

CAL 19-006

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

2^e kwartaal 2018

Januari 2019

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 2^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 2^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
april	166	132	1112	1102	46	95
mei	175	159	1194	781	69	72
juni	221	234	1330	2027	73	153
Totaal	562	525	3636	3910	105	204

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 2^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 april, mei en juni heeft geklaagd, voor het totaalcijfer 3 x wordt meegerekend.

Uit de tabel blijkt dat het aantal vliegbewegingen in het 2^e kwartaal 2018 met 7% is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2017. Het aantal klachten en klagers is gestegen met 8% respectievelijk 94% 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 7 klachten per klager in 2017 naar 3 klachten per klager in 2018.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in april dat de bewegingen zijn afgenomen met 20%. Het aantal klachten daalt met 1%, het aantal klagers stijgt 107%.
- in mei een afname van de bewegingen met 9%. Het aantal klachten daalt met 35%, het aantal klagers stijgt met 4%.
- in juni de bewegingen afnemen met 6%. Het aantal klachten neemt toe met 52%, het aantal klagers stijgt met 110%.

*) 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 204 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 102^e en 103^e klager :2.

Kijken we naar de bewegingen en de klachtenpatronen van de afgelopen zeven 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. In het 2^e kwartaal 2018 zien we een afname van het aantal bewegingen ten opzichte van het voorafgaande kwartaal.

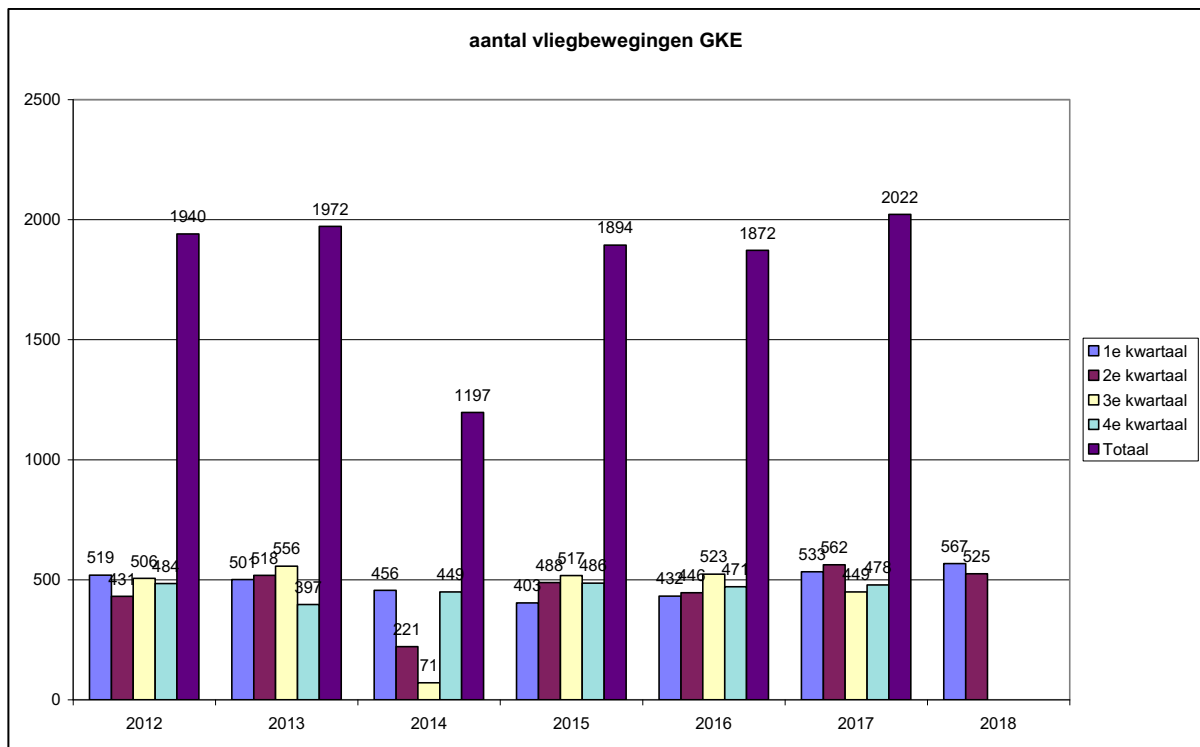
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2012 tot en met 2016 een wisselend patroon zien. In 2013 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het jaar daarvoor, in 2014 een substantiële daling van de trainingsbewegingen als gevolg van de baanrenovatie in dat jaar. In 2015 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. In het 2^e kwartaal 2018 zien we een afname van het aantal trainingsbewegingen ten opzichte van het voorafgaande 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 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. In het 2^e kwartaal 2018 zien we een afname van het aantal klachten ten opzichte van het voorafgaande kwartaal.

