

CAL 08-020

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

2e kwartaal 2008

September 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. 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
- 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 2e 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 2e kwartaal**

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
April	224	241	1621	1715	67	97
Mei	235	188	1335	1546	59	107
Juni	230	244	2488	2425	121	114
2ekwartaal	689	673	5444	5686	180	216

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 totaal aantal klachten over deze bewegingen. In de voorlaatste kolom is het totale aantal klagers in het 2e kwartaal weergegeven. Hierbij dient te worden vermeld dat iedere klager voor zowel de maand als het kwartaal 1 x als zodanig wordt geteld. 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 april, mei en juni geklaagd heeft, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt in het 2e kwartaal 2008 dat het aantal vliegbewegingen daalt met 2%. Het aantal klachten en klagers neemt toe met resp. 4% en 20% 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 is verschoven van 6 in 2007 naar 4 klachten per klager in 2008. (Voor verklaring begrip mediaan zie * einde volgende pagina)

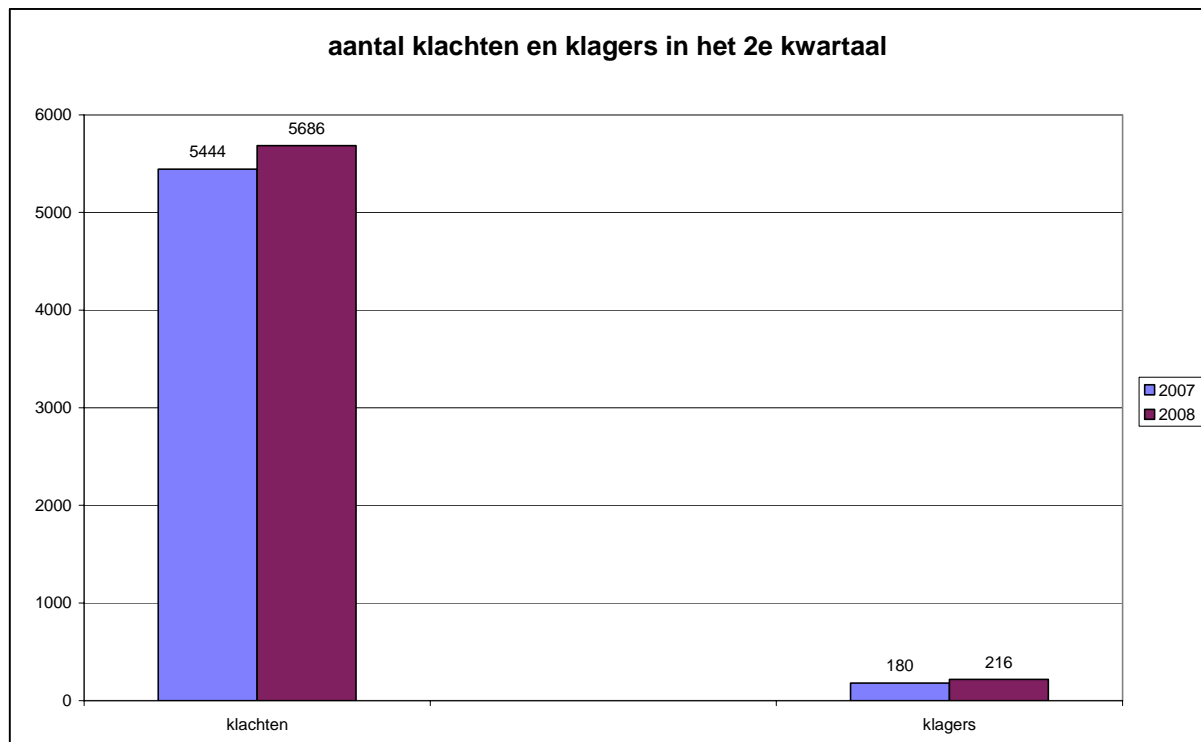
Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in april een stijging van het aantal vliegbewegingen, klachten en klagers met resp. 8%, 6% en 45%.
- in mei een daling van de bewegingen met 20% en een toename van het aantal klachten en klagers met resp. 16% en 81%.

- in juni een toename van het aantal bewegingen met 6% en een afname van klachten en klagers met resp. 3% en 6% ten opzichte van dezelfde periode in 2007.

In juni 2007 zijn 1235 klachten ingediend over de bewegingen van de 18^e. Op deze dag zijn alle toestellen, die 16 en 17 juni op de basis waren gestationeerd t.b.v. het jubileumfeest in het kader van het 25-jarig bestaan, vertrokken over Nederland.

Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



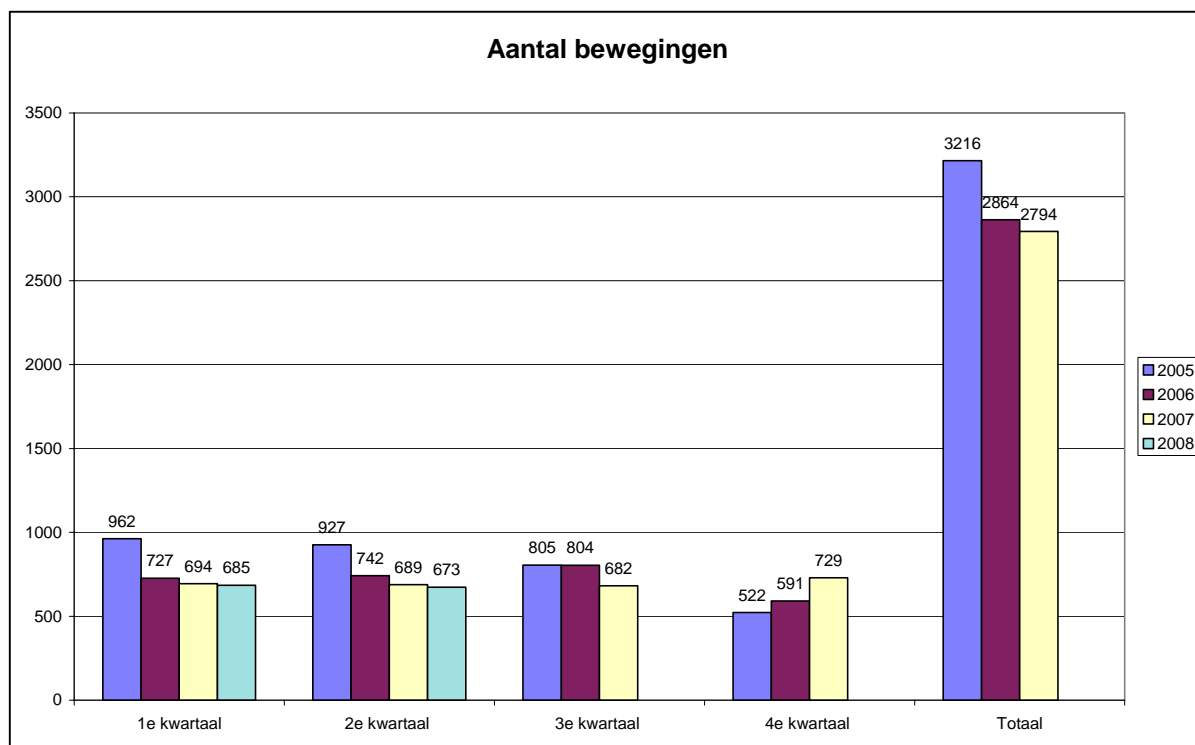
Vergelijken we het klachtenpatroon van het 2^e kwartaal 2008 met de voorgaande kwartalen in 2005, 2006 en 2007 dan zien we de bewegingen variëren van 962(1^e), 927(2^e), 805(3^e) en 522 in 2005. 2006 laat het volgende beeld zien nl. 727(1^e), 742(2^e), 804(3^e) en 591(4^e). In 2007 zijn er 694(1^e), 689(2^e), 682(3^e) en 729(4^e) bewegingen. In 2008 zijn er 685(1^e) en 673 bewegingen in het 2^e kwartaal. De klachten over deze bewegingen bedragen 4801 (1^e), 5343 (2^e), 4324 (3^e), 1734(4^e) 2005 en 5204 (1^e), 4322(2^e), 5156(3^e) en 2927(4^e) in 2006. In 2007 zijn er 3658 (1^e), 5444 (2^e), 4286(3^e) en 4868 (4^e) klachten. In 2008 4829(1^e) en 5686 in het 2^e kwartaal.

De trends worden op de volgende bladzijde grafisch weergegeven.

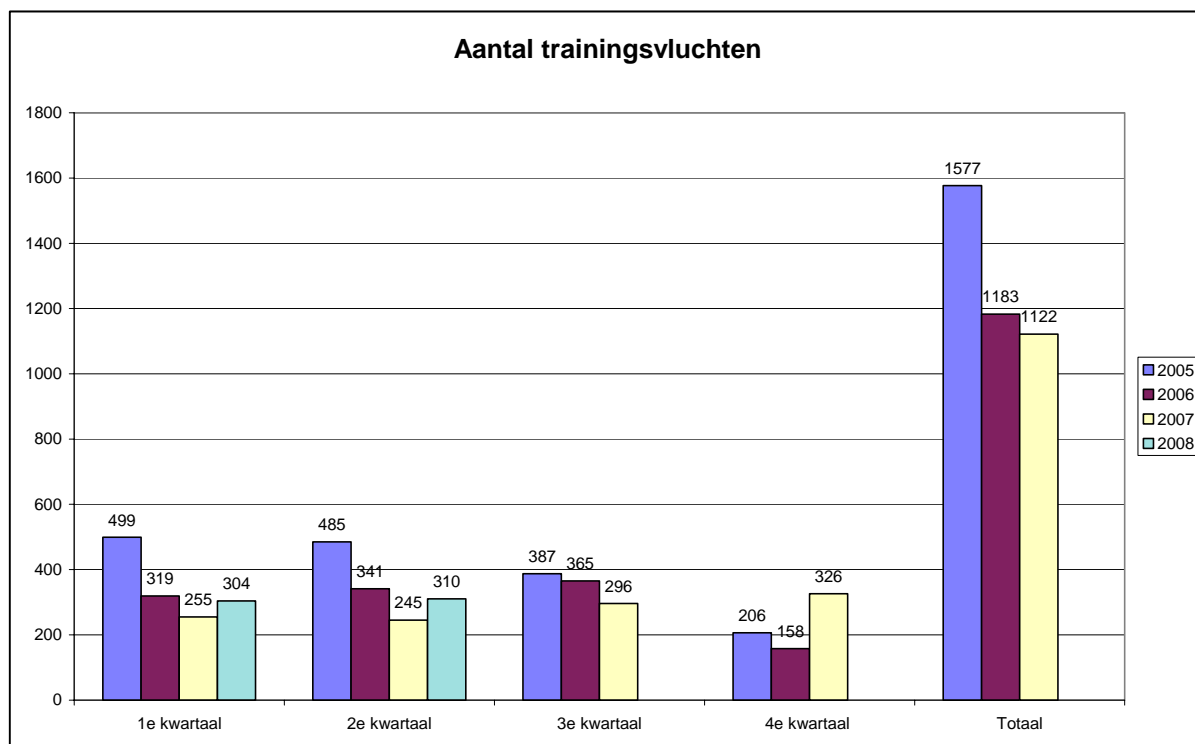
*) Omdat hier sprake is van een asymmetrische verdeling van het aantal klachten per klagers (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel), is het bepalen van gemiddelde waarde niet representatief voor deze groep klagers; beter is het om hier de mediaan te bepalen, 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 216 klagers wordt de mediaan bepaald door de som van de waarde van de 108^e en 109^e klager:2

