

CAL 17-010

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

1^e kwartaal 2017

Mei 2017

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 1^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 1^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Januari	157	148	970	899	51	51
Februari	150	127	941	664	42	53
Maart	125	258	713	2050	40	72
Totaal	432	533	2624	3613	80	99

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 2017 het aantal vliegbewegingen met 23% is toegenomen. Het aantal klachten en klagers is gestegen met 38% resp. 24% 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 t.o.v. 2016 en wel van 4,5 klachten per klager in 2016 naar 5 klachten per klager in 2017.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in januari dat de bewegingen zijn afgenomen met 6%. Het aantal klachten daalt met 7%, het aantal klagers is gelijk gebleven.
- in februari een afname van de bewegingen met 15%. Het aantal klachten daalt met 29%, het aantal klagers stijgt met 26%.
- in maart de bewegingen toenemen met 106%. Het aantal klachten stijgt met 188%, het aantal klagers stijgt met 80%.

*) 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 99 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 50^e klager.

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. In 2016 constateren we een afname van bewegingen met 1% ten opzichte 2015. In het 1^e kwartaal 2017 stijgt het aantal bewegingen met 13% t.o.v. 4^e kwartaal 2016.

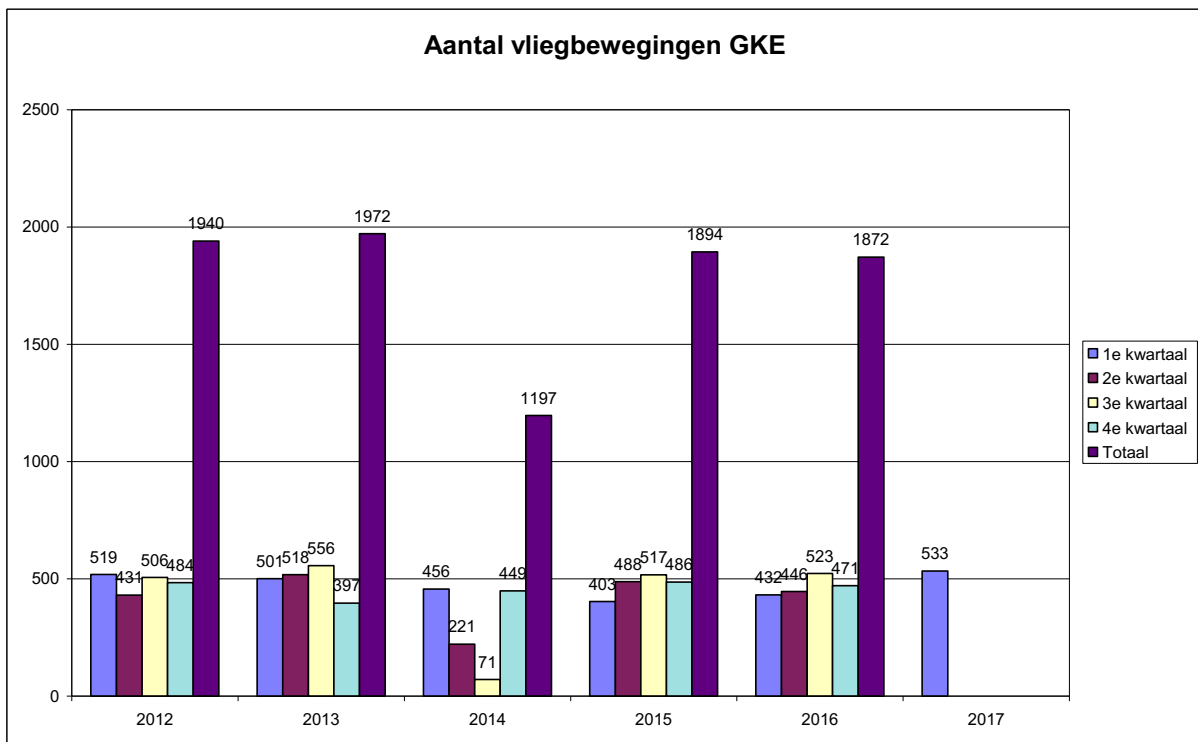
De trainingsbewegingen laten voor de periode na 2010 een vergelijkbaar dalend patroon zien. In 2013 zien we de trainingsbewegingen toenemen ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2014 constateren we eveneens een daling van het totale aantal trainingsbewegingen ten opzichte van 2013, zie bovenstaande verklaring. In 2015 nemen de trainingsbewegingen toe ten opzichte van 2014. In 2016 blijft het aantal trainingsbewegingen nagenoeg gelijk. In het 1^e kwartaal 2017 stijgt het aantal trainingsbewegingen met 31% t.o.v. 4^e kwartaal 2016.

