

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4^e kwartaal 2015

Februari 2016

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 4^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 4^e kwartaal**

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Oktober	191	166	917	1212	60	70
November	147	198	1231	1172	82	51
December	111	122	804	798	58	33
Totaal	449	486	2952	3182	120	89

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 2015 486 bedraagt en door 89 klagers hierover 3182 klachten zijn ingediend. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling.

In het 4^e kwartaal 2014 bedroeg het aantal bewegingen 449. Over deze 449 bewegingen zijn door 120 inwoners 2952 klachten ingediend.

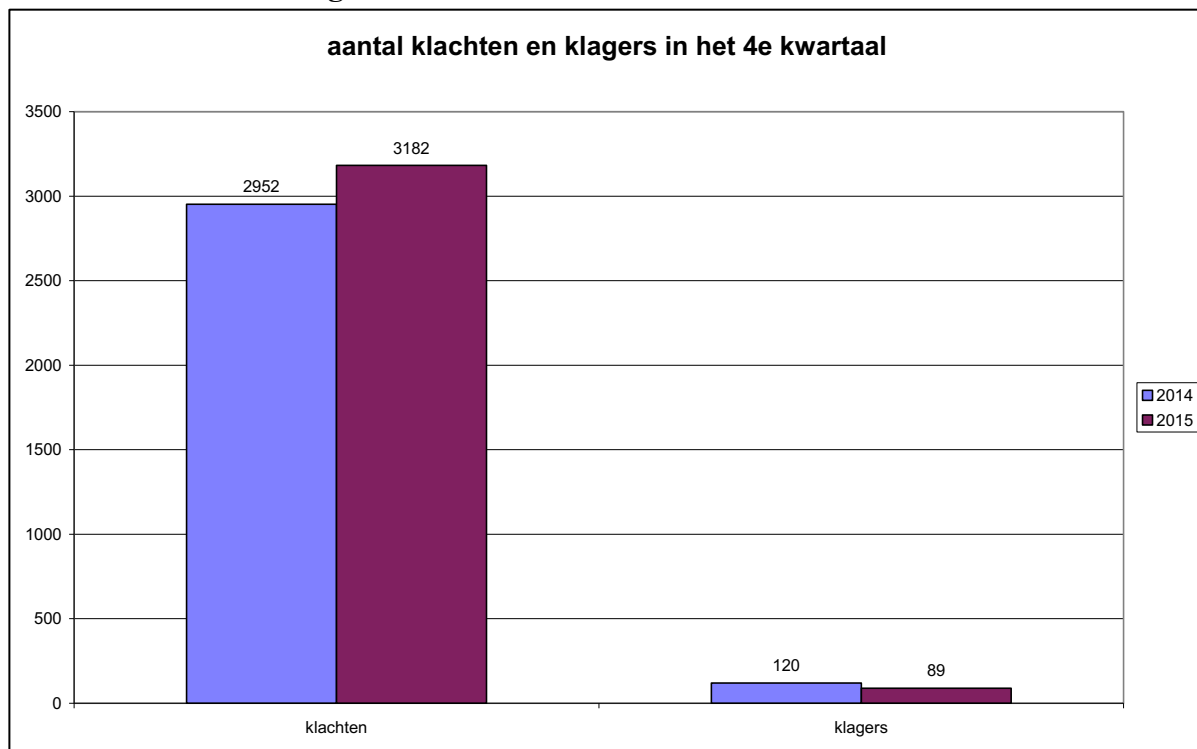
Uit berekening blijkt dat de mediaan* gelijk gebleven is t.o.v. 2014 namelijk 6 klachten per klager.

*) 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 89 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 45^e klager.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we dat ten opzichte van 2014:

- in oktober de bewegingen zijn afgenomen met 13%, Het aantal klachten stijgt met 32% en het aantal klagers stijgt met 17%.
- in november een toename van bewegingen met 35%. Het aantal klachten neemt af met 10% en het aantal klagers daalt met 38%.
- in december de bewegingen toenemen met 10%. Het aantal klachten daalt met 1% en het aantal klagers neemt af met 43%.

Grafiek 1.1. Visualisering van tabel 1.



