering van tabel 2.3.



Grafiek 2.4. Visualisering van tabel 2.3.



KLAGERS

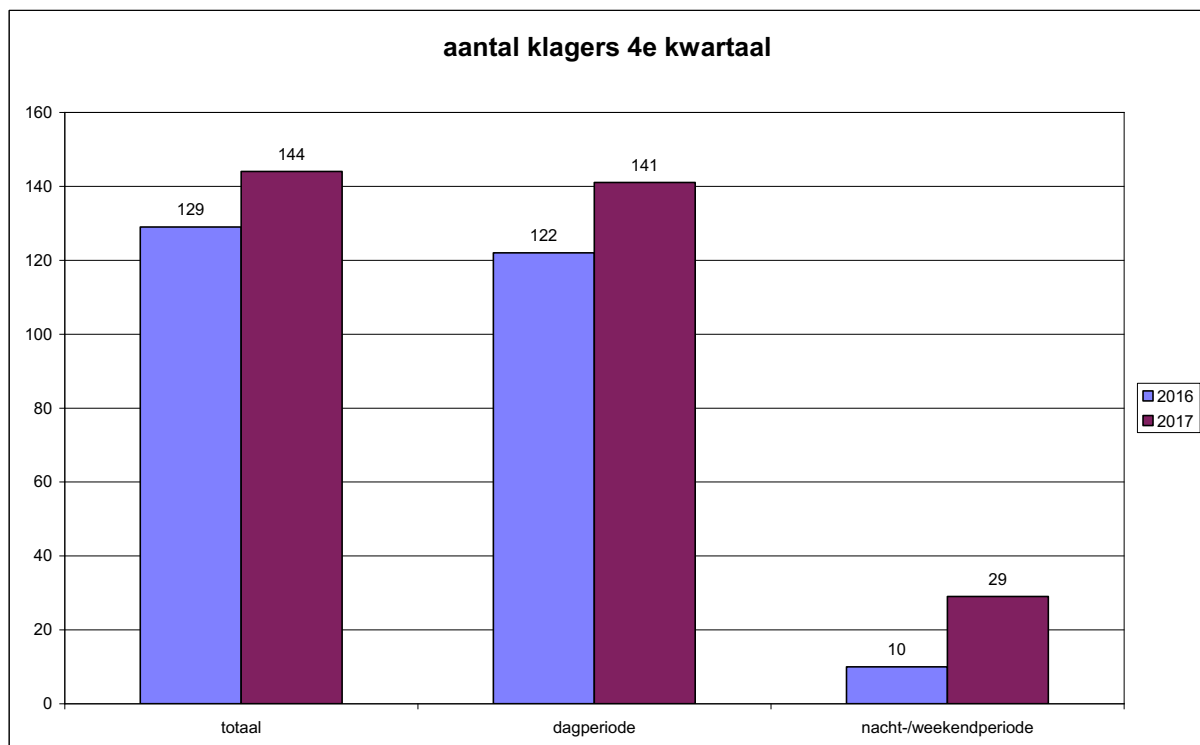
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.

	2016	2017
totaal	129	144
dagperiode	122	141
nacht-/weekendperiode	10	29

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 is gestegen met 12%, het aantal klagers over de dagperiode neemt toe met 16%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 190%. 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 4^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2016	2017	2016	2017
Beek	4	3	48	31
Brunssum	23	29	816	1329
Echt-Susteren	0	0	0	0
Eijsden/Margraten	3	2	3	7
Gulpen-Wittem	4	4	12	23
Heerlen	7	11	62	199
Heythuizen	0	1	0	1
Kerkrade	2	3	57	90
Landgraaf	3	7	3	45
Maastricht	1	2	1	10
Meerssen	1	3	9	7
Nuth	2	8	43	114
Onderbanken	43	36	1371	1942
Roerdalen	0	1	0	1
Schinnen	15	18	391	595
Simpelveld	0	0	0	0
Sittard-Geleen	6	6	33	28
Stein	8	0	19	0
Vaals	0	1	0	1
Valkenburg a/d Geul	6	5	29	13
Voerendaal	1	4	24	108
Totaal	129	144	2921	4544

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 4^e kwartaal 2017 en dezelfde periode in 2016. %. In Onderbanken neemt het aantal klagers af met 16%, het aantal klachten stijgt met 42%. Brunssum laat een toename van klagers en klachten zien met resp. 26% en 63%. In Schinnen nemen de klagers toe met 20% de klachten stijgen met 52%. Ook in o.a. Heerlen, Voerendaal en Nuth is een stijging van klagers en klachten te zien.

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 4^e kwartaal

Kernen gemeente	Klagers		Klachten	
	2016	2017	2016	2017
Onderbanken				
Bingelrade	7	5	168	206
Jabeek	3	1	21	416
Merkelbeek	3	3	16	69
Schinveld	30	27	1166	1251
Totaal	43	36	1371	1942

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2017 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag oktober 2017

Oktober	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	9		9	71		71
3	0		0	0		0
4	2		2	8		8
5	2		2	3		3
6	5		5	39		39
7						
8						
9	9		9	76		76
10	7		7	61		61
11	19		19	227		227
12	8		8	70		70
13	16		16	93		93
14		3	3		47	47
15		1	1		7	7
16	4		4	18		18
17	0	1	1	0	19	19
18	8		8	124		124
19	3		3	31		31
20	7		7	31		31
21						
22						
23	1		1	6		6
24	7		7	79		79
25	15		15	147		147
26	18		18	259		259
27	12		12	97		97
28						
29						
30	0			0		0
31	0			0		0
Totaal	152	5	157	1440	73	1513

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag november 2017

November	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	0		0	0		0
2	11		11	95		95
3	16		16	165		165
4						
5						
6	4		4	45		45
7	18		18	217		217
8	0		0	0		0
9	2		2	12		12
10	1		1	2		2
11						
12						
13	14		14	203		203
14	14		14	188		188
15	13		13	301		301
16	14		14	228		228
17	11		11	78		78
18						
19						
20	2		2	18		18
21	3		3	22		22
22	3		3	15		15
23	4		4	36		36
24	14		14	80		80
25						
26						
27	0		0	0		0
28	14		14	118		118
29	9		9	63		63
30	8		8	38		38
31						
totaal	175	0	175	1924	0	1924

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in december 2017

December	bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	Dag	nacht/ weekend	totaal
1	6		6	11		11
2						
3						
4	16		16	160		160
5	0		0	*3		3
6	8		8	60		60
7	3		3	15		15
8	6		6	37		37
9						
10						
11	13	1	14	80	0	80
12	12		12	88		88
13	6		6	25		25
14	18		18	84		84
15	24		24	204		204
16						
17						
18	2		2	13		13
19	20		20	261		261
20	5		5	29		29
21	2		2	11		11
22	4		4	26		26
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
totaal	145	1	146	1107	0	1107