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 het 1^e kwartaal 2017 neemt het aantal klachten toe met 24% t.o.v. 4^e kwartaal 2016.

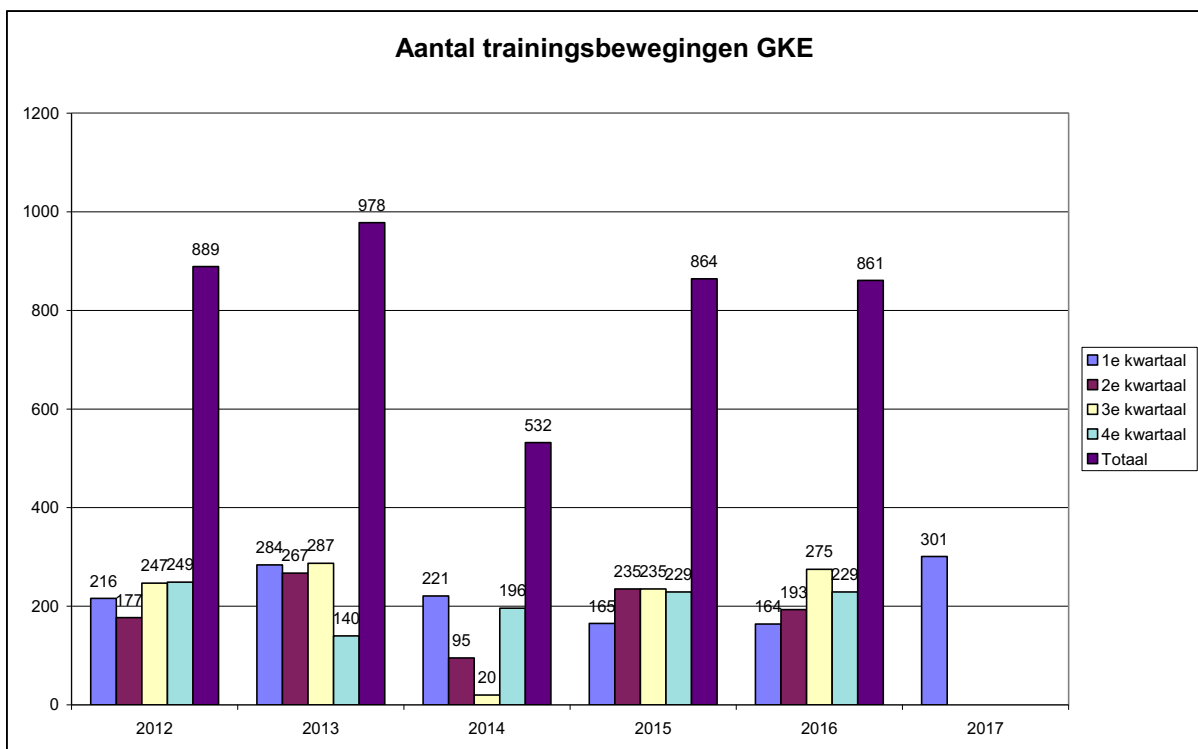
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde 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 het 1^e kwartaal 2017 daalt het aantal klagers met 19% t.o.v. 4^e kwartaal 2016.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