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

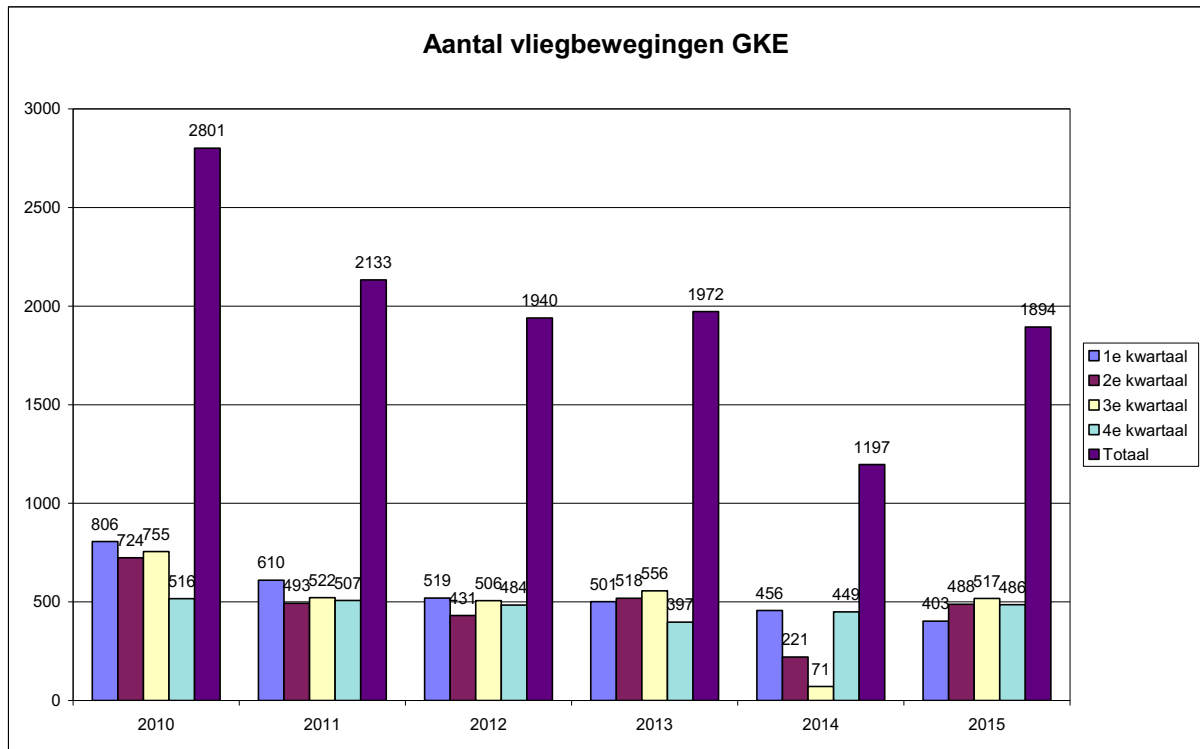
Vanaf 2010 is er sprake van een dalende trend van de bewegingen. In 2013 zien we een geringe stijging ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we een sterke daling van het totale aantal bewegingen met 39% als gevolg van een gedeeltelijke sluiting van de baan in het 2^e en 3^e kwartaal 2014 in verband met een baanrenovatie. In 2015 nemen de bewegingen toe ten opzichte van 2014.

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 2015 nemen de trainingsbewegingen toe ten opzichte van 2014.

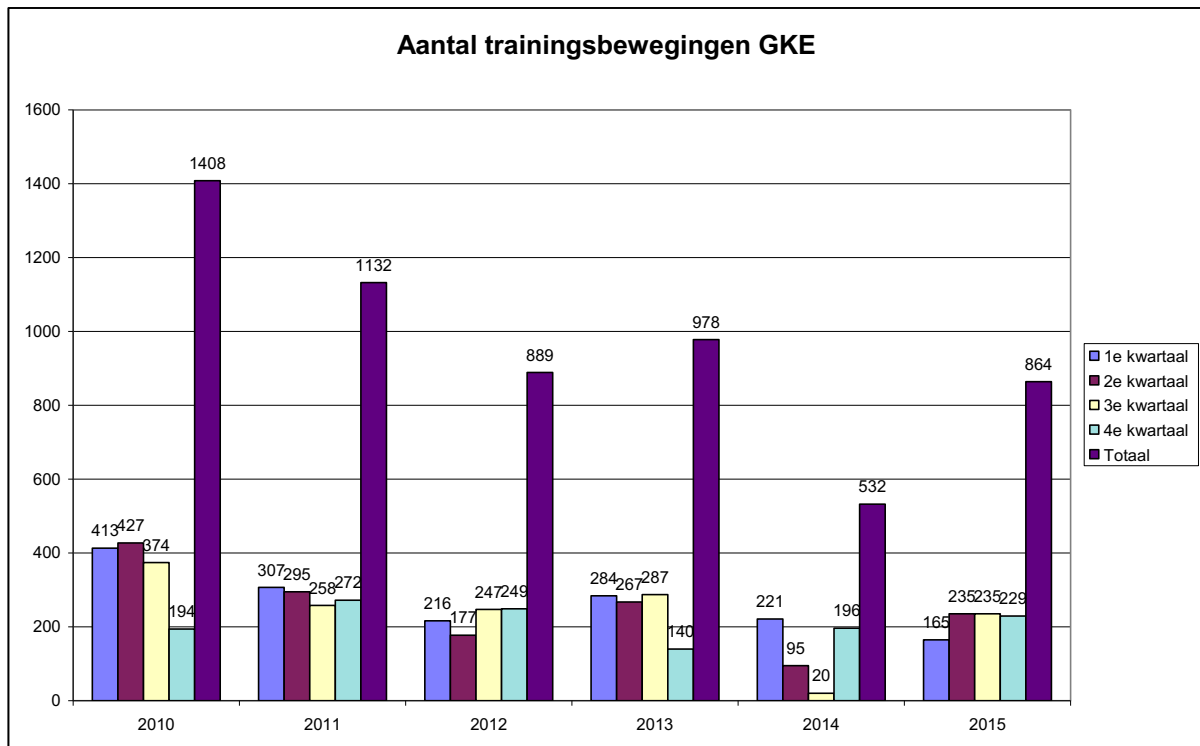
De klachten nemen in 2010 toe ten opzichte van het aantal in 2009. Vanaf 2011 tot en met 2013 is er sprake van een duidelijke dalende trend. In 2014 constateren we een verdere daling van het totale aantal klachten, zie bovenstaande verklaring. Het aantal klachten neemt in 2015 sterk toe ten opzichte van 2014, een toename met 82%.