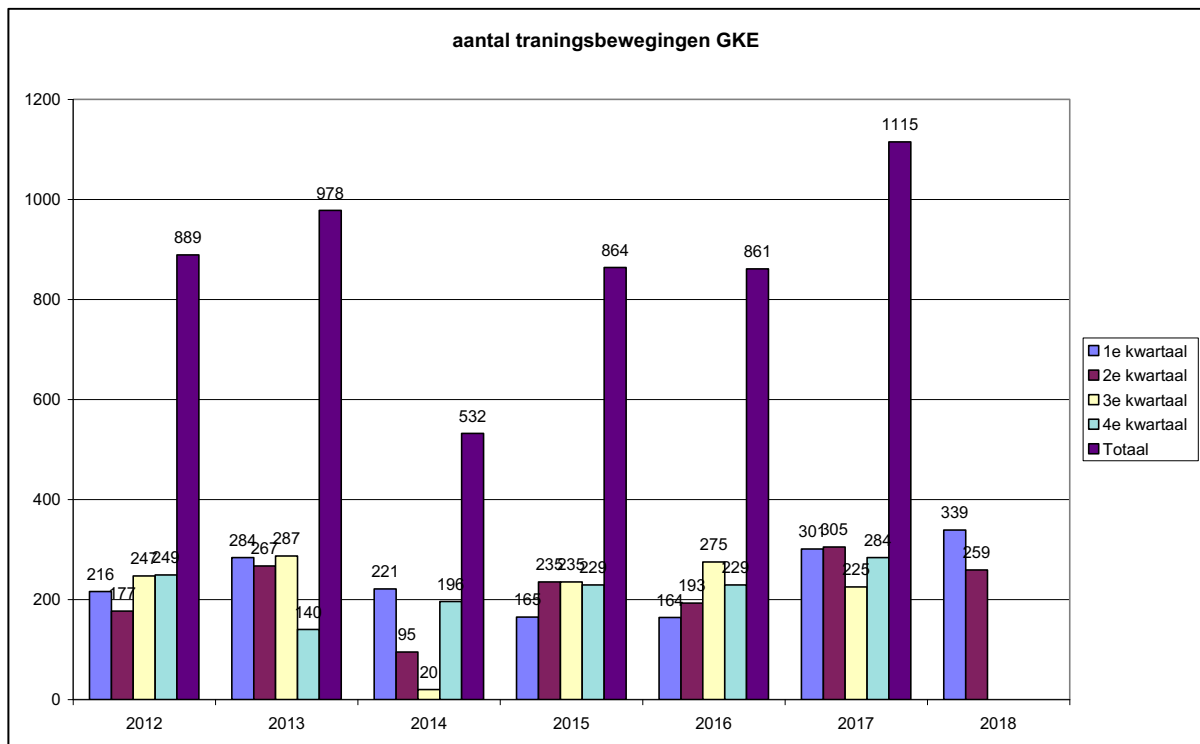
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde 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. In het 1^e kwartaal 2018 constateren we een toename van klagers ten opzichte van het 4^e kwartaal 2017. In het 2^e kwartaal 2018 zien we een toename van het aantal klagers ten opzichte van het voorafgaande kwartaal.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