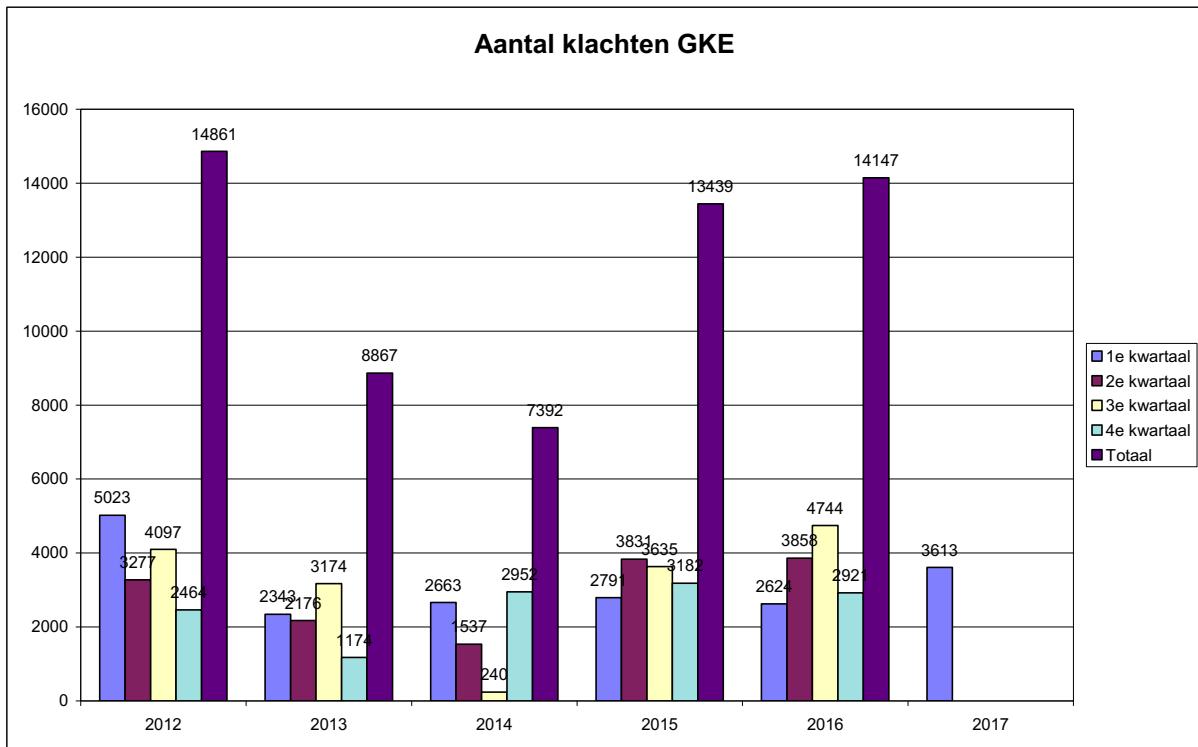
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



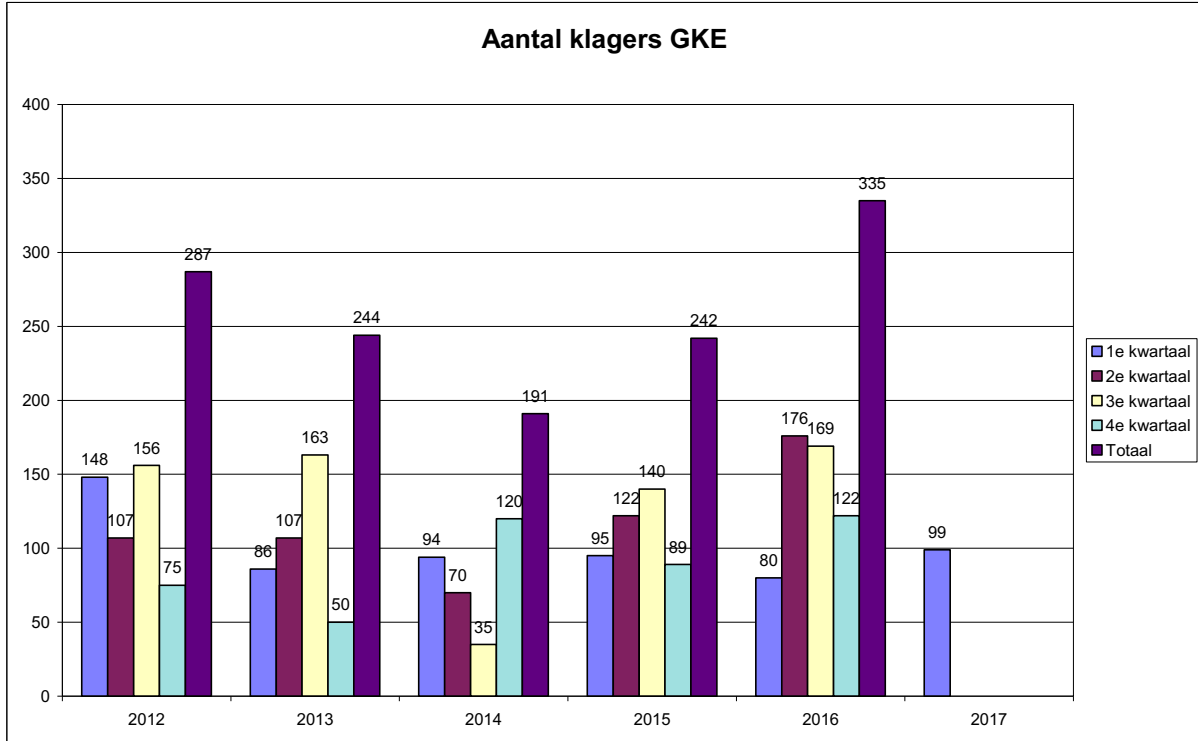
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



