

CAL 19-009

COMMISSIE AWACS LIMBURG

Secretariaat: Postbus 5700-6202 MA Maastricht

OVERZICHT KLACHTEN

4^e kwartaal 2018

Maart 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 4^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 4^e kwartaal

	aantal bewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Oktober	157	177	1513	1430	68	143
November	175	161	1924	1191	106	125
december	146	146	1107	1130	54	109
Totaal	478	484	4544	3751	144	244

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 2018 (484) nagenoeg gelijk gebleven is aan het aantal in 2017 (478). Het aantal klagers is in 2018 met 69% gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2017. De klachten nemen af met 17% van 4544 in '17 naar 3751 in '18 en gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen, afwijkende route, uitstoot en trilling. Uit berekening blijkt dat de mediaan* is gedaald van 5 in 2017 naar 2 klachten per klager in 2018.

Kijken we naar de afzonderlijke maanden, dan zien we:

- in oktober dat het aantal bewegingen gestegen is met 13%. Het aantal klachten daalt met 5%, het aantal klagers neemt toe met 110%.
- in november een afname van de bewegingen met 8%. Het aantal klachten daalt met 38%, het aantal klagers stijgt met 18%.
- in december dat het aantal bewegingen gelijk blijft, namelijk 146. Het aantal klachten stijgt met 2% en het aantal klagers neemt toe met 102%.

*) 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 244 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 122^e en 123^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 stijging van de bewegingen met 8% ten opzichte van 2016. In 2018 zien een lichte stijging van 1% ten opzichte van het voorgaande jaar.

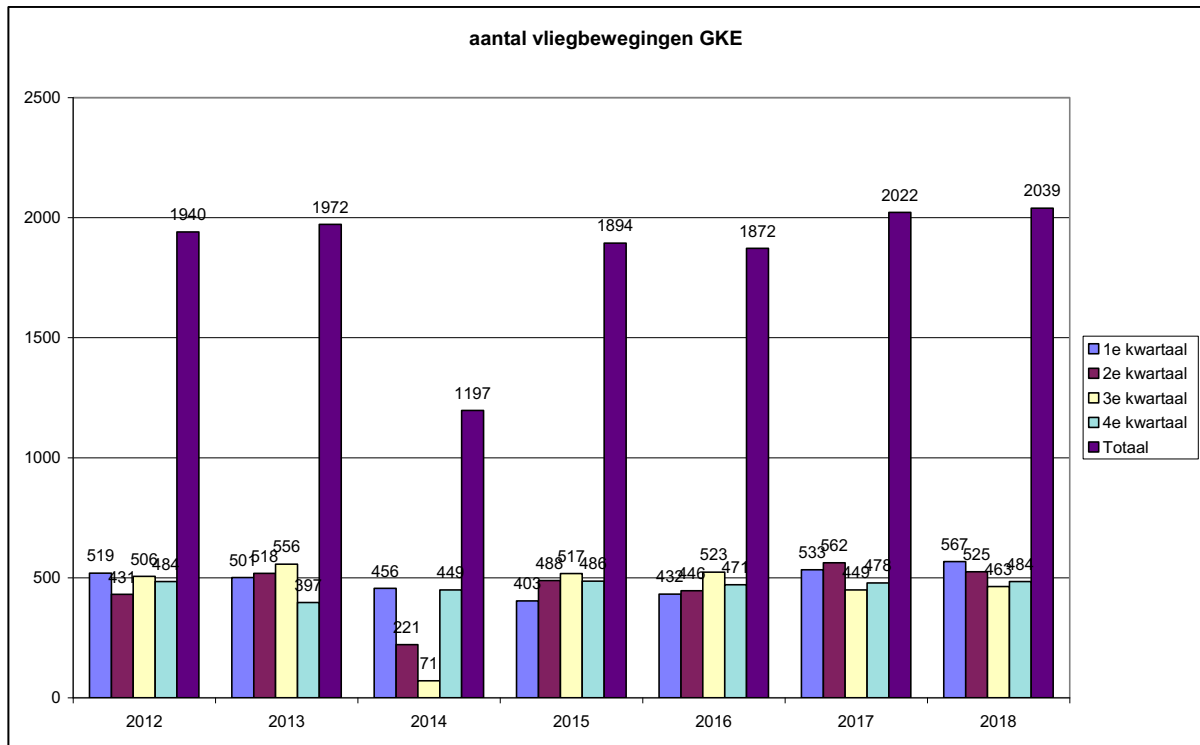
De trainingsbewegingen laten voor de periode 2012 tot en met 2016 een wisselend patroon zien. In 2013 constateren we een stijging van trainingsbewegingen ten opzichte van het jaar daarvoor, in 2014 een substantiële daling van de trainingsbewegingen als gevolg van de baanrenovatie in dat jaar. In 2015 en 2016 blijft het aantal bewegingen constant. In 2017 stijgt het aantal trainingsbewegingen met 30% ten opzichte van 2016. In 2018 neemt het aantal trainingsbewegingen toe met 8% ten opzichte van de voorgaande jaar.