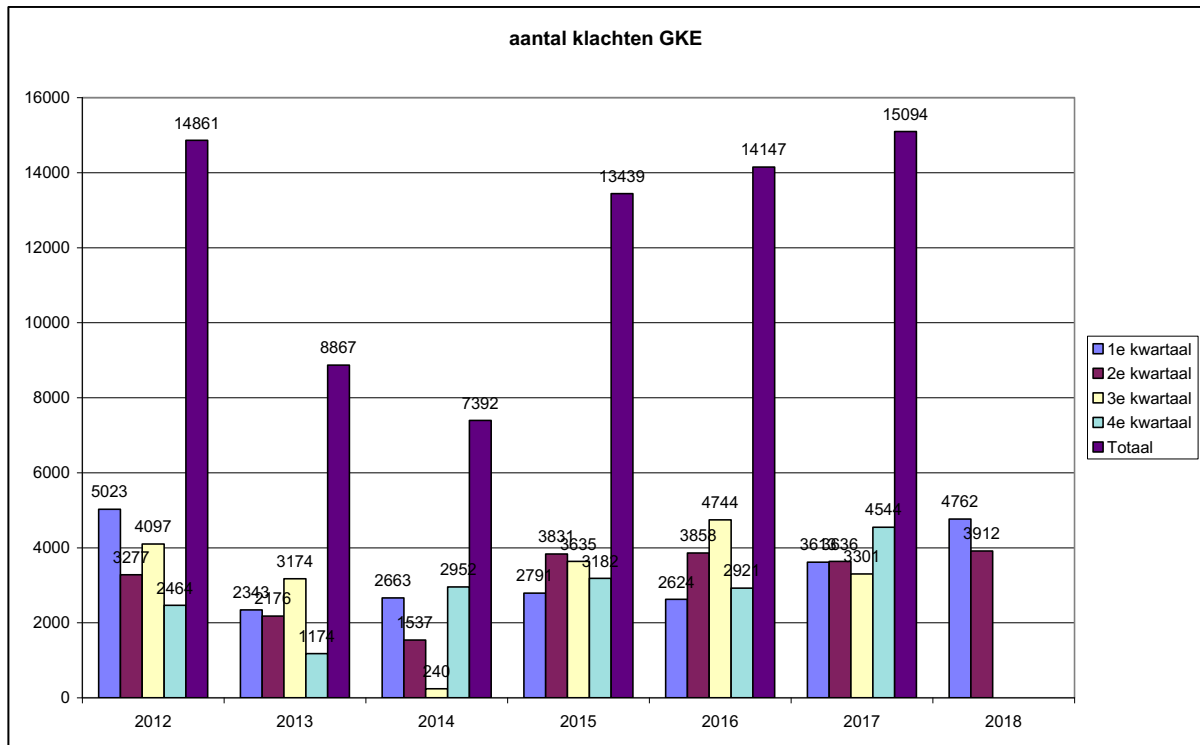
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



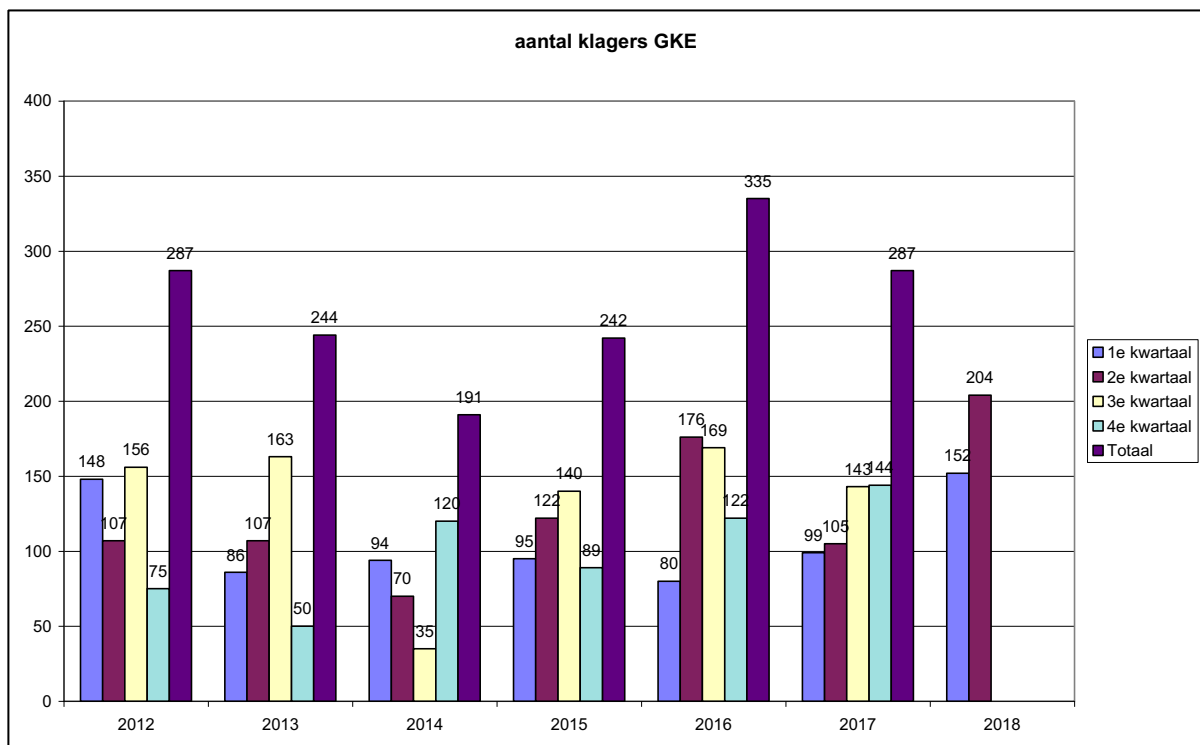
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



Grafiek 1.3. Trend: klachten



Grafiek 1.4. Trend: klagers



Bij het indienen van een klacht over vliegverkeer wordt de mogelijkheid geboden meerdere oorzaken van de ervaren hinder te benoemen, zie tabel 1.2.