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. In 2015 constateren we een toename ten opzichte van 2014 met 27%. Bovenstaande informatie wordt op deze en de volgende pagina grafisch weergegeven.

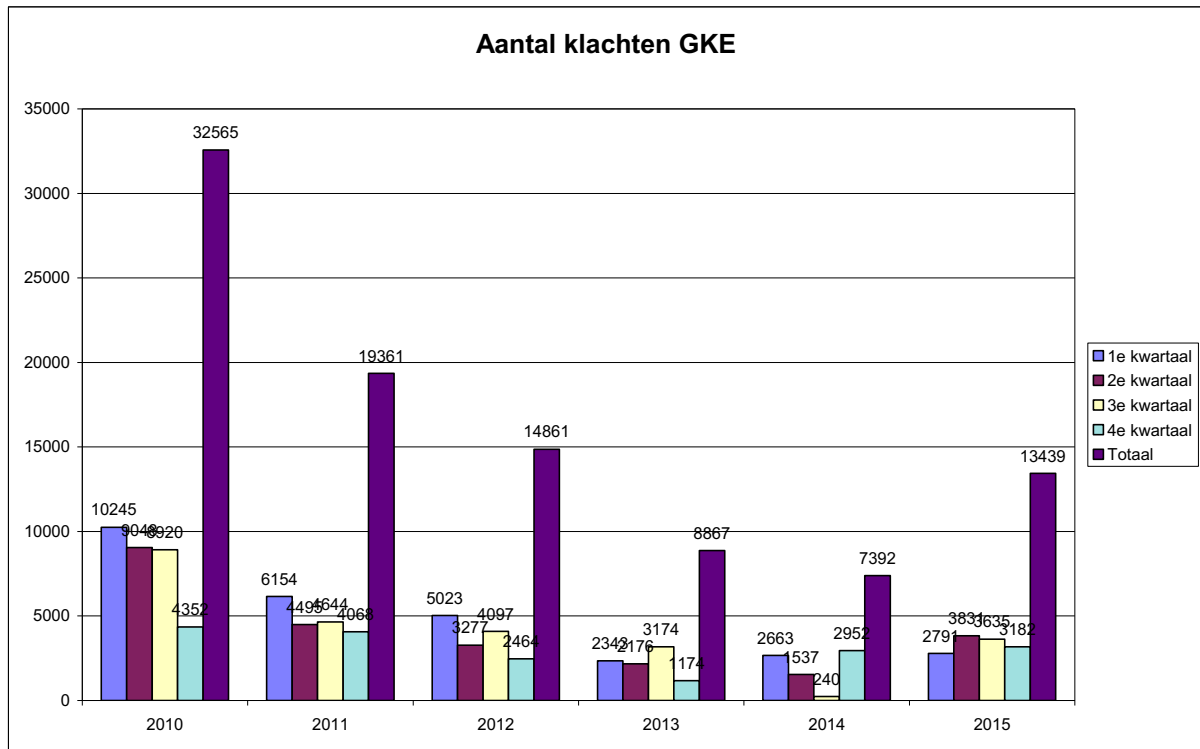
Grafiek 1.2. Trend: bewegingen



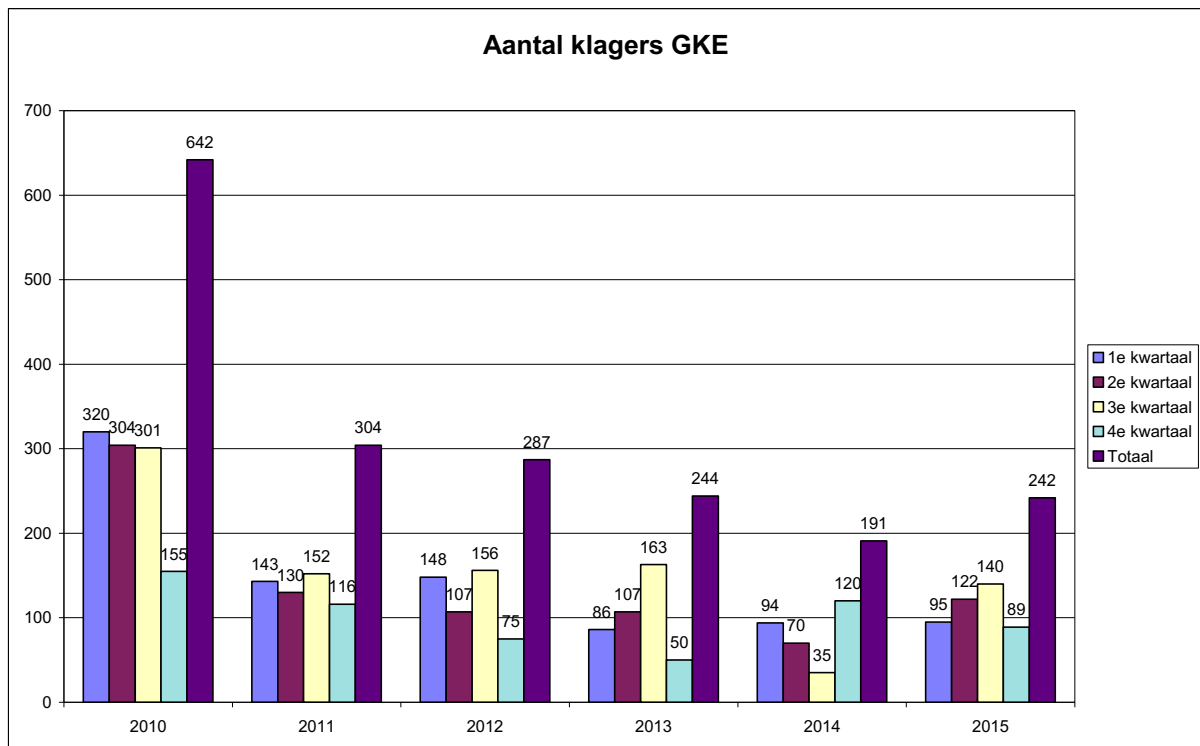
Grafiek 1.3. Trend: trainingsbewegingen



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 Eygelshoven en Schinveld vraagt zich af waarom zo laat op de avond nog trainingsvluchten moeten plaatsvinden”, “kinderen schrikken wakker” (Bingelrade); “bewegingen zijn hinderlijk laag” (Kerkrade), “geluid van de televisie is niet te horen, als gevolg van overkomend AWACS toestel” (Heerlen); “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*	2952	3182
Geluid	2914	3165
Laagvliegen	1240	1055
Stank	145	553
Uitstoot	795	1303
Afwijkende route	881	696
Trillingen	602	1021
Angst	308	219
Grondlawaaai	1	21
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	9	6

*) 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	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Oktober								
Totaal	188	165	891	1210	474	733	60	70
starts	157	95	808	744	515	783		
landingen	31	70	83	465	268	664		
overig			0	1				
November								
Totaal	143	198	1191	1172	833	592	79	51
Starts	62	176	433	1043	698	593		
landingen	81	22	756	129	933	586		
Overig			2	0				
December								
Totaal	105	122	744	798	709	654	55	33
Starts	81	108	486	712	600	659		
landingen	24	14	258	86	1075	614		
Overig			0	0				
4^e kwartaal								
totaal	436	485	2826	3180	648	656	117	89