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 2018 neemt het aantal klachten toe met 4% ten opzichte van het voorgaande jaar.

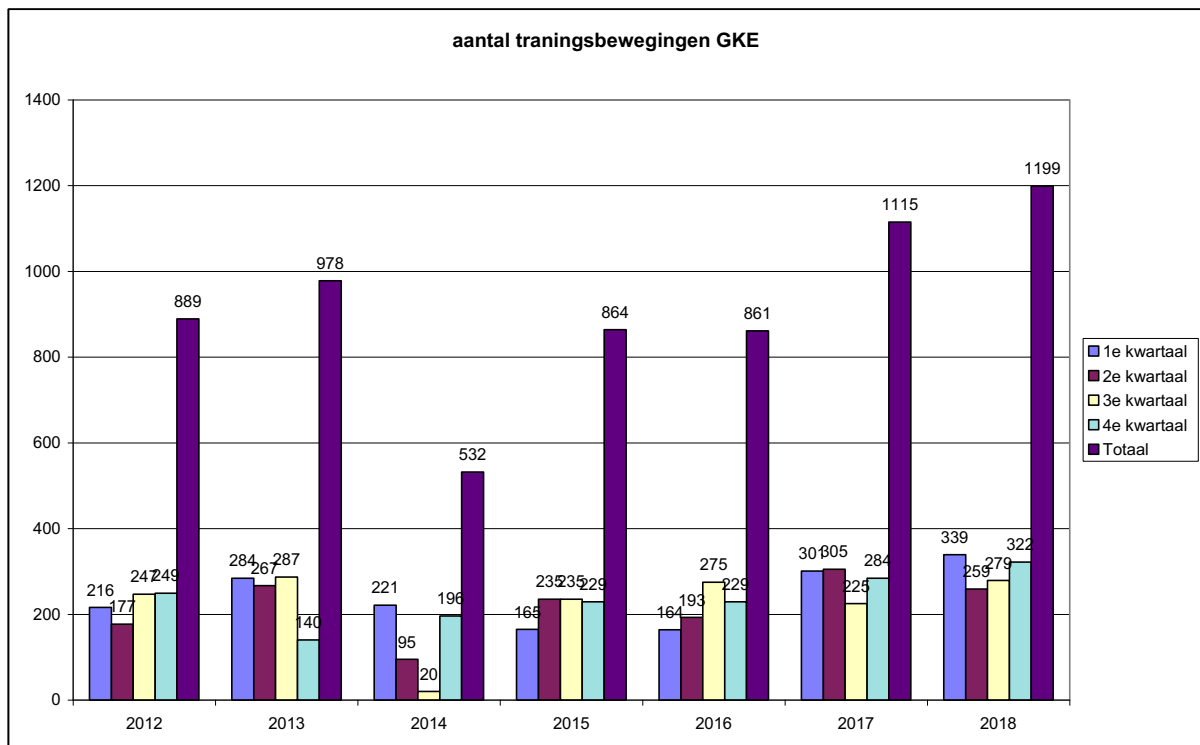
De klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In 2010 is een sterke toename van de klagers te zien ten opzichte van 2009. In 2011 is sprake van een sterke afname van klagers, in 2012 en 2013 constateren we een geleidelijke afname. In 2014 zien we de klagers verder afnemen, zie eerder genoemde 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 2018 neemt het aantal klagers met 60% toe ten opzichte van 2017.