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 gebruik wordt gemaakt van toestellen die niet in het convenant zijn opgenomen; een inwoner van Bingelrade en van Schinveld melden dat hun kinderen helemaal overstuur raken van de avondvluchten; inwoners van Brunssum en Schinveld geven aan dat vliegen in de avonden als zeer hinderlijk wordt ervaren; een inwoner van Schinveld zegt gek te worden van de dagelijkse vluchten; een inwoner uit Brunssum is bezorgd over vluchten boven wijk Schuttersveld; een inwoner uit Schinveld meldt overlast van stank en irritatie aan de ogen.

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*	2624	3613
Geluid	2611	3600
Laagvliegen	848	1090
Stank	385	422
Uitstoot	1173	879
Afwijkende route	633	884
Trillingen	813	663
Angst	136	279
Grondlawai	16	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	4	12

*) 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	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Januari								
Totaal	157	148	970	899	618	607	51	51
starts	128	102	826	683	645	670		
landingen	29	46	144	216	497	470		
overig			0	0				
Februari								
Totaal	150	126	941	664	627	527	42	53
Starts	120	72	788	334	657	464		
landingen	30	54	153	330	510	611		
Overig			0	0				
Maart								
Totaal	124	257	710	2050	573	798	40	72
Starts	77	167	474	1488	616	891		
landingen	47	90	236	562	502	624		
Overig			0	0				
1^e kwartaal								
totaal	431	531	2621	3613	608	680	80	99
starts	325	341	2088	2505	642	735		
landingen	106	190	533	1108	503	583		
overig								

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		%
	2016	2017	
Januari	81	82	+ 1
Februari	49	64	+ 31
Maart	34	155	+ 356
Totaal 1^e kwartaal	164	301	+ 84

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 1^e kwartaal 2017 is gestegen met 23% van 431 in '16 naar 531 bewegingen in '17. Het aantal klachten stijgt met 38% van 2621 in '16 naar 3613 in '17. Het aantal klagers stijgt met 24% van 80 in '16 naar 99 in '17.

Vergelijken we de klachtenpatronen van januari, februari en maart 2017 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2016 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In januari 2016 constateren we een afname van het aantal bewegingen met 6% van 157 naar 148 en een toename van het aantal trainingsbewegingen met 1% van 81 naar 82. Het aantal klachten daalt met 7% van 970 naar 899, het aantal klagers blijft gelijk namelijk 51.

In januari 2017 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 312 van de 899 klachten d.i. 35%.

In januari 2016 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 239 van de 970 klachten d.i. 25%..

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

- In februari 2017 daalt het aantal bewegingen met 16% van 150 naar 126. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 31% van 49 naar 64. Het aantal klachten neemt met 29% af van 941 naar 664. Het aantal klagers stijgt met 26% van 42 naar 53.

In februari 2017 zijn 2 piekdagen verantwoordelijk voor 284 van de 664 klachten d.i. 43%.

In februari 2016 is 1 piekdag verantwoordelijk voor 123 van de 941 klachten d.i. 13%.

