

CAL 18-012

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1^e kwartaal 2018

November 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 1^e kwartaal 2018. 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 2017.

1. ALGEMEEN

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

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Januari	148	207	899	1802	51	80
Februari	127	183	664	1479	53	75
Maart	258	177	2050	1467	72	89
Totaal	533	567	3613	4748	99	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 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 2018 het aantal vliegbewegingen met 6% is toegenomen. Het aantal klachten en klagers is gestegen met 31% respectievelijk 54% ten opzichte van dezelfde periode in 2017. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gedaald t.o.v. 2017 en wel van 5 klachten per klager in 2017 naar 4 klachten per klager in 2018.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari dat de bewegingen zijn toegenomen met 40%. Het aantal klachten stijgt met 100% en het aantal klagers neemt toe met 57%.
- in februari een toename van de bewegingen met 44%. Het aantal klachten neemt toe met 123% en het aantal klagers stijgt met 42%.
- in maart de bewegingen afnemen met 31%. Het aantal klachten daalt met 28% en het aantal klagers stijgt met 24%.

*) 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 77^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. In het 1^e kwartaal 2018 constateren we een toename van bewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017.

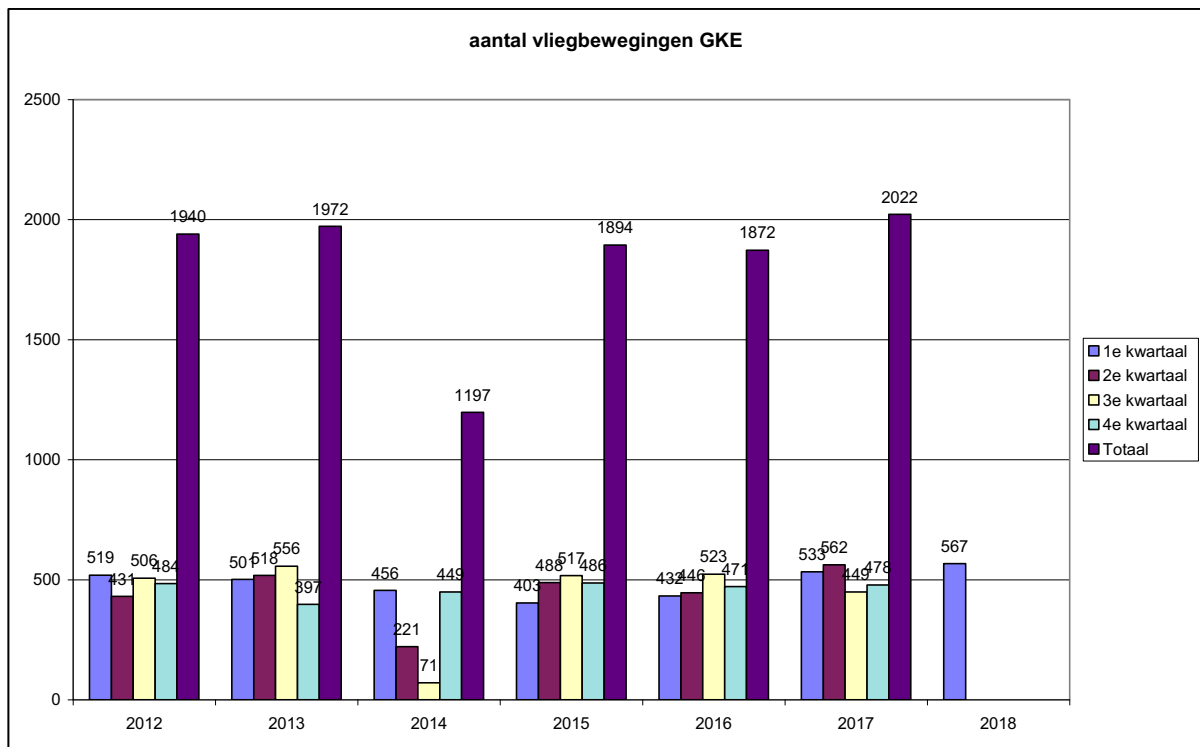
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2012 tot en met 2016 een wisselend patroon zien. In 2013 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het jaar daarvoor, in 2014 een substantiële daling van de trainingsbewegingen als gevolg van de baanrenovatie in dat jaar. In 2015 en 2016 blijft het aantal bewegingen constant. In 2017 stijgt het aantal trainingsbewegingen ten opzichte van de voorgaande jaren. In het 1^e kwartaal 2018 constateren we een toename van trainingsbewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017.