starts	300	379	1727	2499	575	659		
landingen	136	106	1097	680	807	642		
overig			2	1				

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		%
	2014	2015	
Oktober	90	73	-19
November	59	101	+71
December	47	55	+17
Totaal 4^e kwartaal	196	229	+17

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4^e kwartaal 2015 is gestegen met 11% van 436 in '14 naar 485 in '15. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe van 196 in '14 naar 229 in '15, een toename met 17%. Het aantal klachten stijgt met 354 van 2826 in '14 naar 3180 in '15, d.i. 13%. Het aantal klagers daalt met 24% van 117 in '14 naar 89 in '15.

Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2015 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2014 dan constateren we het volgende:

- In oktober constateren we een afname van het aantal bewegingen met 12% van 188 naar 165 en een afname van het aantal trainingsvluchten met 19% van 90 naar 73. Het aantal klachten stijgt met 36% van 891 naar 1210. Het aantal klagers stijgt met 17% van 60 naar 70.

In oktober 2015 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 505 van de 1210 klachten d.i. 42%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen in een kort tijdsbestek en/of in de avond.

In oktober 2014 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 134 van de 891 klachten d.i. 15%.

- In november 2015 stijgt het aantal bewegingen met 38% van 143 naar 198, het aantal trainingsbewegingen stijgt met 71% van 59 naar 101, het aantal klachten daalt met 2% van 1191 naar 1172 en het aantal klagers daalt met 35% van 79 naar 51.