Bovenstaande informatie wordt op de volgende pagina's grafisch weergegeven

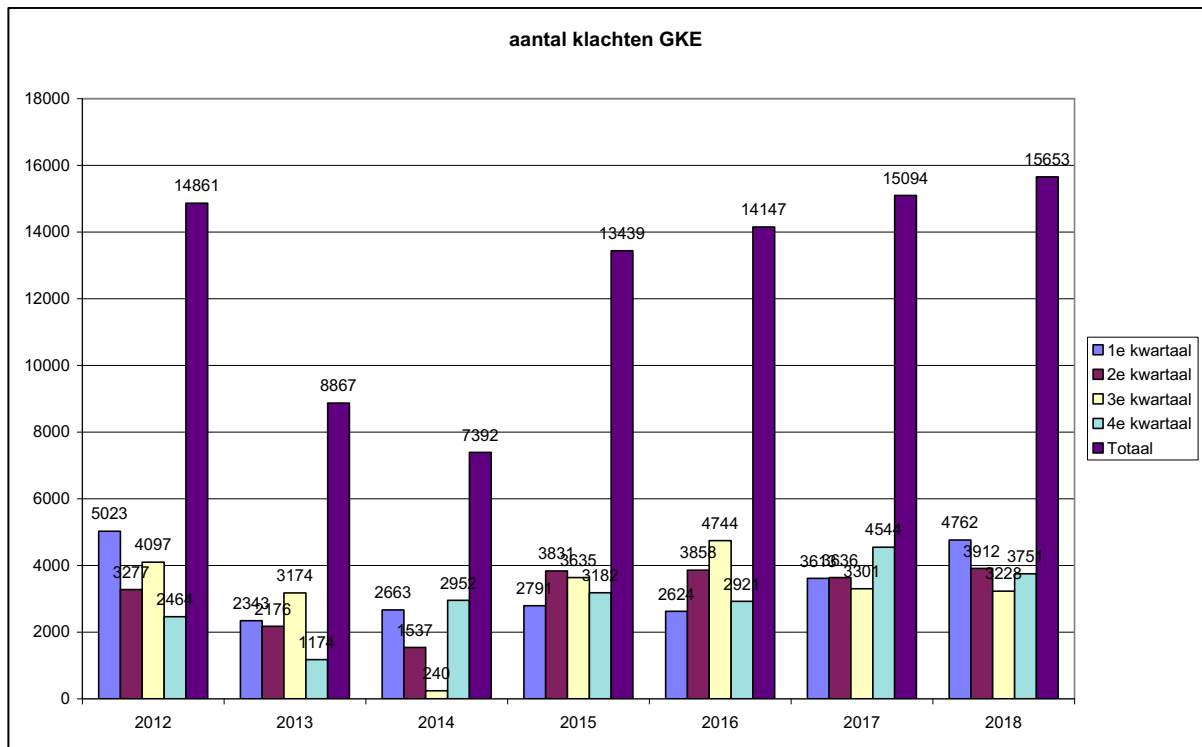
Grafiek 1.1. Trend: bewegingen



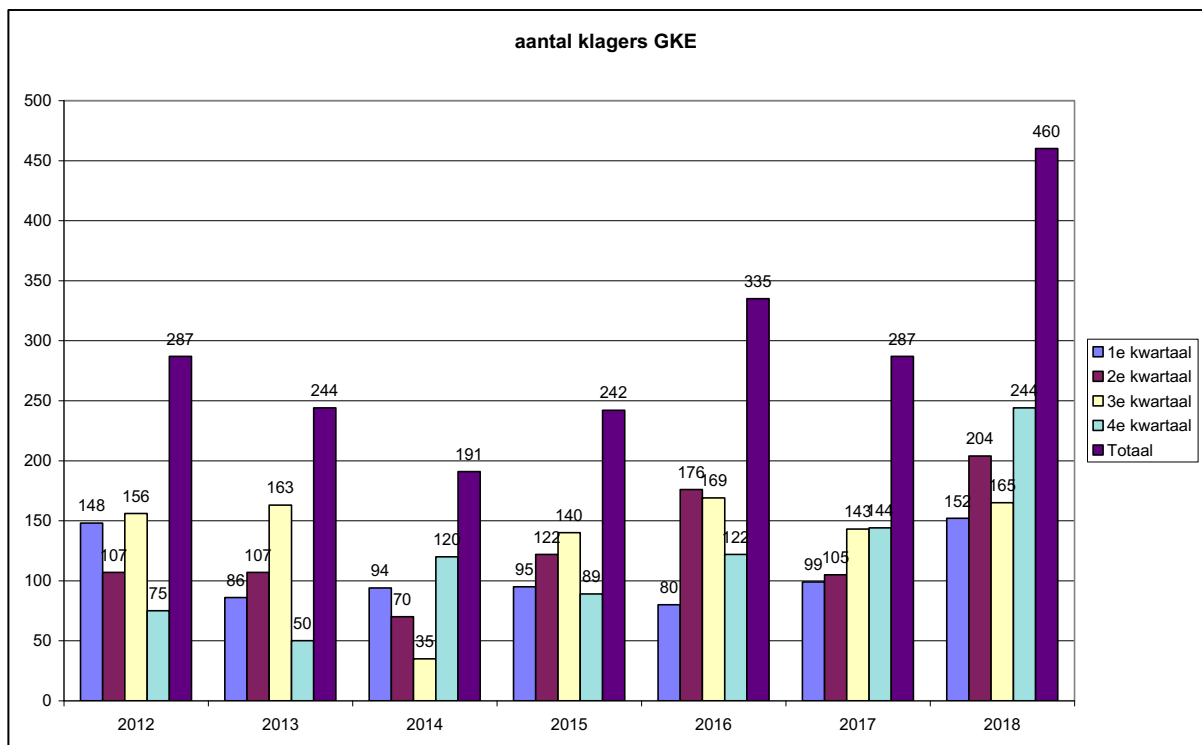
Grafiek 1.2. Trend: trainingsbewegingen



Grafiek 1.3. Trend: klachten



Grafiek 1.4. Trend: klagers



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 wordt gesproken over ‘laagvliegen’, wordt bedoeld dat het gaat om overlast zoals deze door de klager wordt ervaren. 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: een inwoner van Sittard is van mening dat de AWACS toestellen structureel lager vliegen boven Sittard; inwoners van Schinveld, Bingelrade en Merkelbeek melden dat de kinderen niet kunnen slapen als gevolg van bewegingen in de avonduren; inwoners van Bingelrade, Oirsbeek, Schinveld en Heerlen noemen de hoge frequentie van het aantal bewegingen in de avonduren. Een inwoner van Brunssum vermeldt dat de uitstoot slecht is voor de gezondheid.

Tabel 1.2. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2017	2018
Totaal aantal klachten*	4544	3751
Geluid	4543	3749
Laagvliegen	2022	1559
Stank	514	573
Uitstoot	1361	1229
Afwijkende route	1471	1337
Trillingen	1058	795
Angst	335	225
Grondlawai	0	0
Warming up	0	0
Proefdraaien	0	0
Overig	4	4

*) 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	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Oktober								
Totaal	152	175	1440	1380	947	789	65	137
starts	149	127	1409	1026	946	808		
landingen	3	48	31	354	1033	738		
overig			0	0				
November								
Totaal	175	160	1924	1190	1099	744	106	125
Starts	161	100	1776	728	1103	728		
landingen	14	60	148	462	1057	770		
Overig			0	0				
December								
Totaal	145	145	1107	1125	763	776	54	109
Starts	133	110	1075	883	808	803		
landingen	12	35	32	242	267	691		
Overig			0	0				
4^e kwartaal								
totaal	472	480	4471	3695	947	770	141	237
starts	443	337	4260	2637	962	782		
landingen	29	143	211	1058	728	740		
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 4^e kwartaal.**