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. In het 1^e kwartaal 2018 constateren we een toename van klachten ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017.

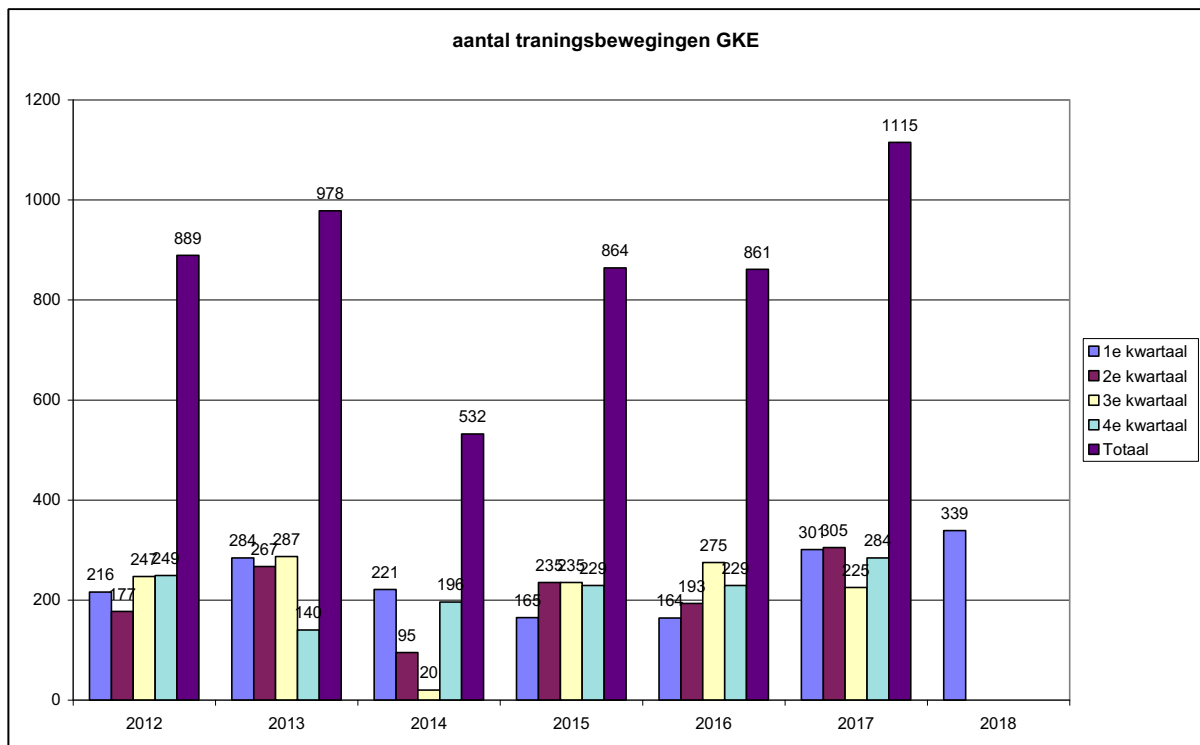
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde verklaring. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. In 2016 nemen de klagers toe met 38% ten opzichte van 2015. In 2017 daalt het aantal klagers met 14% t.o.v. 2016. In het 1^e kwartaal 2018 constateren we een toename van klagers ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