Onder stankoverlast wordt verstaan het daadwerkelijk waarnemen van kerosinegeur, waarbij dan vaak ramen en deuren gesloten moeten worden. Dit wordt als zeer hinderlijk ervaren. Een verklaring van de stankoverlast zou kunnen zijn dat deze kan worden veroorzaakt door het vertrek van toestellen richting Duitsland in combinatie met een noord – c.q. noordoostelijke windrichting, waarbij kerosinestank Brunssum of Schinveld kan bereiken. Ook kan de geur van de kerosine als gevolg van bepaalde weersomstandigheden zoals bewolking, smog of koude luchtlagen in de winter blijven hangen.

Opgemerkt dient te worden dat wanneer er door de klager gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet wil zeggen wil dat het toestel ook daadwerkelijk te 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.

Onder ‘overige oorzaak’ wordt in dit kwartaal het volgende verstaan: meerdere inwoners van Oirsbeek melden oorverdovend lawaai van overkomende AWACS toestellen en angst voor gehoorschade als gevolg daarvan; een inwoner uit Oirsbeek maakt de opmerking dat de AWACS toestellen zowel naar het westen opstijgen als vanuit het westen landen en vraagt zich af of dat wordt gedaan om de inwoners van Duitsland te ontzien.

Tabel 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2017	2018
Totaal aantal klachten*	3636	3910
Geluid	3631	3908
Laagvliegen	1154	1610
Stank	489	612
Uitstoot	1032	1345
Afwijkende route	920	1246
Trillingen	747	919
Angst	270	246
Grondlawaai	8	2
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	4	3

*) 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	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
April								
Totaal	166	132	1112	1096	670	830	46	95
starts	147	78	990	562	673	721		
landingen	19	54	122	534	642	989		
overig			0	0				
Mei								
Totaal	171	155	1167	743	682	479	67	68
Starts	132	95	978	401	741	422		
landingen	39	60	189	342	485	570		
Overig			0	0				
Juni								
Totaal	221	233	1328	2026	601	870	73	153
Starts	169	159	1097	1185	649	745		
landingen	52	74	231	841	444	1136		
Overig			0	0				
2^e kwartaal								
totaal	558	520	3607	3865	646	743	103	202
starts	448	332	3065	2148	684	647		
landingen	110	188	542	1717	439	913		
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 2^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2017	2018	
April	90	62	-31
Mei	88	78	-11
Juni	127	119	-6
Totaal 2^e kwartaal	305	259	-15

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 2^e kwartaal 2018 is afgenomen met 7% van 558 in '17 naar 520 bewegingen in '18. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 15% van 305 in '17 naar 259 in '18. Het aantal klachten neemt toe met 7% van 3607 in '17 naar 3865 in '18. Het aantal klagers stijgt met 96% van 103 in '17 naar 202 in '18.

Vergelijken we de klachtenpatronen van april, mei en juni 2018 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2017 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In april 2018 constateren we dat het aantal bewegingen met 20% is afgenomen van 166 naar 132, trainingsbewegingen nemen af met 31% van 90 naar 62. Het aantal klachten daalt met 1% van 1112 naar 1096, het aantal klagers stijgt met 107% van 46 naar 95.

In april 2018 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 591 van de 1102 klachten d.i. 54%.

In april 2017 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 539 van de 1112 klachten d.i. 48%.

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

- In mei 2018 daalt het aantal bewegingen met 9% van 171 naar 155. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 11% van 88 naar 78. Het aantal klachten neemt met 36% af van 1167 naar 743. Het aantal klagers neemt toe met 1% van 67 naar 68.

In mei 2018 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 272 van de 782 klachten d.i. 35%.