In november 2015 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 378 van de 1172 klachten d.i. 32%.

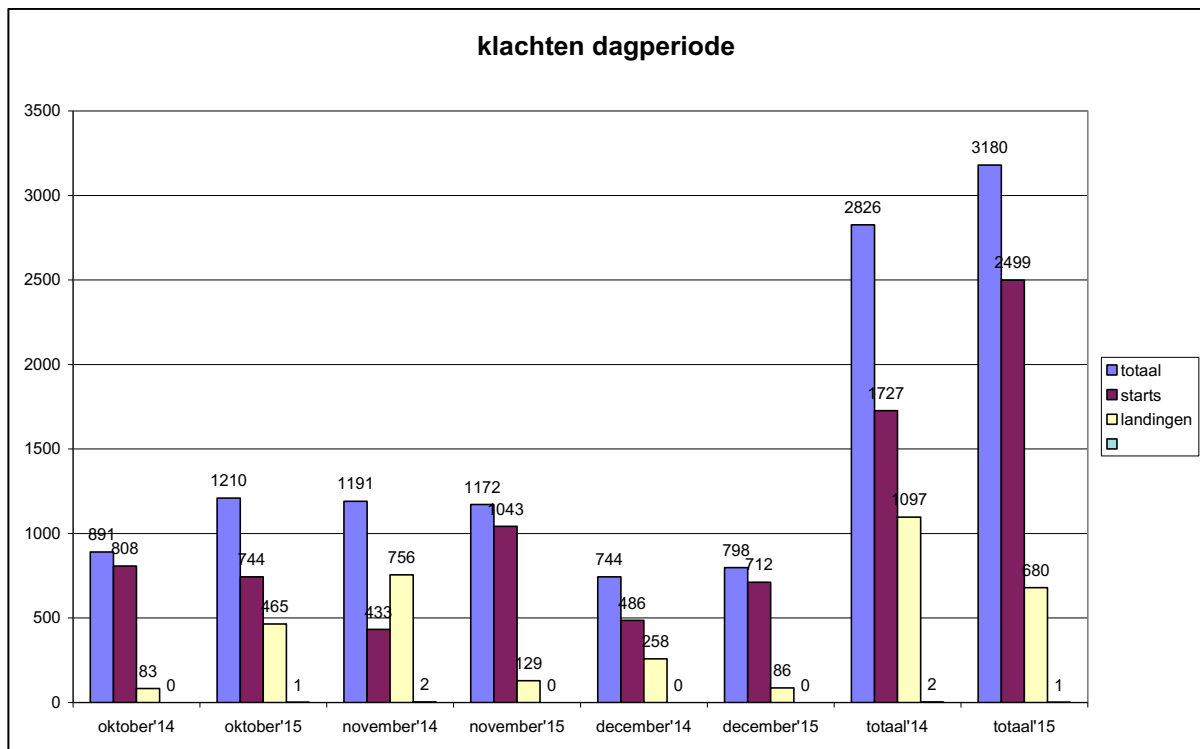
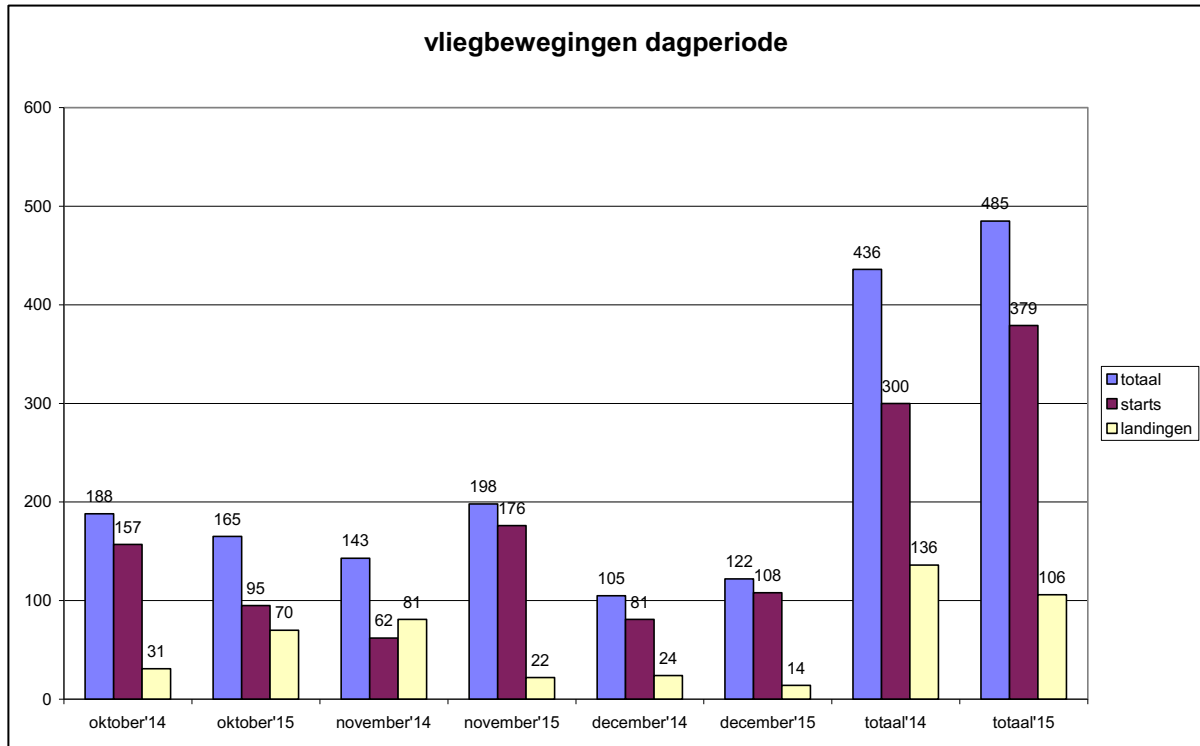
In november 2014 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 459 van de 1191 klachten d.i. 39%.