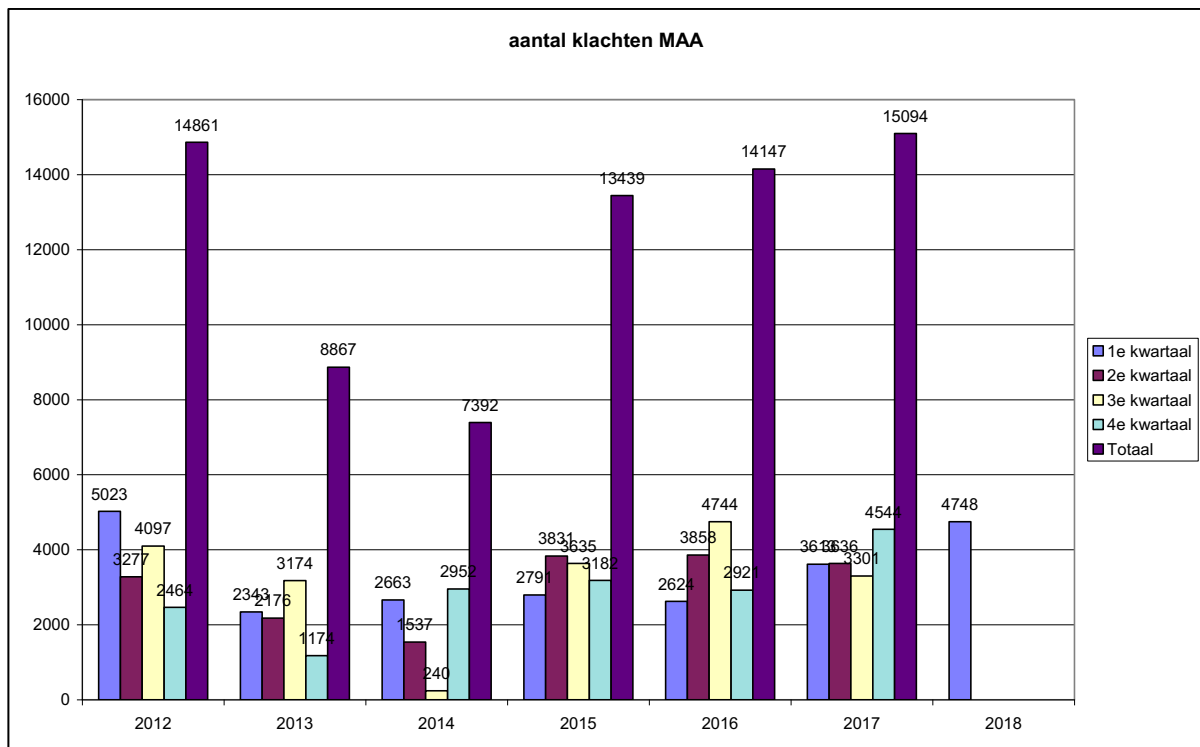
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



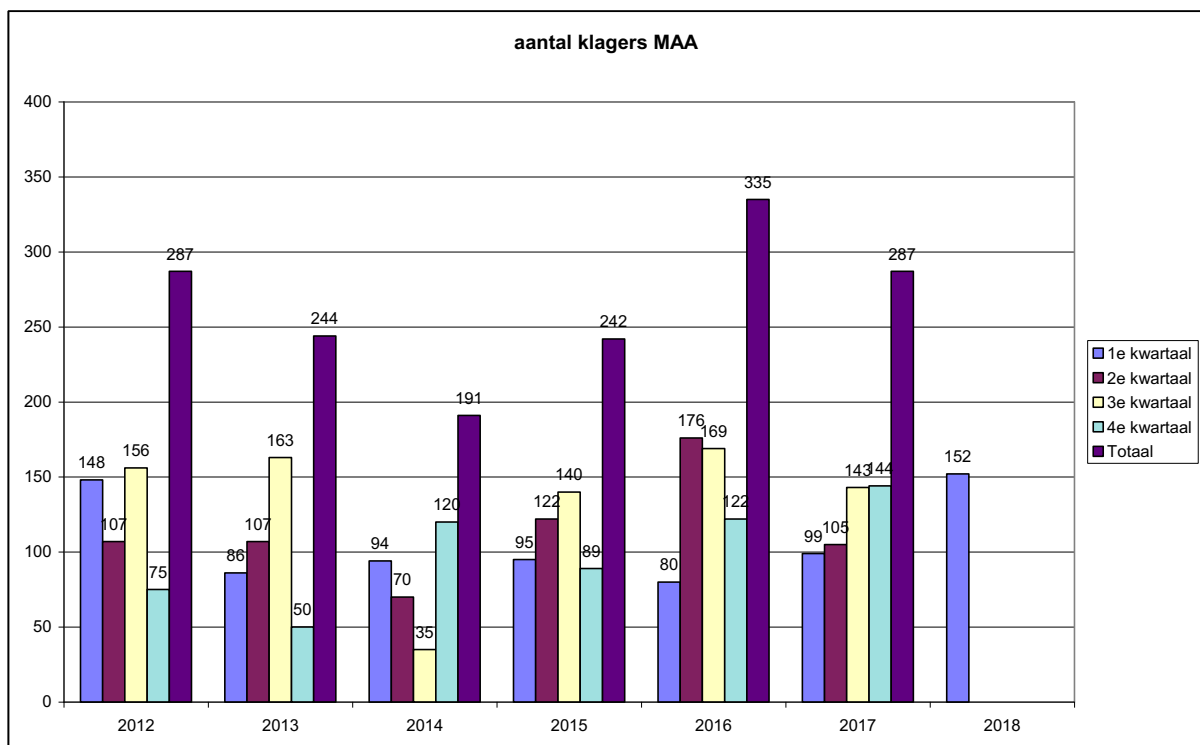
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