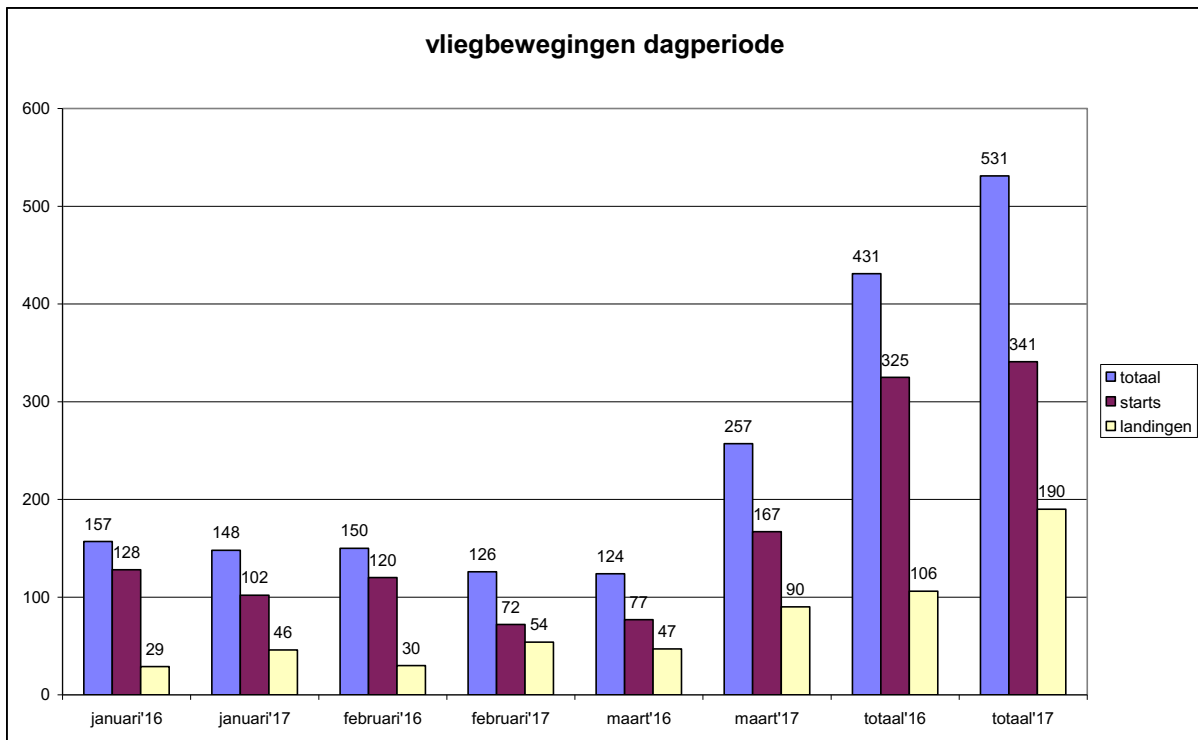
- In maart 2017 zien we een stijging van het aantal bewegingen met 107% van 124 naar 257.

Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 356% van 34 naar 155. Het aantal klachten stijgt met 189% van 710 naar 2050. Ook het aantal klagers stijgt en wel met 80% van 40 naar 72.

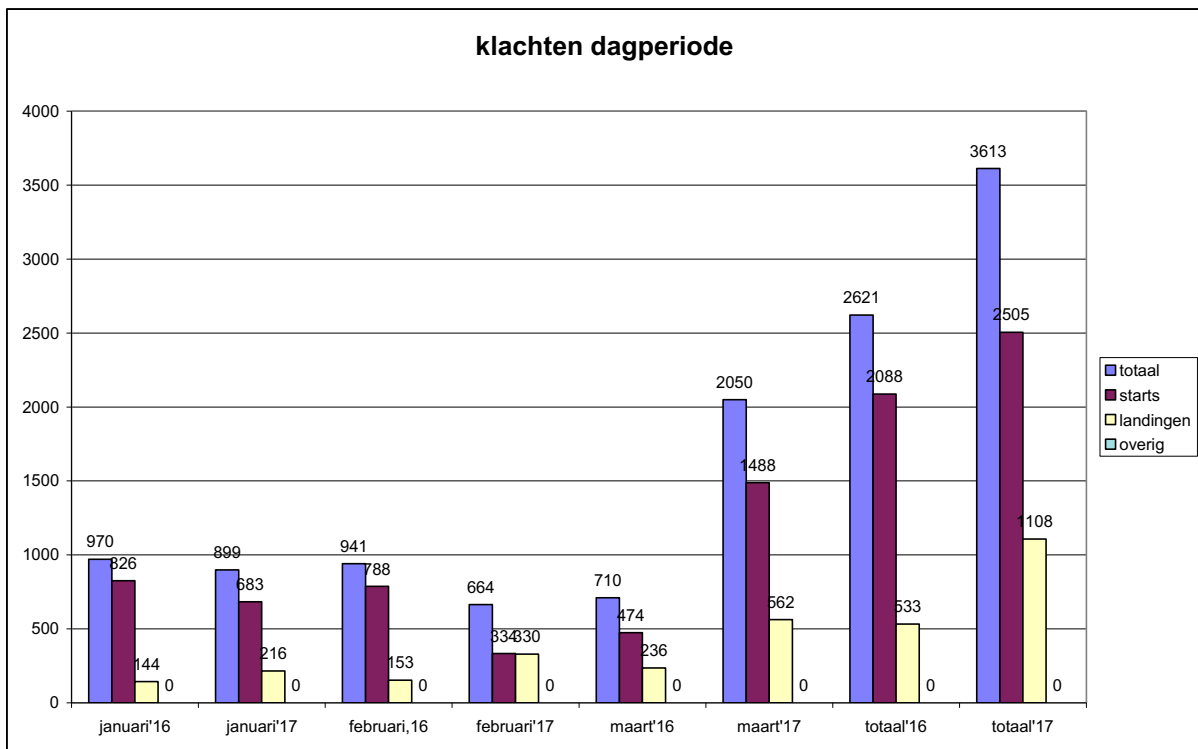
In maart 2017 zijn 8 piekdagen verantwoordelijk voor 1509 van de 2050 klachten d.i. 74%

In maart 2016 hebben geen piekdagen plaatsgevonden.