- In december 2015 is het aantal bewegingen toegenomen met 16% van 105 naar 122, het aantal trainingsbewegingen stijgt van 47 naar 55 d.i. 17%, het aantal klachten stijgt met 7% van 744 naar 798 en het aantal klagers daalt met 40% van 55 naar 33.

In december 2015 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 232 van de 798 klachten d.i. 29%

In december 2014 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 218 van de 744 klachten d.i. 29%

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**

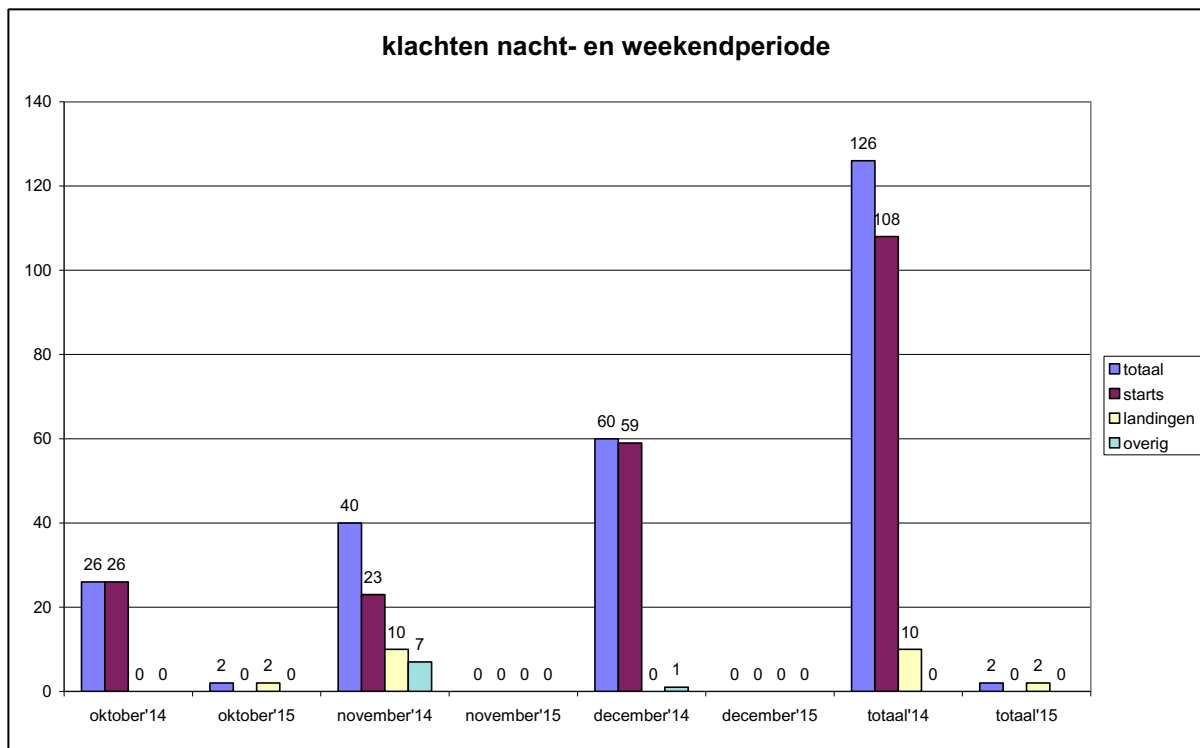
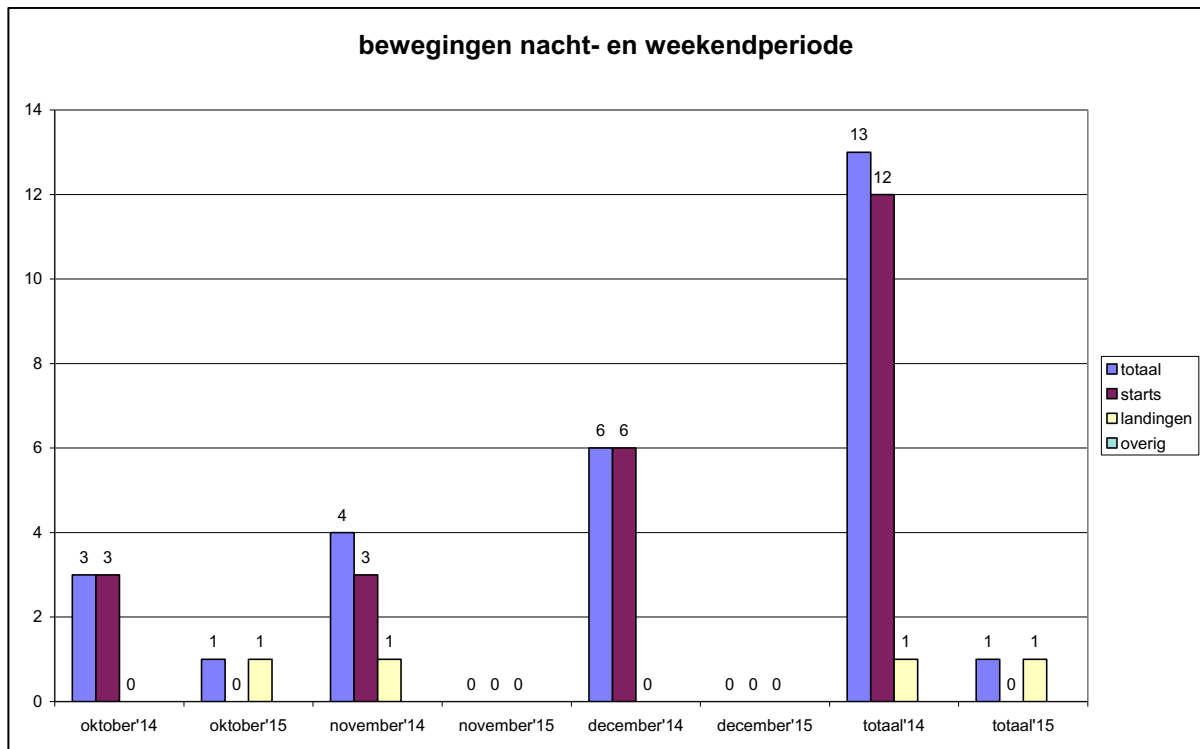
	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Oktober						
Totaal	3	1	26	2	16	2
starts	3	0	26	0		
landingen	0	1	0	2		
overig			0	0		
November						
Totaal	4	0	40	0	18	0
Starts	3	0	23	0		
landingen	1	0	10	0		
Overig			*7	0		
December						
Totaal	6	0	60	0	24	0
Starts	6	0	59	0		
landingen	0	0	0	0		
Overig			*1	0		
4^e kwartaal						
Totaal	13	1	126	2	34	2
starts	12	0	108	0		
landingen	1	1	10	2		
overig			*8	0		