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 Bingelrade, Heerlen en van Brunssum melden dat hun kinderen niet kunnen slapen als gevolg van de avondvluchten; een inwoner Stein en van Geleen geven aan dat lesvliegen in de avonduren als zeer hinderlijk wordt ervaren; een inwoner uit Nuth vraagt zich af of de vliegroute verlegd kan worden zodat de kern van Nuth wordt vermeden; een inwoner uit Schinveld meldt niet te kunnen werken als gevolg van onacceptabel vliegtuiglawaai; een inwoner meldt zijn ongenoegen over het feit dat de volksvertegenwoordigers zich druk maken over de uitstoot van dieselauto’s, terwijl de vliegtuigen vele malen vervuilender zijn. 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	2017	2018
Totaal aantal klachten*	3613	4748
Geluid	3600	4744
Laagvliegen	1090	2018
Stank	422	653
Uitstoot	879	1599
Afwijkende route	884	1520
Trillingen	663	1002
Angst	279	216
Grondlawaai	0	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	12	0

*) 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	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Januari								
Totaal	148	207	899	1802	607	871	51	80
starts	102	193	683	1752	670	908		
landingen	46	14	216	50	470	357		
overig			0	0				
Februari								
Totaal	126	182	664	1479	527	813	53	75
Starts	72	112	334	961	464	858		
landingen	54	70	330	518	611	740		
Overig			0	0				
Maart								
Totaal	257	177	2050	1467	798	829	72	89
Starts	167	122	1488	841	891	686		
landingen	90	55	562	626	624	1138		
Overig			0	0				
1^e kwartaal								
totaal	531	566	3613	4748	680	839	99	152
starts	341	427	2505	3554	735	832		
landingen	190	139	1108	1194	583	859		
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 1^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2017	2018	
Januari	82	137	+67
Februari	64	113	+77
Maart	155	89	-43
Totaal 1^e kwartaal	301	339	+13

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1^e kwartaal 2018 is gestegen met 7% van 531 in '17 naar 566 bewegingen in '18. Het aantal klachten stijgt met 31% van 3613 in '17 naar 4748 in '18. Het aantal klagers stijgt met 54% van 99 in '17 naar 152 in '18.

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2018 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2017 dan kunnen we het volgende opmerken:

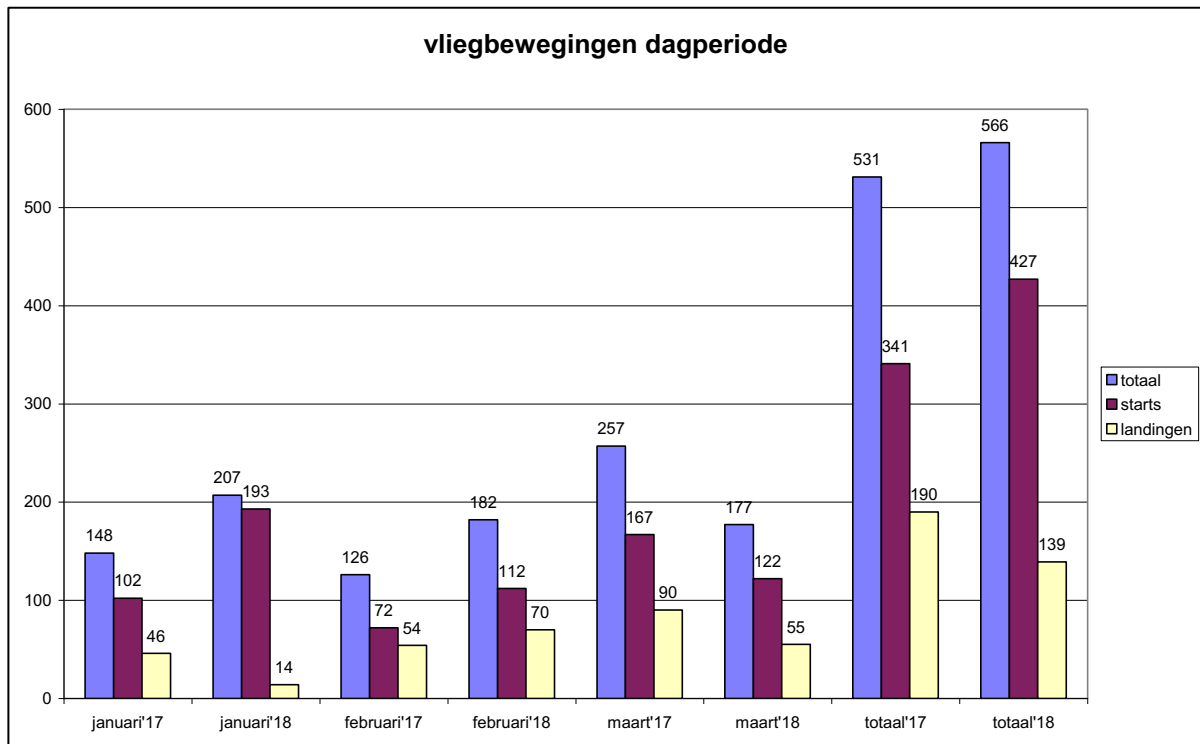
- In januari 2018 constateren we een toename van het aantal bewegingen met 40% van 148 naar 207 en een toename van het aantal trainingsbewegingen met 67% van 82 naar 137. Het aantal klachten neemt toe met 100% van 899 naar 1802, het aantal klagers neemt toe met 57% van 51 naar 80.