	Aantal trainingsbewegingen		%
	2017	2018	
Oktober	87	129	+48
November	110	108	-2
December	87	85	-2
Totaal 4^e kwartaal	284	322	+13

Uit de tabellen 2.1. en 2.2 blijkt dat het aantal bewegingen gedurende de dagperiode in het 4^e kwartaal 2018 is gestegen met 2% van 472 bewegingen in '17 naar 480 bewegingen in '18. Het aantal trainingsbewegingen neemt toe met 13% van 284 in '17 naar 322 in '18. Het aantal klachten neemt af met 17% van 4471 in '17 naar 3695 in '18. Het aantal klagers stijgt met 68% van 141 in '17 naar 237 in '18.

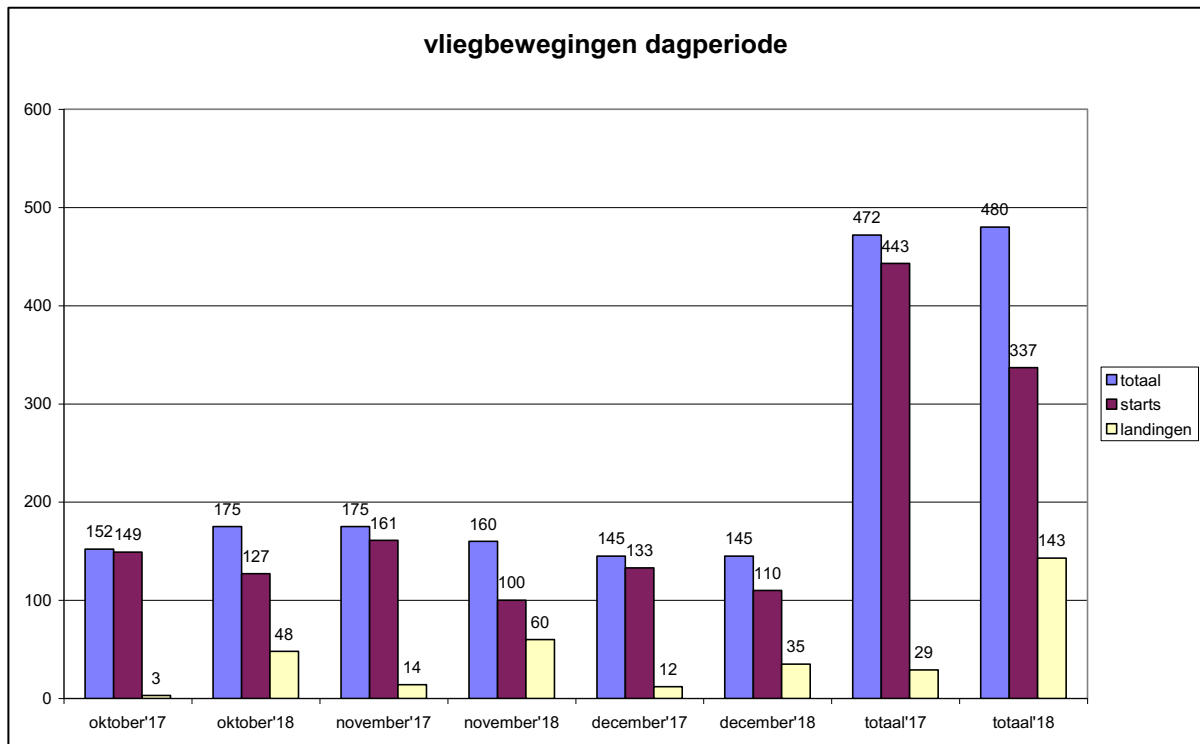
Vergelijken we de klachtenpatronen van oktober, november en december 2018 afzonderlijk met die van dezelfde periode in 2017 dan kunnen we het volgende opmerken:

- In oktober 2018 constateren we dat het aantal bewegingen gestegen is met 15% van 152 naar 175. Het aantal trainingsbewegingen stijgt met 48% van 87 naar 129. Het aantal klachten daalt met 4% van 1440 naar 1380, het aantal klagers stijgt met 111% van 65 naar 137. In oktober 2018 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 757 van de 1380 klachten d.i. 55%. In oktober 2017 zijn 4 piekdagen verantwoordelijk voor 757 van de 1440 klachten d.i. 53%. We verstaan onder piekdagen dagen met een hoge concentratie klachten (tenminste 100) en dikwijls ook veel bewegingen.

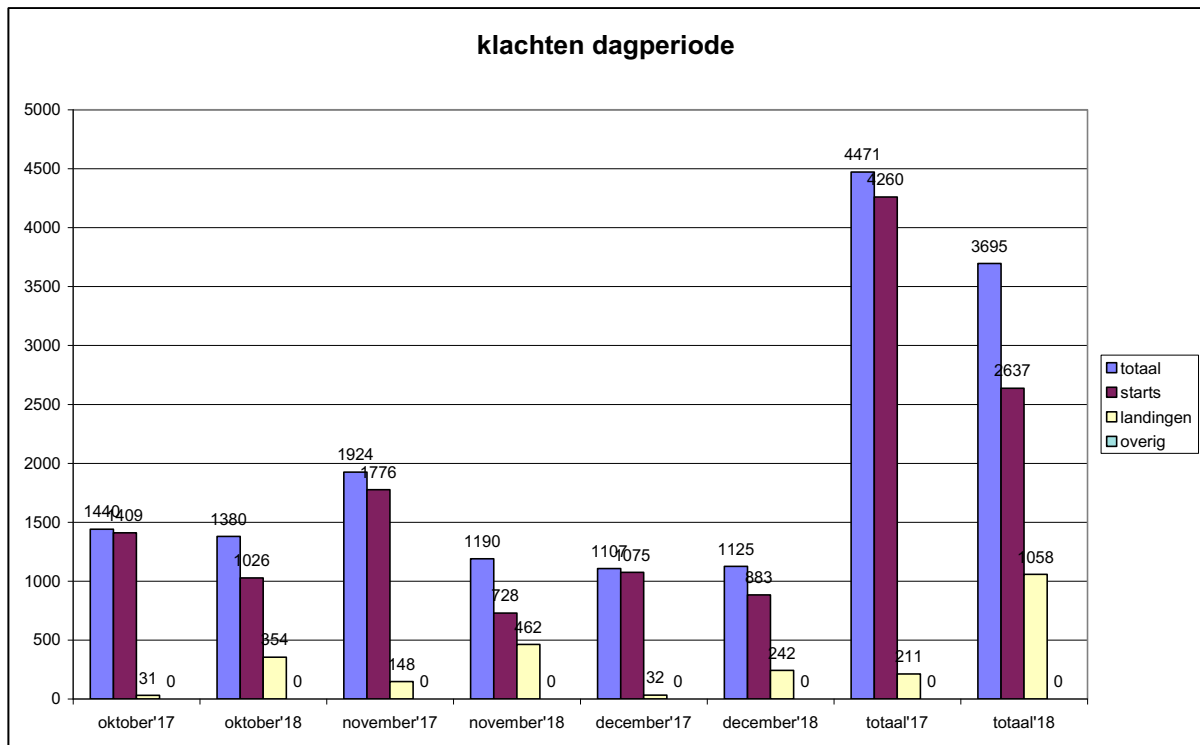
- In november 2018 neemt het aantal bewegingen af met 9% van 175 naar 160. Het aantal trainingsbewegingen neemt af met 2% van 110 naar 108. Het aantal klachten neemt met 38% af van 1924 naar 1190. Het aantal klagers stijgt met 18% van 106 naar 125. In november 2018 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 726 van de 1190 klachten d.i. 61%. In november 2017 zijn 7 piekdagen verantwoordelijk voor 1420 van de 1924 klachten d.i. 74%.