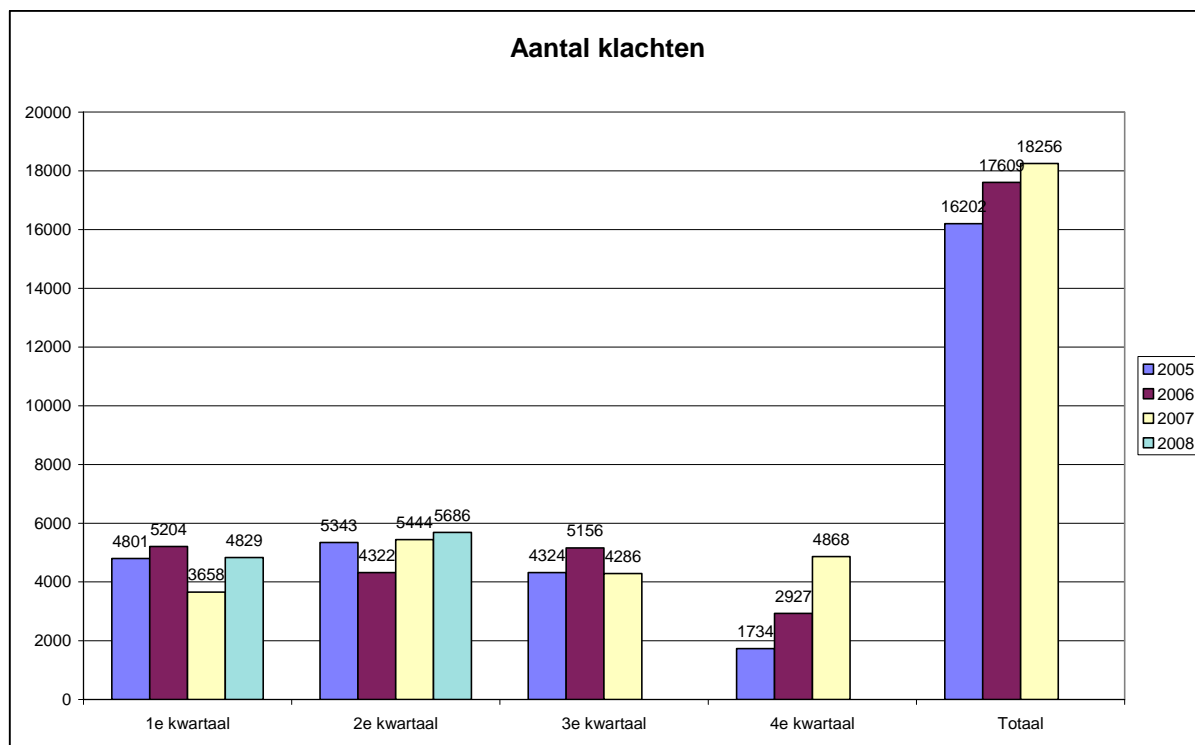
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