In januari 2018 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1260 van de 1802 klachten d.i. 70%. In januari 2017 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 312 van de 899 klachten d.i. 35%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

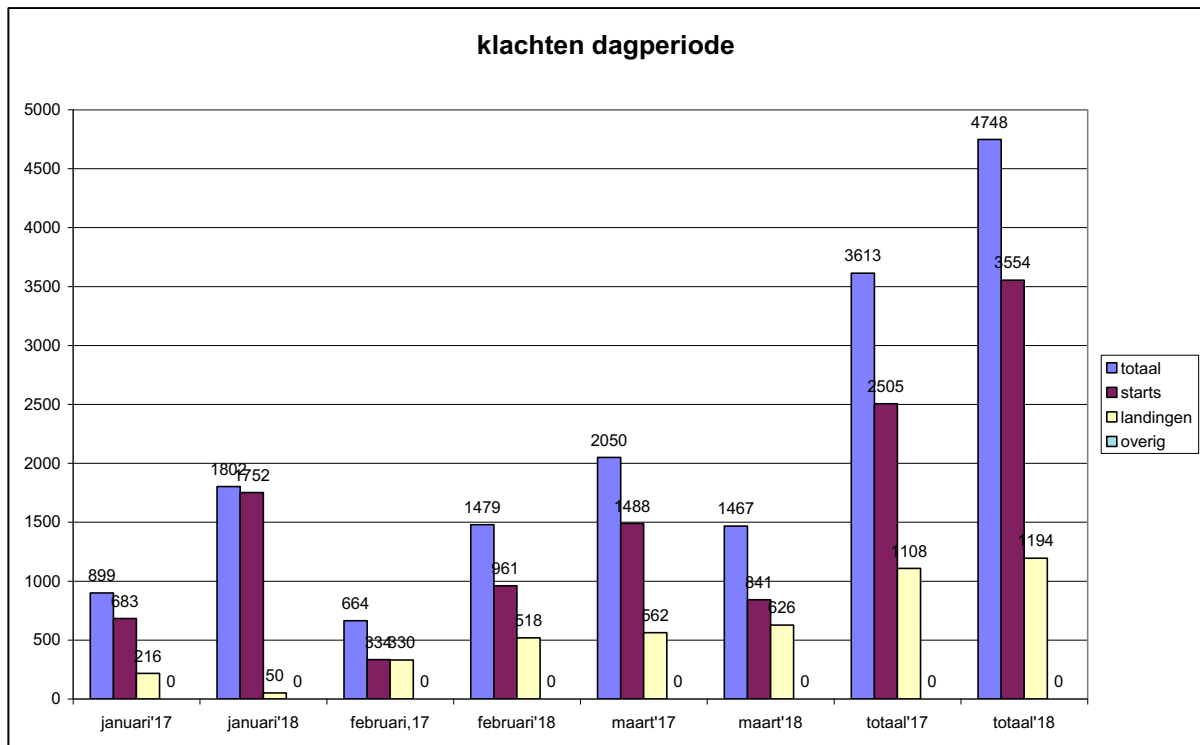
- In februari 2018 stijgt het aantal bewegingen met 44% van 126 naar 182. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 77% van 64 naar 113. Het aantal klachten neemt met 123% toe van 664 naar 1479. Het aantal klagers stijgt met 42% van 53 naar 75. In februari 2018 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1025 van de 1479 klachten d.i. 69%. In februari 2017 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 284 van de 664 klachten d.i. 43%.