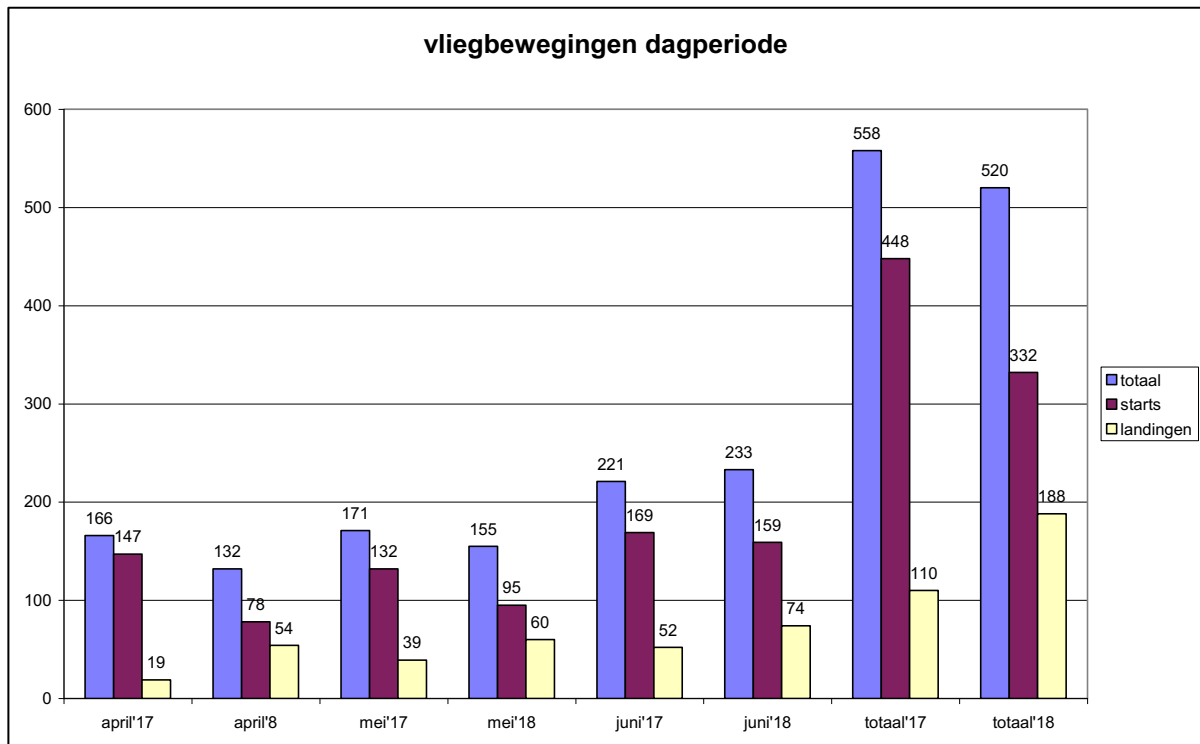
In mei 2017 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 740 van de 1167 klachten d.i. 63%.

- In juni 2018 zien we een stijging van het aantal bewegingen met 5% van 221 naar 233. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 6% van 127 naar 119. Het aantal klachten stijgt met 53% van 1328 naar 2026. Het aantal klagers stijgt en wel met 110% van 73 naar 153.

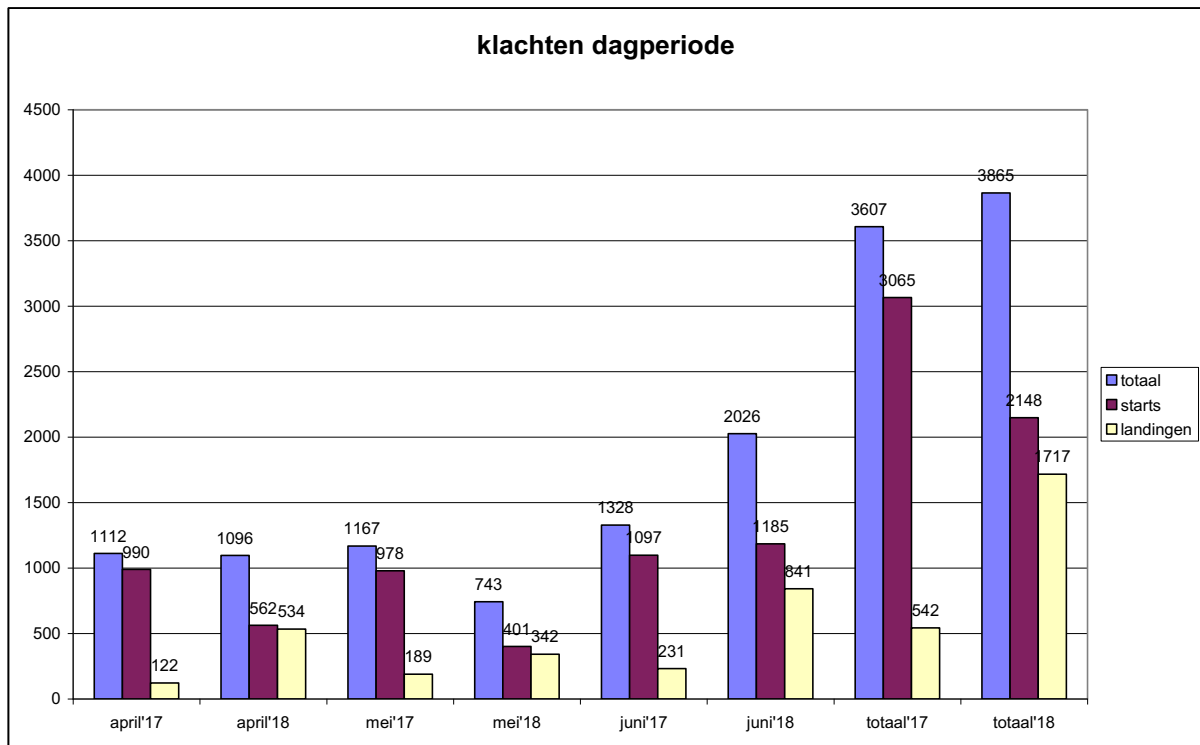
In juni 2018 zijn 9 piekdagen verantwoordelijk voor 1500 van de 2027 klachten d.i. 74%.