* 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 92%. Het aantal klachten en klagers daalt met resp. 98% en 94%.

Grafiek 2.2 Visualisering van tabel 2.2.



KLAGERS

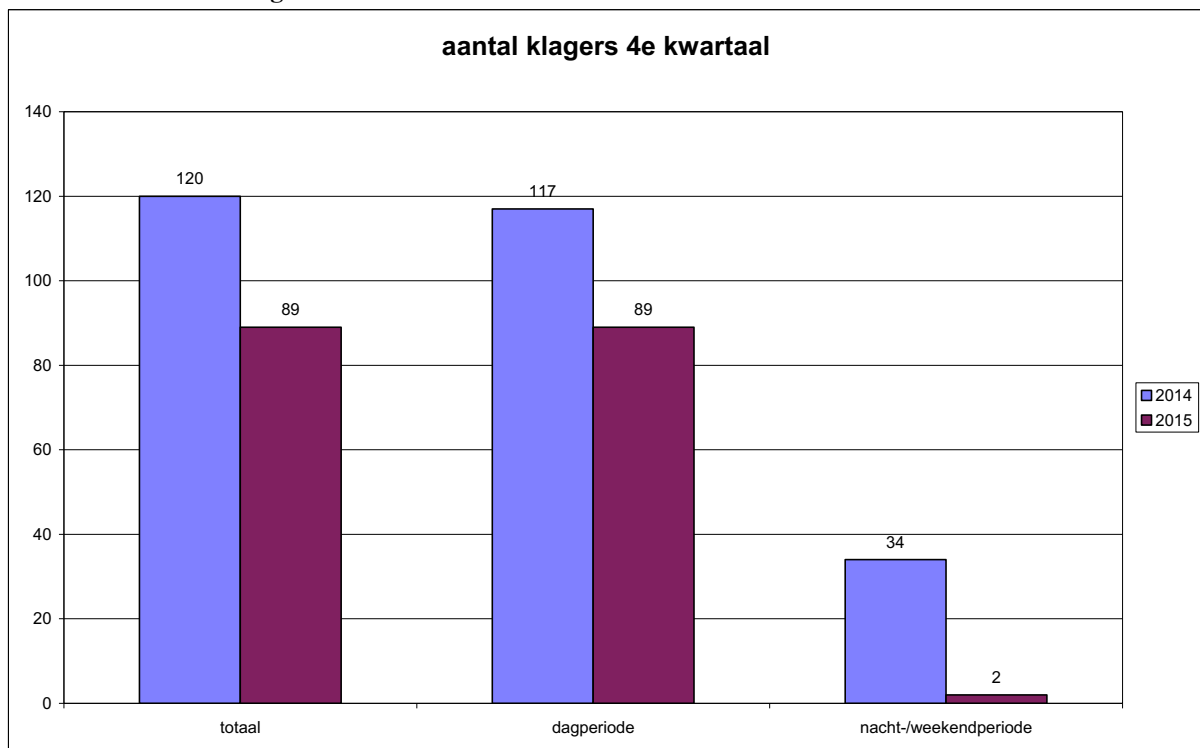
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.**