- In december 2018 zien we dat het aantal bewegingen gelijk blijft, namelijk 145. Het aantal trainingsbewegingen daalt met 2% van 87 naar 85. Het aantal klachten stijgt met 2% van 1107 naar 1125. Het aantal klagers stijgt met 102% van 54 naar 109. In december 2018 zijn 5 piekdagen verantwoordelijk voor 834 van de 1125 klachten d.i.74%. In december 2017 zijn 3 piekdagen verantwoordelijk voor 625 van de 1107 klachten d.i.56%

Grafiek 2.1. Visualisering van tabel 2.1



Grafiek 2.2. Visualisering van tabel 2.1



2.2 Nacht-/ weekendperiode

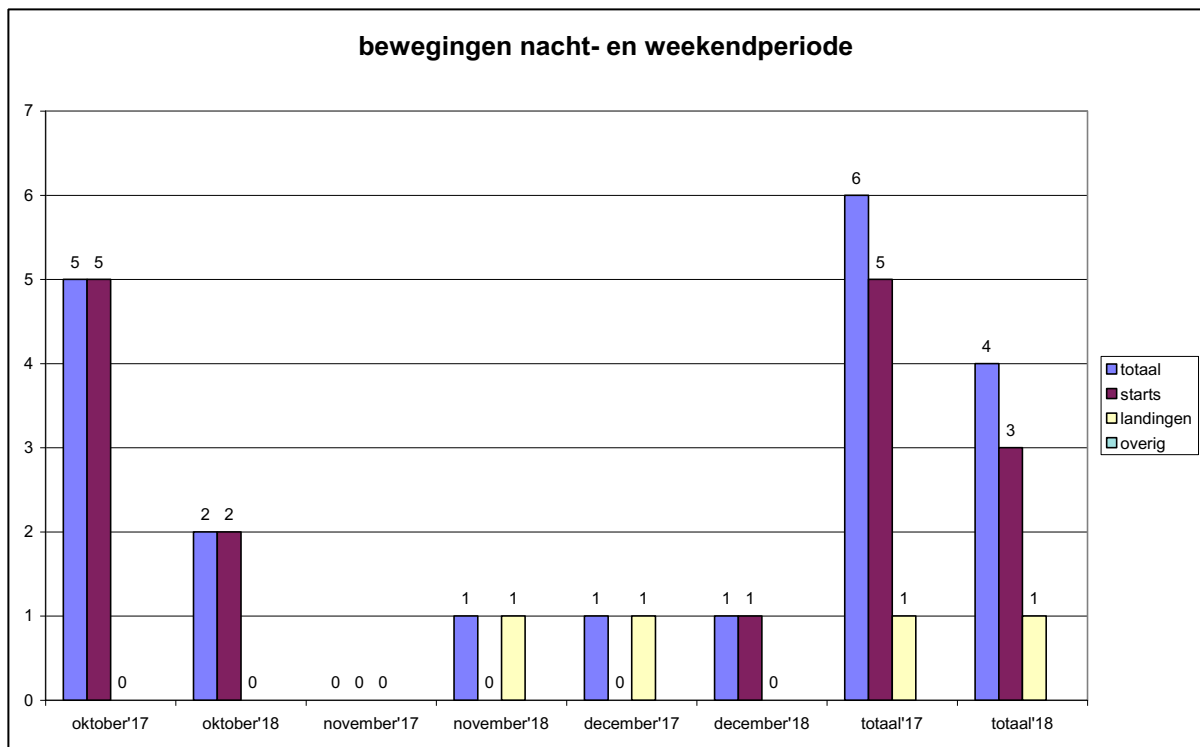
Tabel 2.3. Aantal klachten in relatie tot het aantal vliegbewegingen gedurende de nacht-/ weekendperiode in het 4^e kwartaal

	aantal vliegbewegingen		aantal klachten		aantal klagers	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Oktober						
Totaal	5	2	73	50	29	32
starts	5	2	73	48		
landingen	0	0	0	2		
overig			0	0		
November						
Totaal	0	1	0	1	0	1
Starts		0		0		
landingen		1		1		
Overig						
december						
Totaal	1	1	0	5	0	5
Starts	0	1		5		
landingen	1	0		0		
Overig						
4^e kwartaal						
totaal	6	4	73	56	29	38
starts	5	3	73	53		
landingen	1	1	0	3		
overig			0	0		