In juni 2017 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 597 van de 1328 klachten d.i. 45%

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

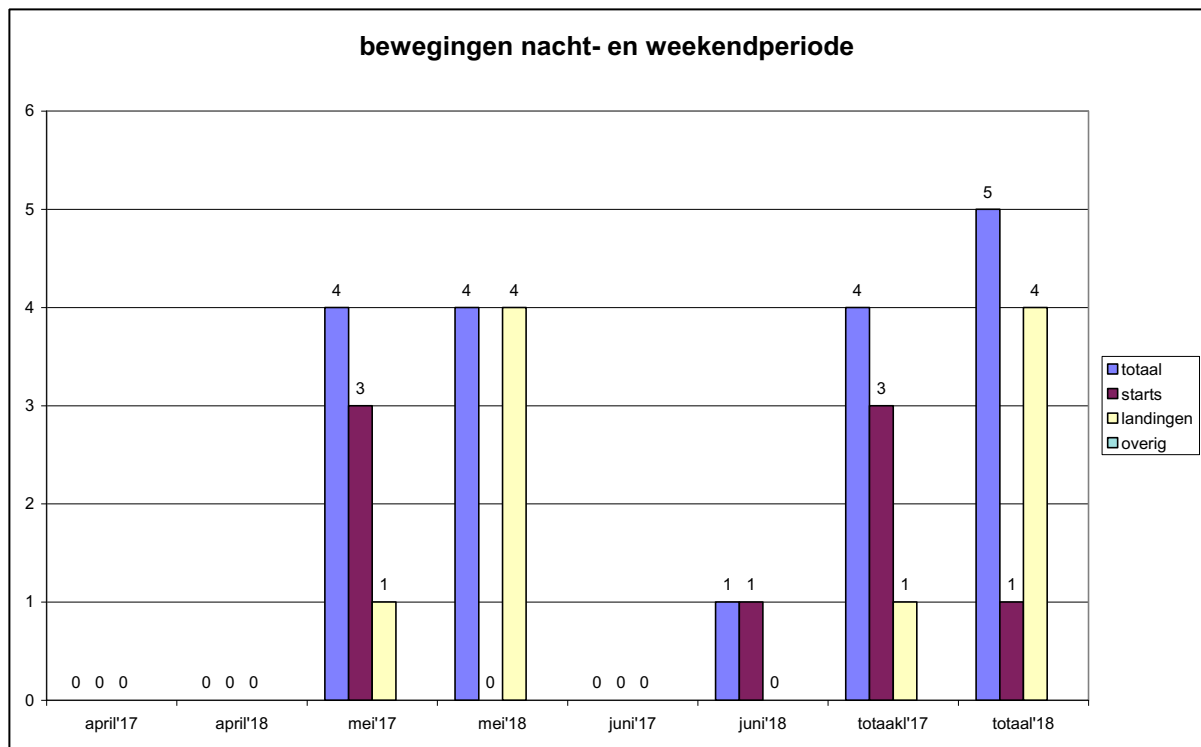
Tabel 2.3. Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 2^e kwartaal

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
April						
Totaal	0	0	0	*6	0	6
starts				0		
landingen				0		
overig				*6		
Mei						
Totaal	4	4	27	38	15	22
Starts	3	0	21	0		
landingen	1	4	5	38		
Overig			*1	0		
Juni						
Totaal	0	1	*2	1	2	1
Starts		1	0	1		
landingen		0	0	0		
Overig			*2	0		
2^e kwartaal						
totaal	4	5	29	45	16	24
starts	3	1	21	1		
landingen	1	4	5	38		
overig			*3	*6		