	2014	2015
totaal	120	89
Dagperiode	117	89
nacht-/weekendperiode	34	2

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 26%, het aantal klagers over de dagperiode daalt met 24%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode daalt met 94%. 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	
	2014	2015	2014	2015
Ambt Montfort	1	0	2	0
Beek	4	2	51	9
Brunssum	20	18	647	1150
Eijsden/Margraten	0	3	0	4
Gulpen-Wittem	1	2	3	11
Heerlen	3	3	28	20
Heinsberg (D)	0	1	0	1
Kerkrade	2	3	46	50
Landgraaf	2	2	19	5
Maastricht	1	0	2	0
Meerssen	1	1	3	3
Nuth	2	3	29	33
Onderbanken	45	36	1486	1517
Schinnen	19	8	518	354
Selfkant(D)	1	0	1	0
Simpelveld	0	1	0	1
Sittard-Geleen	12	3	84	14
Stein	3	0	9	0
Valkenburg a/d Geul	2	1	22	6
Voerendaal	1	2	2	4
Totaal	120	89	2952	3182

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 2015 en dezelfde periode in 2014. Een toename van het aantal klachten is te zien in de gemeenten Brunssum en Onderbanken met resp. 78% en 2% en het aantal klagers daalt met resp. 10% en 20%. In de gemeente Schinnen daalt het aantal klachten met 32%, het aantal klagers neemt af met 58%.

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 Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
Bingelrade	6	4	244	201
Jabeek	1	1	1	2
Merkelbeek	4	3	38	14
Schinveld	34	28	1203	1300
Totaal	45	36	1486	1517

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2015 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4a Vliegbewegingen en klachten per dag in oktober 2015

Oktober	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1	6		6	49		49
2	0		0	0		0
3						
4						
5	12		12	38		38
6	6		6	41		41
7	15		15	125		125
8	12		12	112		112
9	7		7	48		48
10						
11						
12	12		12	167		167
13	9		9	94		94
14	7		7	101		101
15	5		5	28		28
16	6		6	38		38
17						
18						
19	10		10	51		51
20	7		7	41		41
21	6		6	30		30
22	9		9	56		56
23	8		8	42		42
24						
25						
26	9		9	59		59
27	0		0	*1		* 1
28	11	1	12	63	2	65
29	6		6	20		20
30	2		2	6		6
31						
totaal	165	1	166	1210	2	1212

* proefdraaien

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

november	bewegingen			klachten		
	Dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	6		6	43		43
3	15		15	99		99
4	1		1	4		4
5	4		4	25		25
6	26		26	33		33
7						
8						
9	11		11	61		61
10	9		9	69		69
11	5		5	24		24
12	15		15	142		142
13	8		8	33		33
14						
15						
16	17		17	134		134
17	4		4	32		32
18	16		16	87		87
19	9		9	50		50
20	8		8	49		49
21						
22						
23	5		5	30		30
24	2		2	15		15
25	13		13	78		78
26	12		12	102		102
27	9		9	53		53
28						
29						
30	3		3	.9		9
31						
totaal	198	0	198	1172	0	1172

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

december	bewegingen			klachten		
	Dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	6		6	47		47
2	15		15	80		80
3	7		7	51		51
4	5		5	24		24
5						
6						
7	14		14	121		121
8	3		3	19		19
9	16		16	111		111
10	11		11	54		54
11	4		4	25		25
12						
13						
14	7		7	39		39
15	11		11	79		79
16	5		5	33		33
17	10		10	67		67
18	4		4	29		29
19						
20						
21	1		1	2		2
22	1		1	3		3
23						
24						
25						
26						
27						
28	1		1	8		8
29						
30	1		1	6		6
31						
Totaal	122	0	122	798	0	798