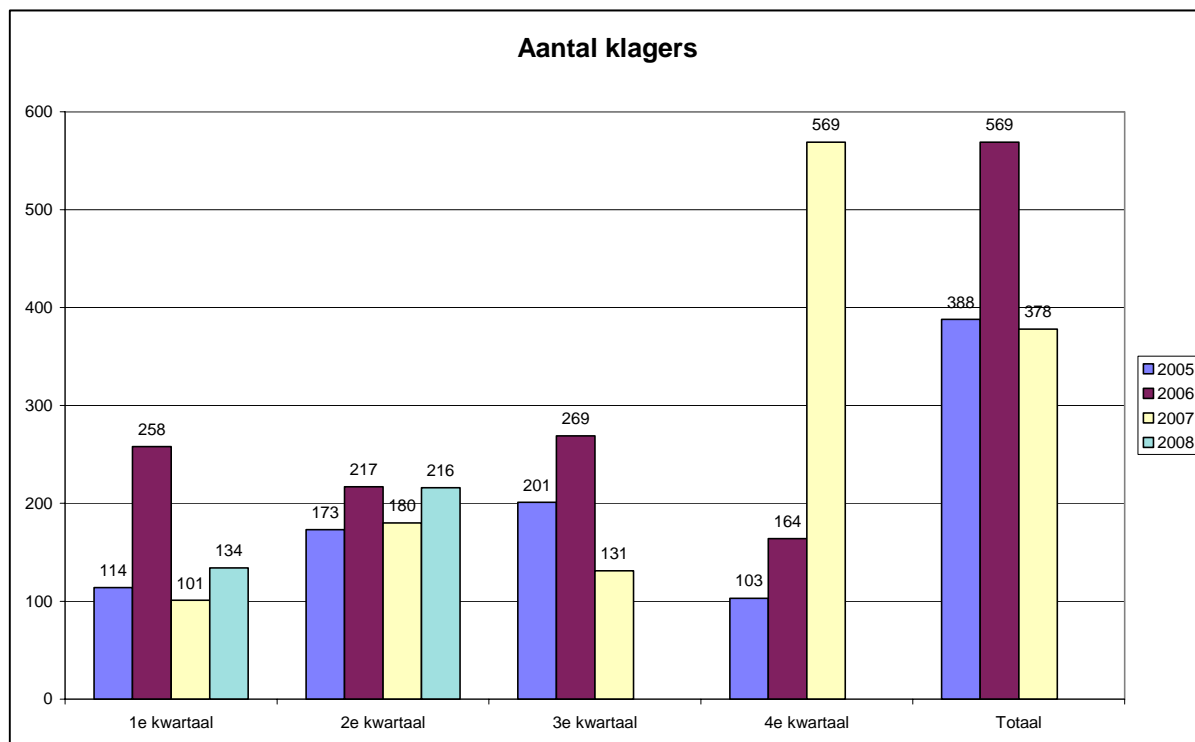
Grafiek 1.3. Trend: trainingsvluchten



Grafiek 1.4. Trend: klachten



Grafiek 1.5. Trend: klagers



Uit analyse van de klachten blijkt dat van de 5686 klachten over vliegverkeer van of op weg naar de AWACS-basis Geilenkirchen 5570 keer ‘geluid’, en/of 1863 keer ‘laagvliegen’, en/of 1497 keer ‘afwijkende route’, en/of 1995 keer ‘uitstoot’, en/of 428 keer ‘stank’ en/of 1041 keer ‘trilling’, en/of 314 keer ‘angst’, en/of 1 keer ‘grondlawaaai’, en/of 68 keer ‘warming-up’, en/of 32 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 beschouwd. 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 ‘lager en andere route vliegen sinds de bomkap’; ‘vliegen op koninginnedag’, ‘laag vliegen over flat Brunssum-Noord’, ‘zwarte vlekken bestrating’, ‘laag vliegen boven DSM’, vermeende kerosine lozing’ ‘problemen motoren’, ‘stank in de woning’, ‘vliegtuigtype niet volgens convenant’. Opgemerkt dient te worden dat wanneer wordt gesproken over ‘laagvliegen’ dit niet wil zeggen dat het toestel ook daadwerkelijk laag heeft gevlogen, het gaat hier om overlast zoals deze door de klager wordt ervaren; wanneer er wordt gesproken 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 pl. 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*	5444	5686
Geluid	5358	5570
Laagvliegen	1139	1863
Stank	277	428
Uitstoot	1546	1995
Afwijkende route	716	1497
Trillingen	809	1041
Angst	427	314
Grondlawaaai	125	1
Warming up	0	68
Proefdraaien	0	4
Overig	161	32

*) 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 2^e kwartaal**

	Aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klachten per 100 bewegingen		aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
April								
Totaal	224	238	1621	1696	724	713	67	96
starts	97	131	805	1015	830	775		
landingen	127	107	816	681	643	636		
overig			0	0				
Mei								
Totaal	235	178	1333	1481	567	832	59	101
starts	160	56	885	608	563	1086		
landingen	75	122	448	869	597	712		
overig			0	*4				
Juni								
Totaal	228	243	2465	2423	1081	997	121	114
starts	169	202	2021	2053	1196	1016		
landingen	59	41	444	370	753	902		
overig			0	0				
2^e kwartaal								
Totaal	687	659	5419	5600	789	850	180	212
starts	426	389	3711	3676	871	945		
landingen	261	270	1708	1920	654	711		
overig			0	4				

* Klachten over proefdraaien

Tabel 2.1 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen boven Nederland van of naar de AWACS-basis te Geilenkirchen en het totaal 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 2^e kwartaal 2008 met 28 daalt van 687 naar 659 (4%) ten opzichte van dezelfde periode in 2007. Het aantal trainingsvluchten neemt toe met 65 van 245 naar 310 bewegingen (27%). Het aantal klachten stijgt met 181 van 5419 naar 5600 (3%). Het aantal klagers stijgt met 32 van 180 naar 212 (18%).