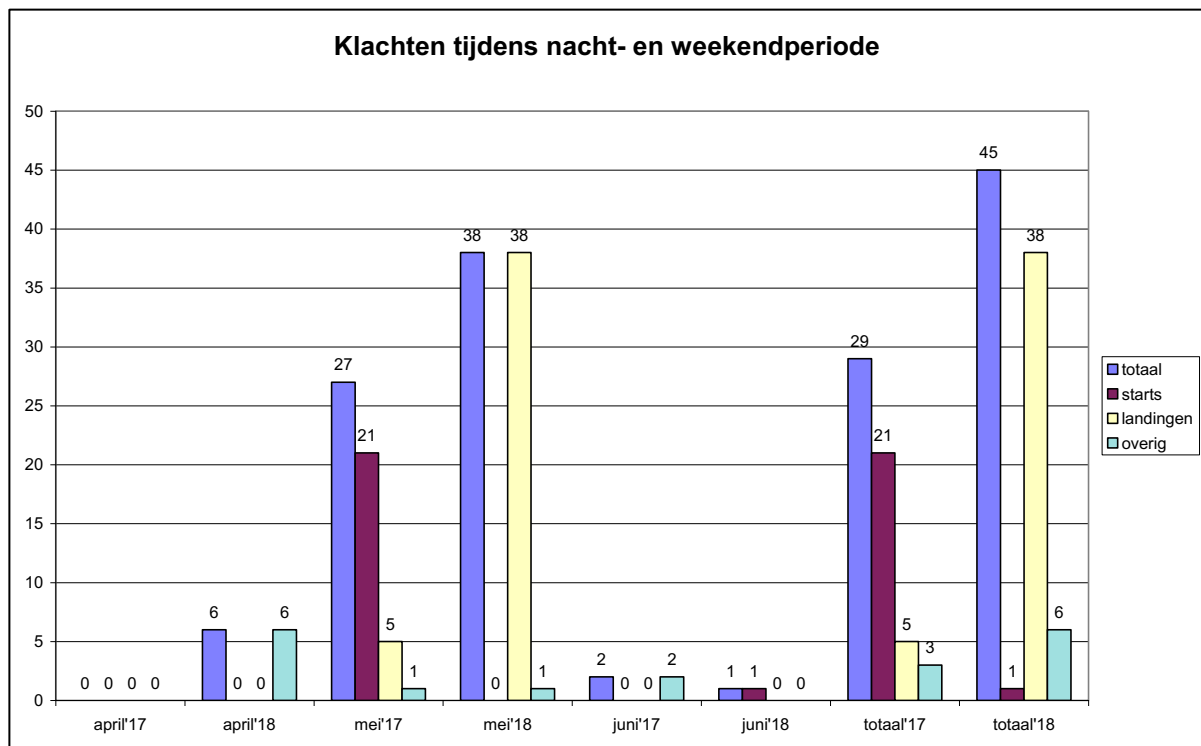
* overig zijn klachten m.b.t. vlucht richting Duitsland.

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

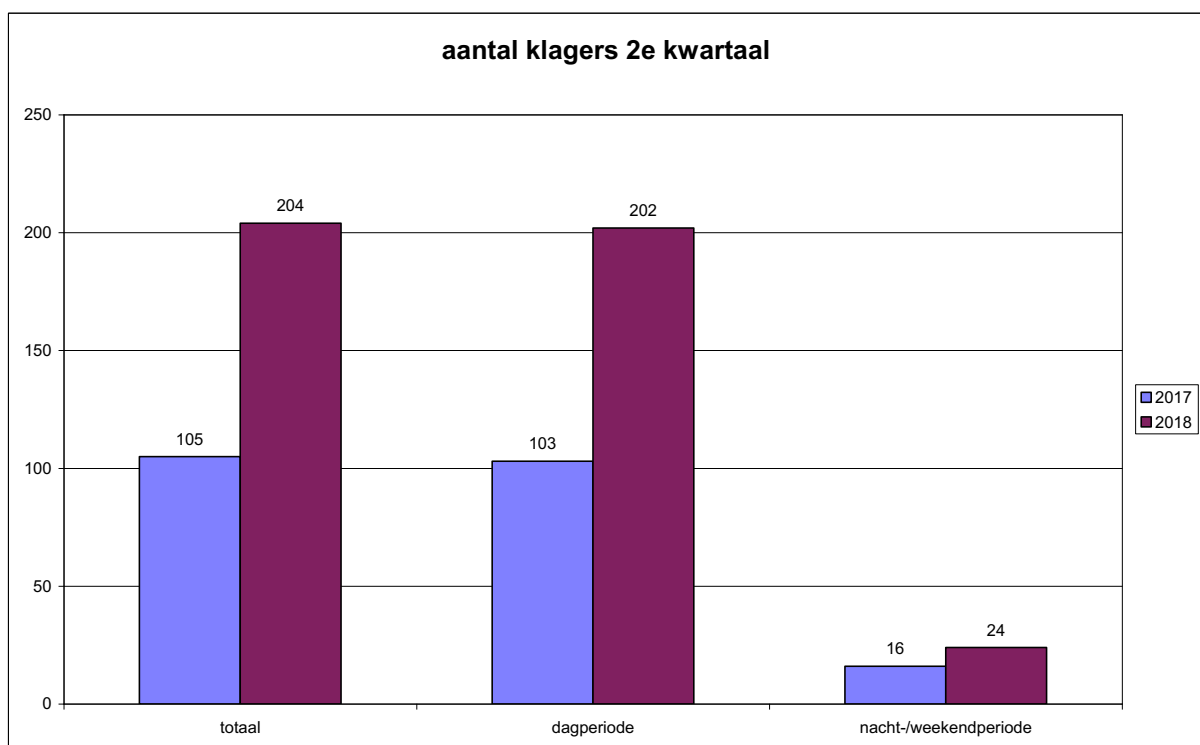
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 2^e kwartaal.