- In maart 2018 zien we een daling van het aantal bewegingen met 31% van 257 naar 177. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 43% van 155 naar 89. Het aantal klachten daalt met 28% van 2050 naar 1467. Ook het aantal klagers stijgt en wel met 24% van 72 naar 89. In maart 2018 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 1006 van de 1467 klachten d.i. 69%. In maart 2017 zijn 8 piekdagen verantwoordelijk voor 1509 van de 2050 klachten d.i. 74%.

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

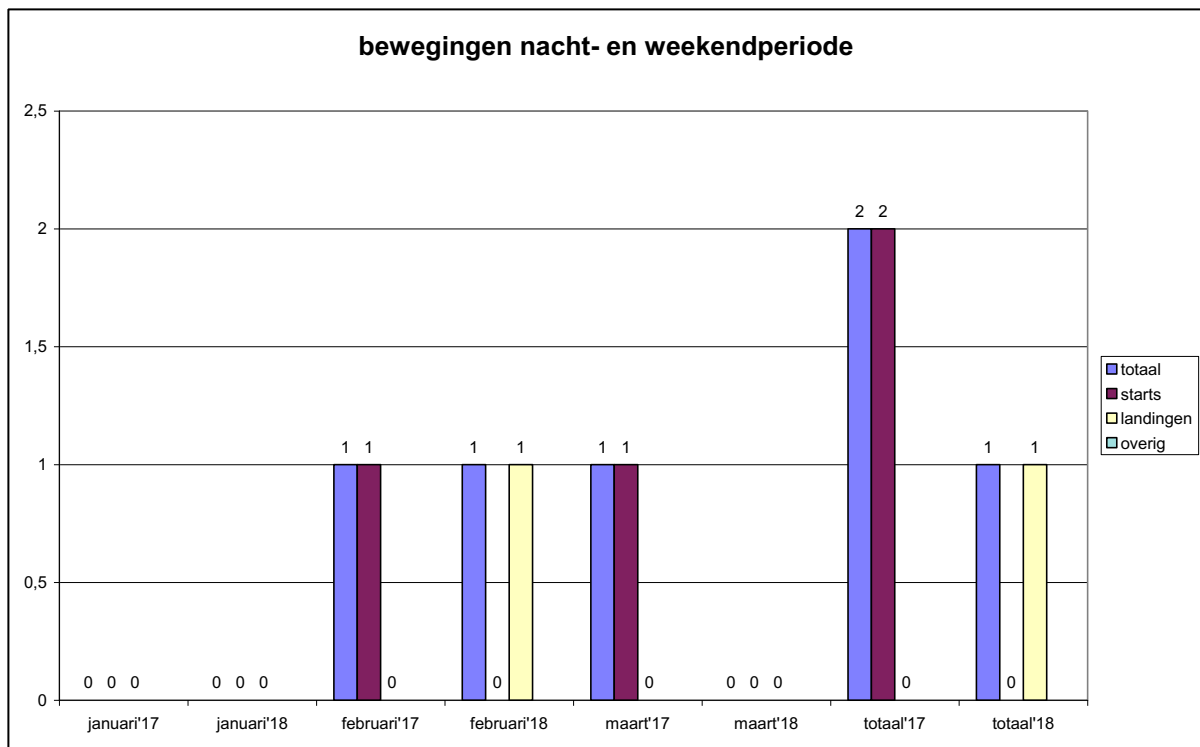
Tabel 2.3. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 1^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Januari						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts						
landingen						
overig						
Februari						
Totaal	1	1	0	0	0	0
Starts	1	0				
landingen	0	1				
Overig						
Maart						
Totaal	1	0	0	0	0	0
Starts	1					
landingen	0					
Overig						
1^e kwartaal						
Totaal	2	1	0	0	0	0
starts	2	0				
landingen	0	1				
overig						