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

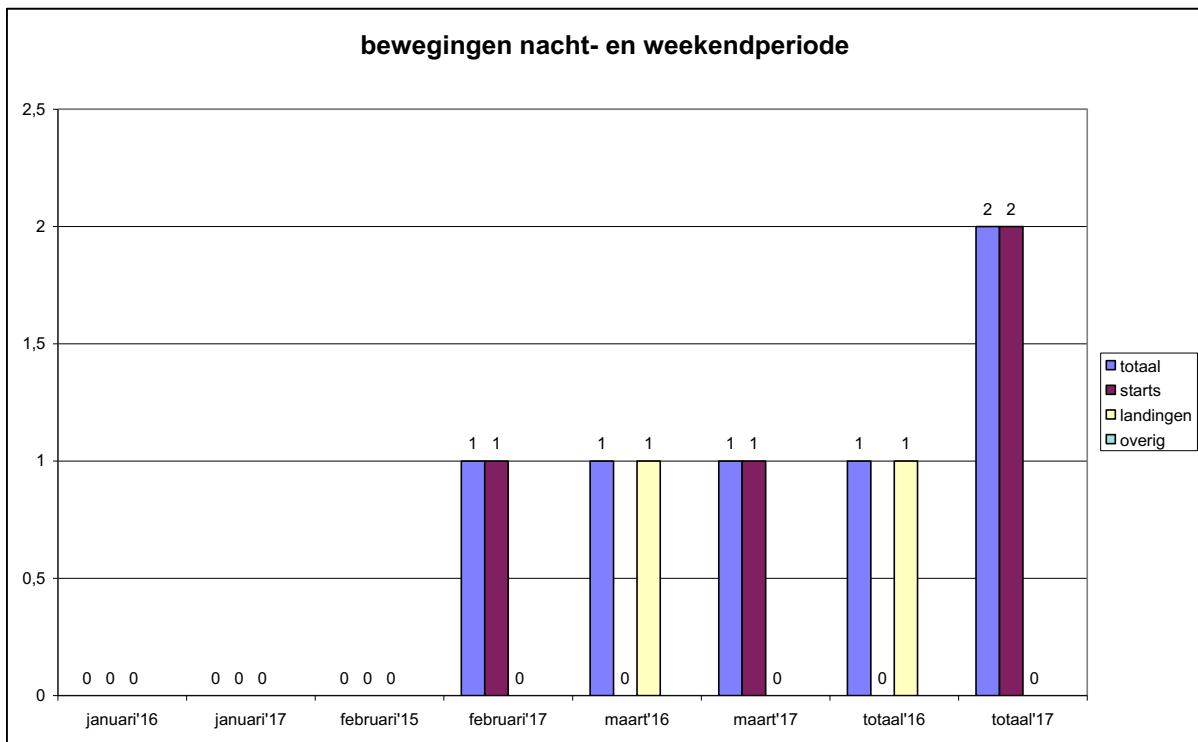
Tabel 2.3. **Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 1^e kwartaal**

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Januari						
Totaal	0	0	0	0	0	0
starts						
landingen						
overig						
Februari						
Totaal	0	1	0	0	0	0
Starts		1				
landingen		0				
Overig						
Maart						
Totaal	1	1	3	0	3	0
Starts	0	1	0			
landingen	1	0	3			
Overig			0			
1^e kwartaal						
Totaal	1	2	3	0	3	0
starts	0	2	0			
landingen	1	0	3			
overig						