	2016	2018
totaal	105	204
dagperiode	103	202
nacht-/weekendperiode	16	24

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 94%, het aantal klagers over de dagperiode neemt toe met 96%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 50%. 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	
	2017	2018	2017	2018
Beek	3	14	17	80
Brunssum	18	24	905	1110
Echt-Susteren	0	1	0	2
Eijsden/Margraten	3	7	4	26
Gulpen-Wittem	2	8	27	27
Heerlen	7	6	65	77
Kerkrade	1	1	65	34
Landgraaf	1	1	1	1
Maastricht	1	4	8	7
Meerssen	4	17	12	89
Nuth	5	8	114	142
Onderbanken	35	47	1876	1515
Roerdalen	0	1	0	1
Schinnen	15	23	442	488
Sittard-Geleen	3	18	16	156
Stein	2	6	2	12
Vaals	0	0	0	0
Valkenburg a/d Geul	2	12	18	98
Voerendaal	3	6	64	45
Totaal	105	204	3636	3910

In deze tabel is de spreiding weergegeven van het aantal klagers en klachten over de verschillende gemeenten in de regio in het 2^e kwartaal 2018 en dezelfde periode in 2017. Brunssum laat een toename zien van klagers en klachten met respectievelijk 33% en 23%. In Onderbanken neemt het aantal klagers toe met 34%, het aantal klachten daalt met 19%. In Schinnen nemen de klagers toe met 53%, de klachten nemen toe met 10%. In o.a. Beek, Meerssen, Valkenburg a/d Geul en Sittard-Geleen 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 2^e kwartaal

Kernen gemeente Onderbanken	Klagers		Klachten	
	2017	2018	2017	2018
Bingelrade	6	7	164	283
Jabeek	2	5	340	397
Merkelbeek	4	3	58	14
Schinveld	23	32	1314	821
Totaal	35	47	1876	1515

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 2^e kwartaal 2018 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag april 2018

April	bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	Dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	4		4	14		14
4	6		6	8		8
5	8		8	41		41
6	3		3	21		21
7						
8						
9	1		1	0		0
10	11		11	64		64
11	11		11	103		103
12	9		9	180		180
13	10		10	90		90
14						
15						
16	3		3	8		8
17	11		11	83		83
18	13		13	158	*6	164
19	6		6	55		55
20	15		15	144		144
21						
22						
23	2		2	19		19
24	9		9	55		55
25	6		6	26		26
26	2		2	13		13
27	2		2	14		14
28						
29						
30						
31						
totaal	132		132	1096	*6	1102

* Klacht vertrek richting Duitsland

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag mei 2018

Mei	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	9		9	52		52
3	17		17	133		133
4	15		15	68		68
5						
6		1	1	0	0	0
7	8		8	63		63
8	11	3	14	139	0	139
9	7		7	34		34
10	5		5	3		3
11	7		7	32		32
12						
13						
14	3		3	4		4
15	6		6	24		24
16	4		4	0		0
17	11		11	38		38
18	14		14	16		16
19						
20						
21						
22	5		5	19		19
23	14		14	58		58
24	4		4	21		21
25	7		7	26		26
26						
27						
28	5		5	29		29
29	0		0	0		0
30	3		3	23		23
31						
totaal	155	4	159	782		782

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in juni 2018

Juni	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	1		1	0		0
2						
3						
4	17		17	282		282
5	14		14	160		160
6	17		17	270		270
7	10		10	73		73
8	10		10	75		75
9						
10						
11	16		16	161		161
12	12		12	116		116
13	18		18	152		152
14	14	1	15	86	1	87
15	13		13	132		132
16						
17						
18	2		2	11		11
19	9		9	58		58
20	13		13	127		127
21	6		6	45		45
22	14		14	100		100
23						
24						
25	5		5	34		34
26	16		16	15		15
27	12		12	55		55
28	12		12	69		69
29	2		2	5		5
30						
31						
Totaal	233	1	234	2026	1	2027