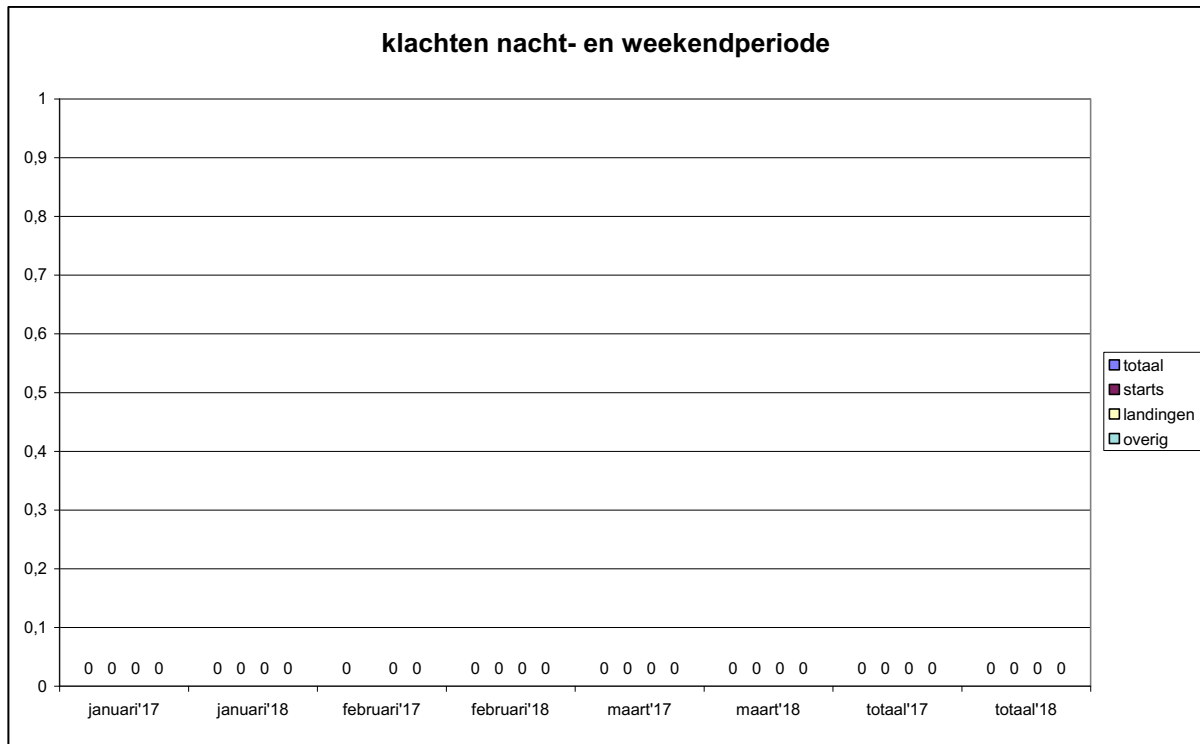
* Klachten m.b.t. vlucht vanuit of richting Duitsland.

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.

Grafiek 2.3. Visualisering van tabel 2.3.



Grafiek 2.4. Visualisering van tabel 2.3.



KLAGERS

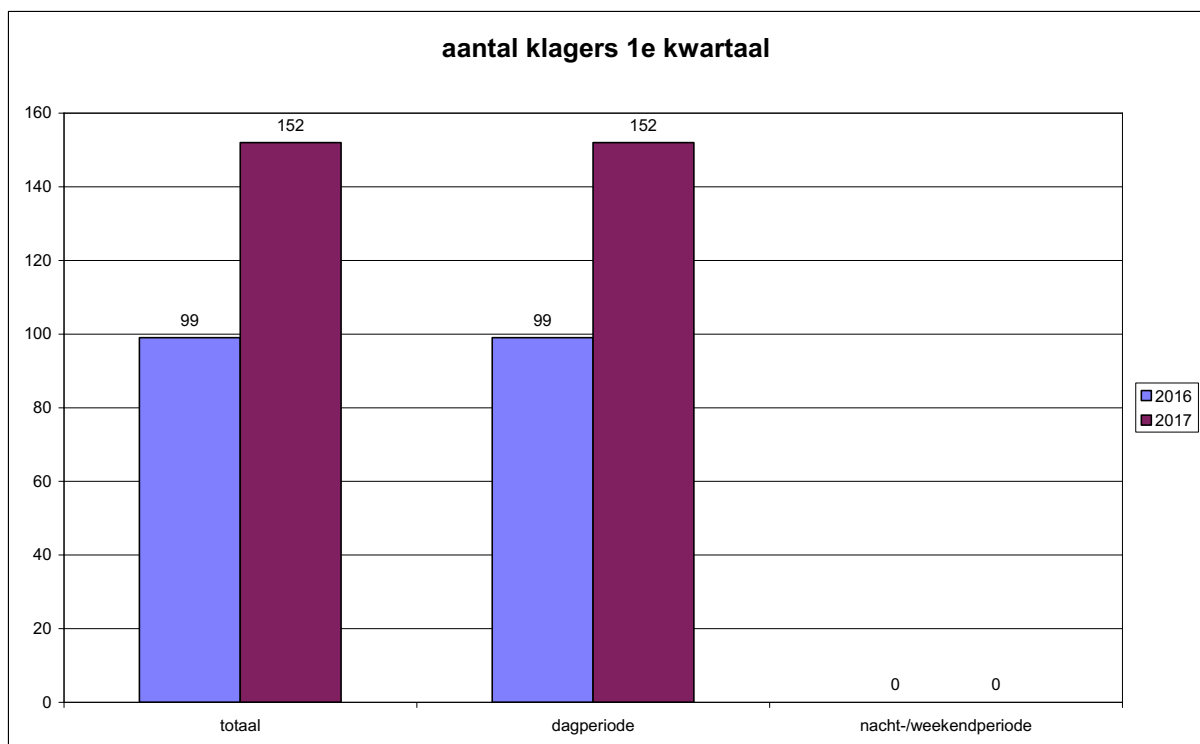
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.