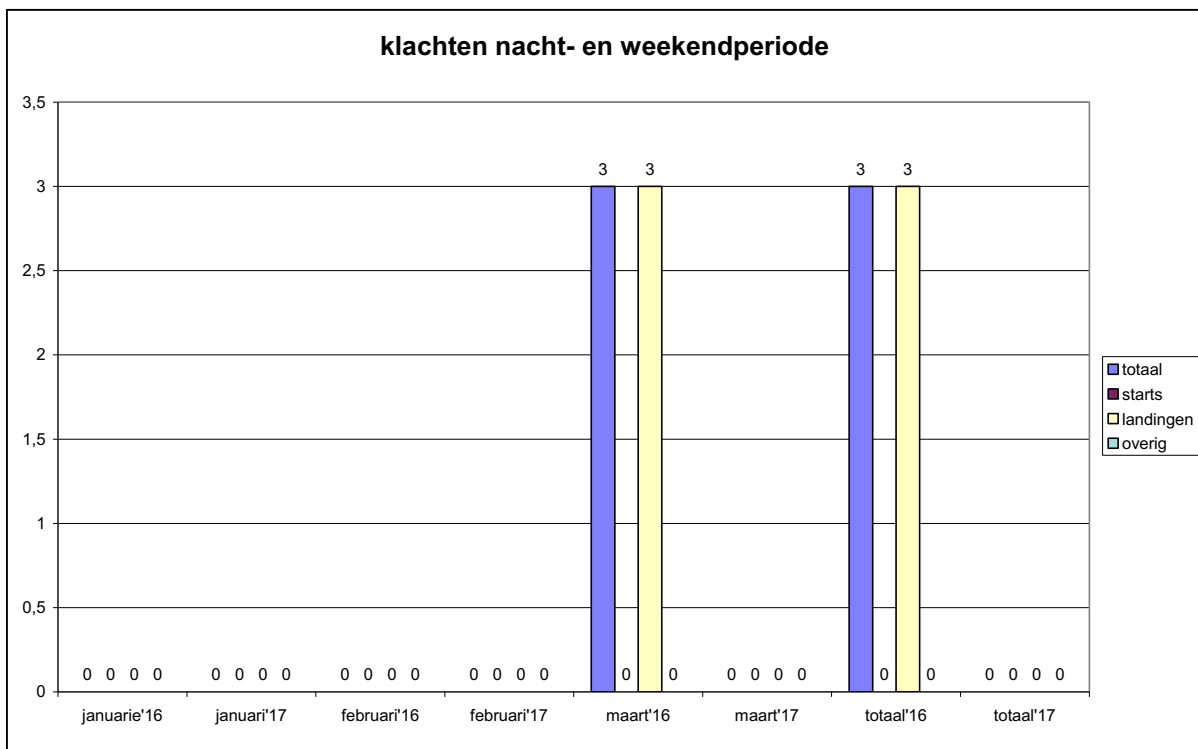
* Klachten m.b.t. vlucht vanuit of richting Duitsland.

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

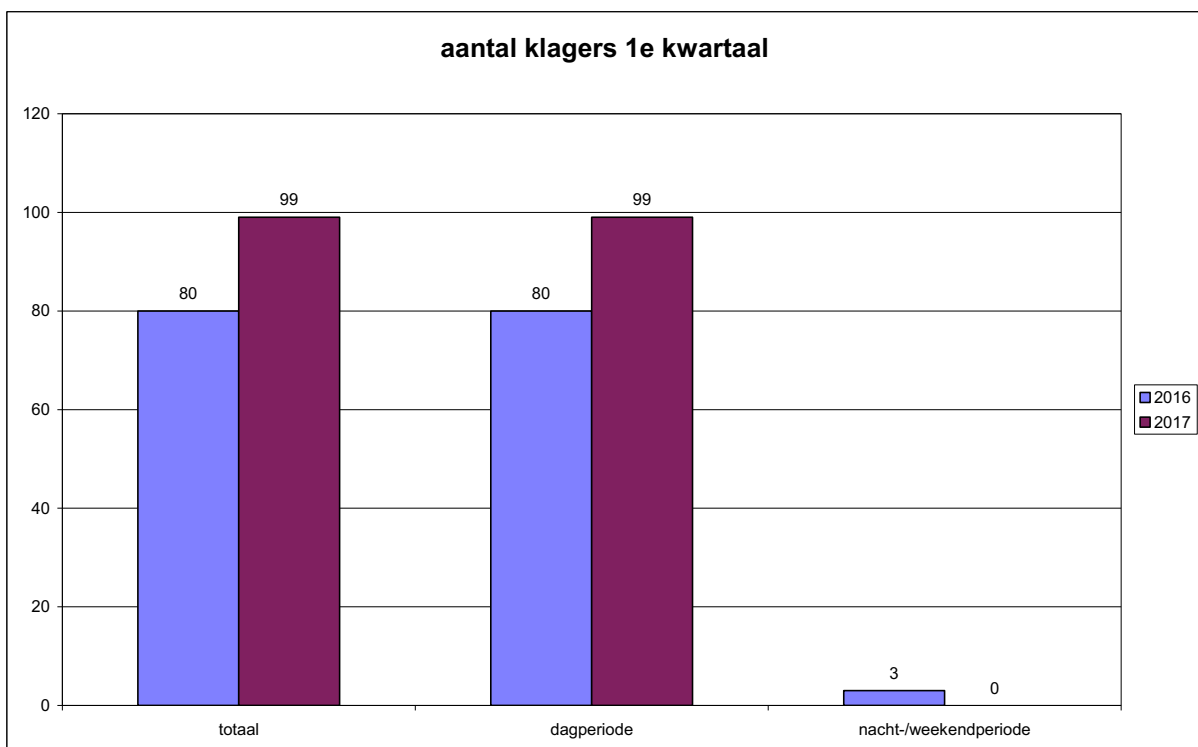
Tabel 3.1. **Klagers naar klachtensoort 1^e kwartaal.**