Vergelijken we de klachtenpatronen van april, mei en juni 2008 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2007 dan kunnen we het volgende opmerken:

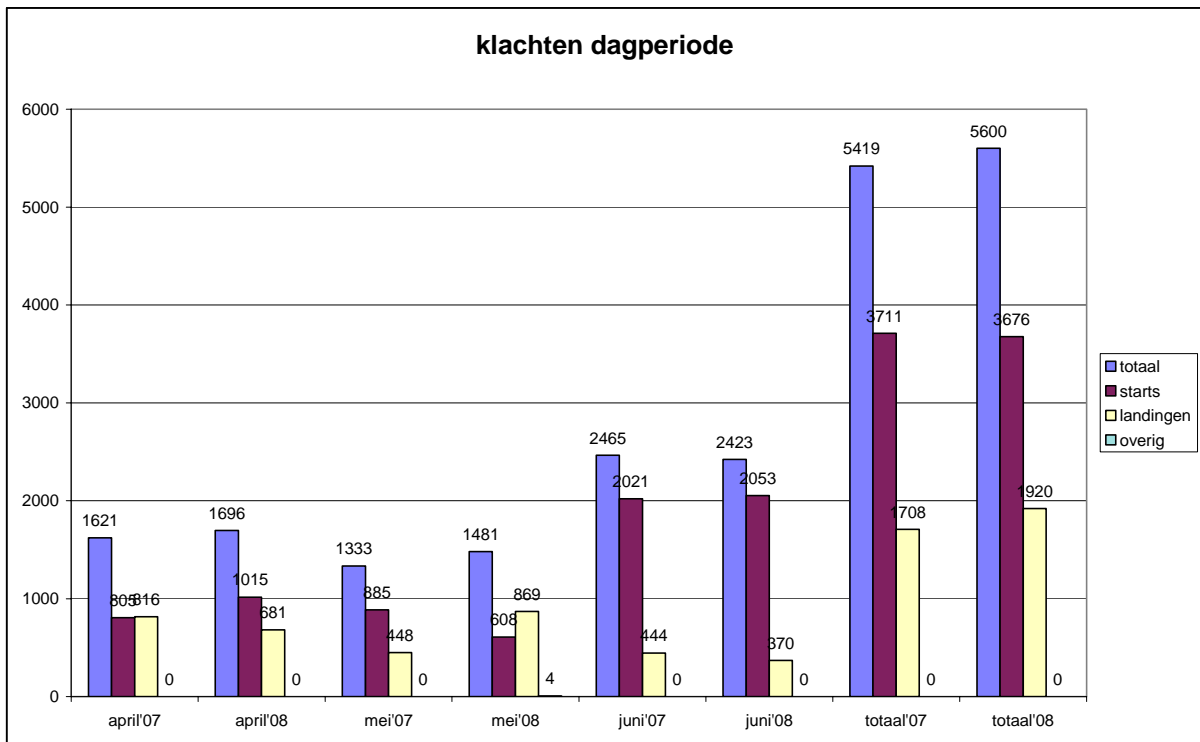
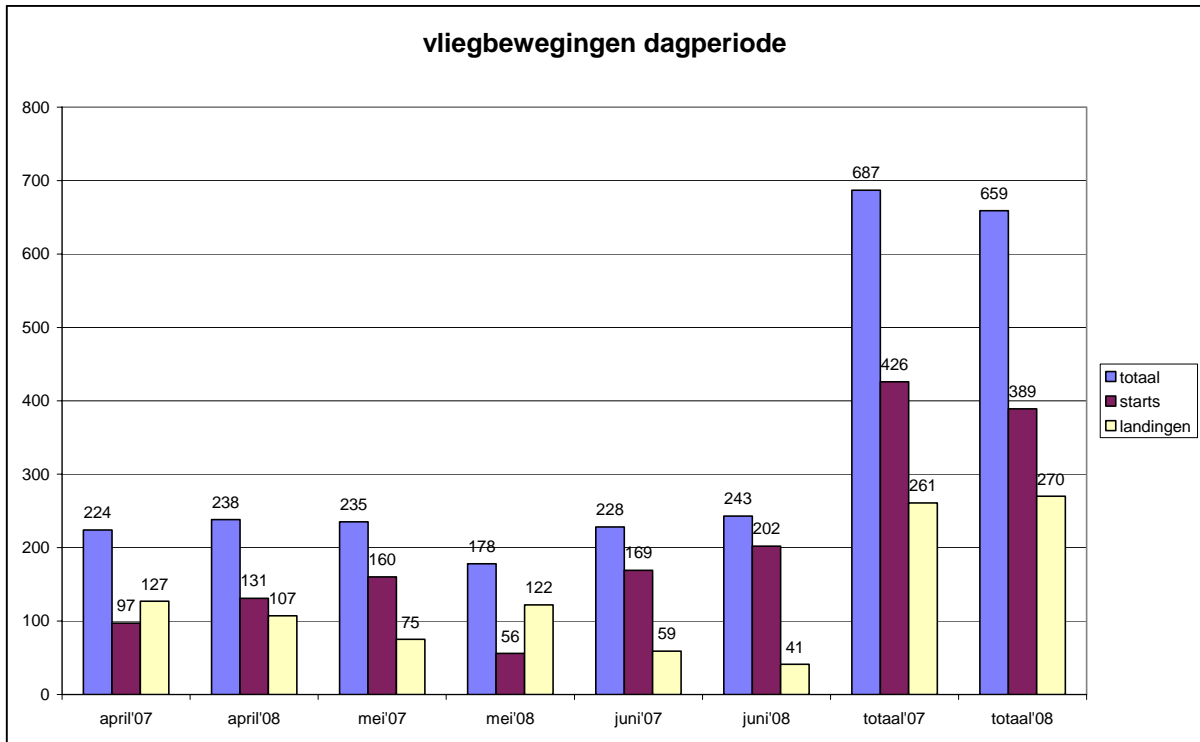
- in april constateren we een stijging van het aantal klachten en klagers met 3% resp. 43%. De bewegingen nemen toe met 14 van 224 naar 238 bewegingen. De trainingsvluchten nemen toe met 15 bewegingen van 89 in '07 naar 104 bewegingen in '08 (17%). In april 2008 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 707 van de 1696 klachten (42%). Het aantal trainingsvluchten op deze piekdagen is 45 (43%). In april 2007 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 536 van de 1621 klachten (33%). We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten en dikwijls ook bewegingen.