	2017	2018
totaal	99	152
dagperiode	99	152
nacht-/weekendperiode	0	0

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 54%, het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 54%. Er zijn geen klagers geweest over de nacht - / weekendperiode. 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	
	2017	2018	2017	2018
Beek	3	4	27	77
Brunssum	18	25	1035	1581
Echt-Susteren	1	1	1	2
Eijsden/Margraten	4	2	4	3
Gulpen-Wittem	3	5	18	17
Heerlen	3	11	67	153
Kerkrade	1	2	53	33
Landgraaf	1	2	3	7
Maastricht	0	3	0	3
Meerssen	2	10	4	66
Nuth	3	7	78	247
Onderbanken	39	40	1906	1966
Schinnen	12	17	345	385
Sittard-Geleen	4	8	24	123
Stein	2	4	6	5
Vaals	1	0	3	0
Valkenburg a/d Geul	1	8	9	37
Voerendaal	1	3	30	43
Totaal	99	152	3613	4748

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 2018 en dezelfde periode in 2017. In Brunssum stijgt het aantal klagers met 39%, de klachten nemen toe met 53%. In Onderbanken neemt het aantal klagers toe met 3%, het aantal klachten stijgt met 3%. In Schinnen nemen de klagers toe met 42%, de klachten stijgen met 12%. Een substantiele toename van klagers en klachten is te zien in Heerlen, Nuth en Sittard-Geleen.

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 Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2017	2018	2017	2018
Bingelrade	4	7	194	160
Jabeek	2	1	24	466
Merkelbeek	3	4	252	30
Schinveld	30	28	1436	1310
Totaal	39	40	1906	1966

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2018 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag januari 2018

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	1		1	7		7
3	0		0	0		0
4	6		6	17		17
5	6		6	18		18
6						
7						
8	1		1	0		0
9	18		18	93		93
10	19		19	253		253
11	18		18	271		271
12	17		17	231		231
13						
14						
15	3		3	25		25
16	3		3	21		21
17	16		16	135		135
18	1		1	2		2
19	9		9	88		88
20						
21						
22	8		8	84		84
23	12		12	108		108
24	3		3	24		24
25	7		7	61		61
26	7		7	58		58
27						
28						
29	14		14	44		44
30	20		20	125		125
31	18		18	137		137
Totaal	207		207	1802		1802

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag februari 2018

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	18		18	134		134
2	4		4	11		11
3						
4						
5	4		4	15		15
6	3		3	14		14
7	2		2	1		1
8	4		4	29		29
9	17		17	100		100
10						
11						
12	3		3	20		20
13	13		13	103		103
14	7		7	48		48
15	9		9	22		22
16	8		8	59		59
17						
18						
19	16		16	155		155
20	6		6	67		67
21	13		13	167		167
22	16		16	177		177
23	16		16	184		184
24						
25						
26	2		2	15		15
27	12	1	13	139		139
28	9		9	19		19
29						
30						
31						
totaal	182	1	183	1479		1479

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2018

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	7		7	13		13
2	4		4	4		4
3						
4						
5	3		3	9		9
6	2		2	7		7
7	15		15	151		151
8	3		3	21		21
9	3		3	10		10
10						
11						
12	7		7	40		40
13	4		4	19		19
14	20		20	327		327
15	17		17	199		199
16	8		8	58		58
17						
18						
19	12		12	72		72
20	10		10	65		65
21	19		19	205		205
22	6		6	32		32
23	17		17	124		124
24						
25						
26	2		2	17		17
27	6		6	42		42
28	9		9	36		36
29	3		3	16		16
30						
31						
Totaal	177		177	1467		1467