	2016	2017
totaal	80	99
dagperiode	80	99
nacht-/weekendperiode	3	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 24%, het aantal klagers over de dagperiode stijgt met 24%, het aantal klagers over de nacht- / weekendperiode neemt af met 100%. 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	
	2016	2017	2016	2017
Beek	3	3	12	27
Brunssum	15	18	868	1035
Echt-Susteren	1	1	6	1
Eijsden/Margraten	1	4	2	4
Gulpen-Wittem	2	3	6	18
Heerlen	3	3	33	67
Kerkrade	2	1	26	53
Landgraaf	0	1	0	3
Meerssen	2	2	3	4
Nuth	2	3	18	78
Onderbanken	33	39	1242	1906
Schinnen	9	12	387	345
Sittard-Geleen	5	4	17	24
Stein	0	2	0	6
Vaals	0	1	0	3
Valkenburg a/d Geul	1	1	3	9
Voerendaal	1	1	1	30
Totaal	80	99	2624	3613

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 2017 en dezelfde periode in 2016. In Brunssum stijgt het aantal klagers met 20%, de klachten nemen toe met 19%. In Onderbanken neemt het aantal klagers toe met 18%, het aantal klachten stijgt met 53%. In Schinnen nemen de klagers toe met 39%, de klachten dalen met 11%. Een toename van klachten is te zien in o.a. Heerlen, Kerkrade, Nuth, Beek en Voerendaal.

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	
	2016	2017	2016	2017
Bingelrade	6	4	184	194
Jabeek	1	2	2	24
Merkelbeek	0	3	0	252
Schinveld	26	30	1056	1436
Totaal	33	39	1242	1906

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 1^e kwartaal 2017 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag januari 2017

Januari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	3		3	13		13
4	6		6	23		23
5	8		8	59		59
6	11		11	33		33
7						
8						
9	0		0	0		0
10	8		8	55		55
11	11		11	81		81
12	6		6	35		35
13	3		3	8		8
14						
15						
16	5		5	17		17
17	21		21	180		180
18	12		12	132		132
19	7		7	27		27
20	3		3	23		23
21						
22						
23	2		2	7		7
24	2		2	8		8
25	17		17	76		76
26	1		1	6		6
27	4		4	8		8
28						
29						
30	7		7	57		57
31	11		11	51		51
totaal	148	0	148	899	0	899

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag februari 2017

Februari	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	4		4	12		12
2	18		18	124		124
3	6		6	30		30
4						
5						
6	0		0	0		0
7	0		0	0		0
8	3		3	21		21
9	0		0	0		0
10	3		3	9		9
11						
12						
13	10		10	32		32
14	19		19	160		160
15	8		8	55		55
16	7		7	36		36
17	9		9	28		28
18						
19						
20	3		3	16		16
21	8		8	50		50
22	6		6	12		12
23	1	1	2	0	0	0
24	12		12	38		38
25						
26						
27	0		0	0		0
28	9		9	41		41
29						
30						
31						
totaal	126	1	127	664	0	664

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in maart 2017

Maart	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	11		11	42		42
2	24		24	263		263
3	3		3	7		7
4						
5						
6	8		8	52		52
7	2		2	8		8
8	9		9	88		88
9	3		3	12		12
10	4		4	5		5
11						
12						
13	8		8	63		63
14	3		3	10		10
15	24		24	354		354
16	5		5	26		26
17	14	1	15	139	0	139
18						
19						
20	5		5	26		26
21	10		10	61		61
22	20		20	191		191
23	13		13	141		141
24	11		11	131		131
25						
26						
27	19		19	97		97
28	15		15	115		115
29	27		27	175		175
30	8		8	15		15
31	11		11	29		29
Totaal	257	1	258	2050	0	2050