- in mei zien we een toename van klachten en klagers met 11% resp. 71%. De bewegingen nemen af van 235 naar 178 (24%). De trainingsvluchten nemen iets toe van 82 in '07 naar 86 bewegingen in '08 (5%). In mei 2008 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 645 van de 1481 klachten, 44%. Het aantal trainingsvluchten op deze piekdagen is 28, 33% van het totaal.

In mei 2007 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 267 van de 1333 klachten (20%).

- juni 2008 geeft het volgende beeld: de klachten nemen af van 2465 naar 2423 (2%). De klagers nemen af van 121 naar 114 (6%). De bewegingen nemen toe met 15 van 228 naar 243 (7%). De trainingsvluchten nemen toe van 74 naar 120 (62%). In juni 2008 zijn 12 piekdagen verantwoordelijk voor 1896 van de 2423 klachten (78%). Het aantal trainingsvluchten op deze piekdagen is 89, 74% van het totaal. In 2007 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 1816 klachten, 74% van het totale aantal klachten in juni. Een uitschieter is de 18^e juni, op deze dag zijn alle toestellen, die 16 en 17 juni 2007 op de basis waren gestationeerd t.b.v. het jubileumfeest in het kader van het 25 jarig bestaan, vertrokken over Nederland. Een en ander was aanleiding tot het indienen van 1235 klachten.

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 2^e kwartaal**

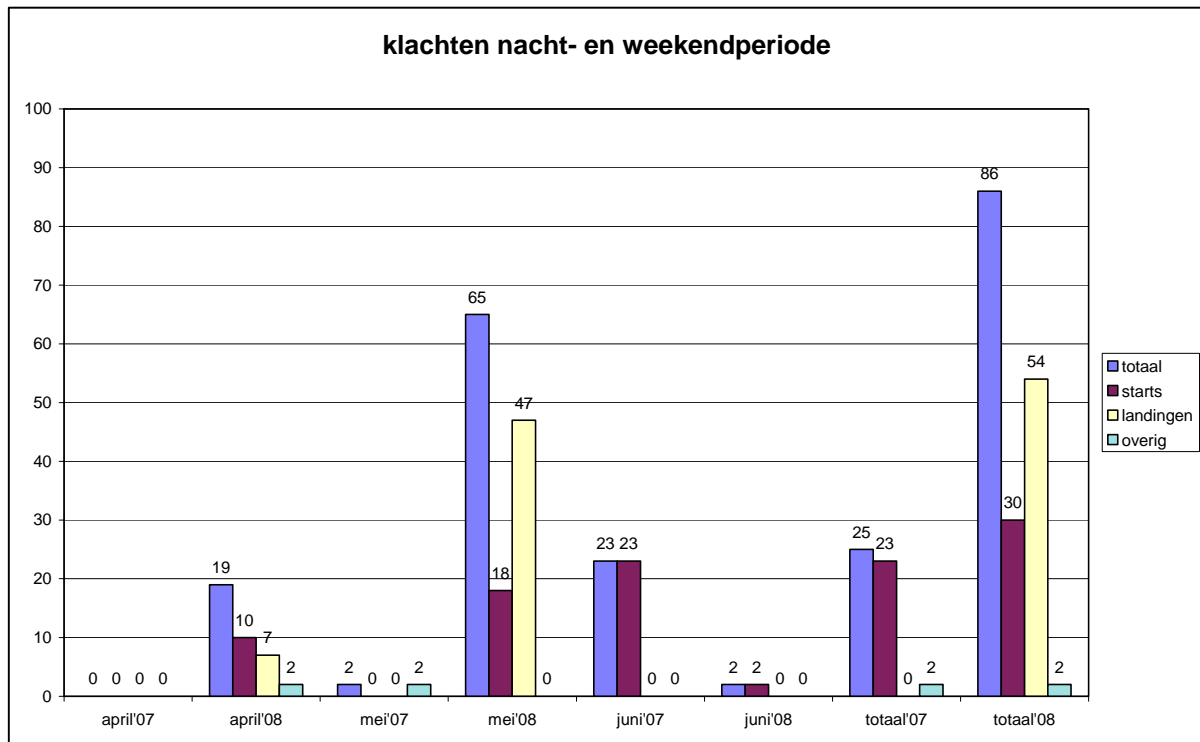
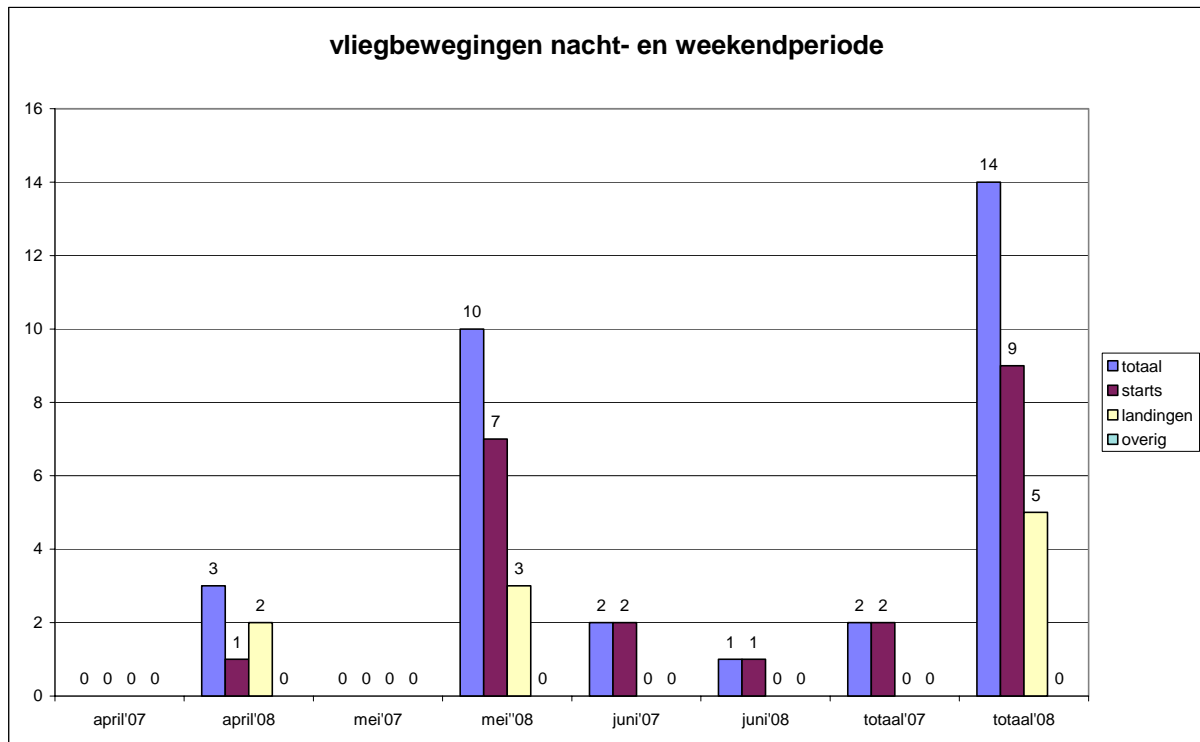
	aantal vliegbewegingen		Aantal klachten		Aantal klagers	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
April						
Totaal	0	3	0	19	0	14
Starts	0	1	0	10		
landingen	0	2	0	7		
overig			0	*2		
Mei						
Totaal	0	10	2	65	1	21
Starts	0	7	0	18		
landingen	0	3	0	41		
overig			*2	*6		
Juni						
Totaal	2	1	23	2	23	2
Starts	2	1	23	2		
landingen	0	0	0	0		
Overig			0	0		
2e kwartaal						
Totaal	2	14	25	86	23	27
Starts	2	9	23	30		
landingen	0	5	0	48		
overig			*2	*8		

* vertrekken 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 is gedefinieerd 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.

Uit de tabel blijkt dat in het 2^e kwartaal 2008 het aantal nacht-/weekendbewegingen met 12 bewegingen is toegenomen (600%). Het aantal klachten neemt toe met 244%. Het aantal klagers stijgt eveneens en wel met 17%. In 2008 hebben 14 nacht-/weekend bewegingen plaatsgevonden, waarvan 5 in een weekend en 7 op hemelvaartsdag. In 2007 hebben 2 nacht-/weekend bewegingen plaatsgevonden, waarvan 1 in het weekend.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

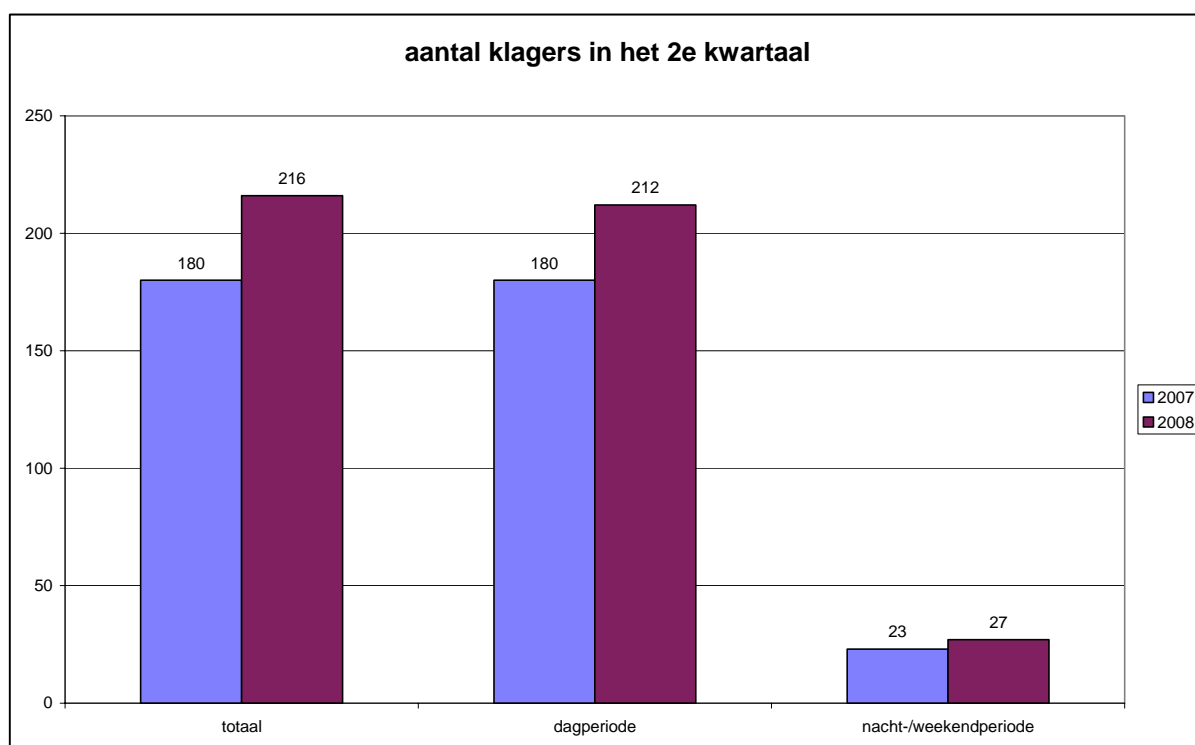
3.1. Klagers naar klachtensoort 2^e kwartaal.

	2007	2008
Totaal	180	216
dagperiode	180	212
nacht-/weekendperiode	23	27

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 20%. Het aantal klagers over de categorie dagperiode stijgt met 18%, het aantal over de nacht - / weekendperiode stijgt met 17%. 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 2^e kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2006	2007	2006	2007
Beek	3	1	13	5
Brunssum	30	55	2035	1988
Gulpen-Witterm	6	4	29	13
Heerlen	16	20	217	247
Kerkrade	2	5	15	10
Landgraaf	3	0	6	0
Maastricht	4	1	1	1
Margraten	1	1	15	5
Meerssen	0	5	0	21
Nuth	2	4	17	26
Onderbanken	62	64	2224	2312
Schinnen	29	33	695	853
Simpelveld	0	0	0	0
Sittard-Geleen	6	7	39	54
Stein	5	6	20	33
Susteren	0	0	0	0
Vaals	1	0	2	0
Valkenburg a/d Geul	6	6	62	67
Voerendaal	4	4	54	51
Totaal	180	216	5444	5686

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 klagers in de gemeente Brunssum met 83% terwijl het aantal klachten afneemt met 2%. De gemeenten Heerlen, Schinnen en Sittard-Geleen laten een toename zien van de klagers met resp. 25%, 14% en 17%. Ook de klachten uit deze gemeenten zijn gestegen met resp. 14%, 23% en 38%. Het aantal klagers en klachten uit de gemeenten Onderbanken en Valkenburg aan de geul is nagenoeg gelijk gebleven.

De gemeenten Gulpen-Witterm en Margraten laten een afname zien van klachten en klagers.

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn het aantal vliegbewegingen en klachten per dag in het 2^e kwartaal 2008 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in april 2008

April dag	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	3		3	16		16
2	6		6	30		30
3	5		5	18		18
4	10		10	54		54
5		1	1		10	10
6						
7	2		2	15		15
8	9		9	53		53
9	9		9	62		62
10	11		11	70		70
11	9		9	60		60
12						
13						
14	7		7	74		74
15	14	1	15	112	6	118
16	20		20	136		136
17	23		23	168	*2	170
18	10		10	96		96
19		1	1		1	1
20						
21	11		11	112		112
22	12		12	90		90
23	11		11	64		64
24	12		12	79		79
25	15		15	96		96
26						
27						
28	12		12	72		72
29	23		23	79		179
30	4		4	43		43
	238	3	241	1696	19	1715

*Vertrek richting Duitsland

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

Mei dag	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
*1		7	7		12	12
2						
3						
4						
5	15		15	207		207
6	11		11	71		71
7						
8	12		12	56		56
9	5		5	51		51
10						
11						
12						
13	9		9	58		58
14	13		13	83		83
15	6		6	37		37
16	11		11	67		67
17						
18		2	2		46	46
19	14		14	89		89
20	9	1	10	63	7	70
21	11		11	110		110
22						
23	14		14	86		86
24						
25						
26	6		6	78		78
27	15		15	175		175
28	14		14	153		153
29	4		4	36		36
30	9		9	61		61
31						
Totaal	178	10	188	1481	65	1546

* Hemelvaartsdag

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

Juni Dag	bewegingen		totaal	klachten		Totaal
	dag	nacht/ weekend		dag	nacht/ weekend	
1						
2	8		8	69		69
3	13		13	154		154
4	10		10	108		108
5	2		2	9		9
6	11		11	122		122
7						
8						
9	10		10	87		87
10	6		6	50		50
11	13		13	117		117
12	7		7	42		42
13	7		7	54		54
14						
15		1	1		2	2
16	21		21	201		201
17	9		9	96		96
18	16		16	177		177
19	16		16	156		156
20	6		6	63		63
21						
22						
23	7		7	57		57
24	21		21	268		268
25	12		12	104		104
26	13		13	152		152
27	13		13	115		115
28						
29						
30	22		22	222		222
31						
Totaal	243	1	244	2423	2	2425