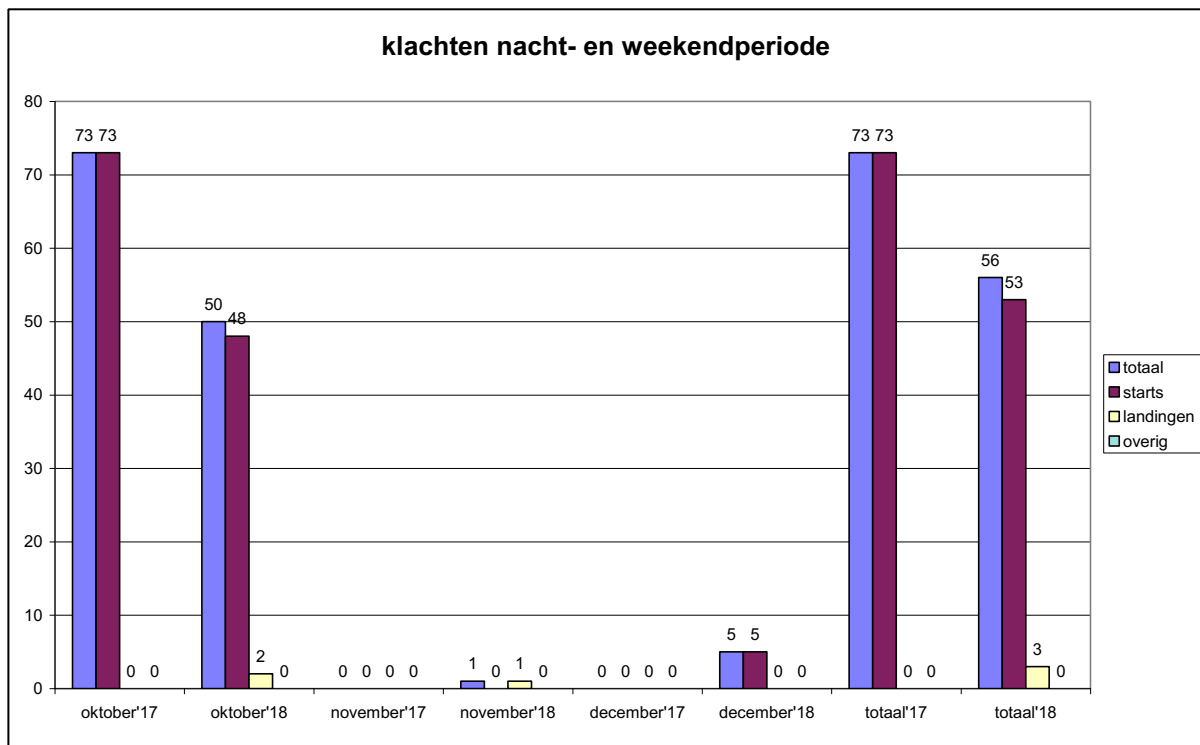
Tabel 2 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen boven Nederland van of naar de AWACS-basis Geilenkirchen en het aantal klachten over deze bewegingen gedurende de nacht-/weekendperiode, die gedefinieerd is als de periode van maandag tot en met vrijdag vanaf 22:00 tot 08:00 uur en in het weekend vanaf 00:00 tot 24:00 uur.

De bewegingen nemen met 33% af, de klachten dalen met 23%, terwijl het aantal klagers stijgt met 31%.

Grafiek 2.3. Visualisering van tabel 2.3.



Grafiek 2.4. Visualisering van tabel 2.3.



KLAGERS

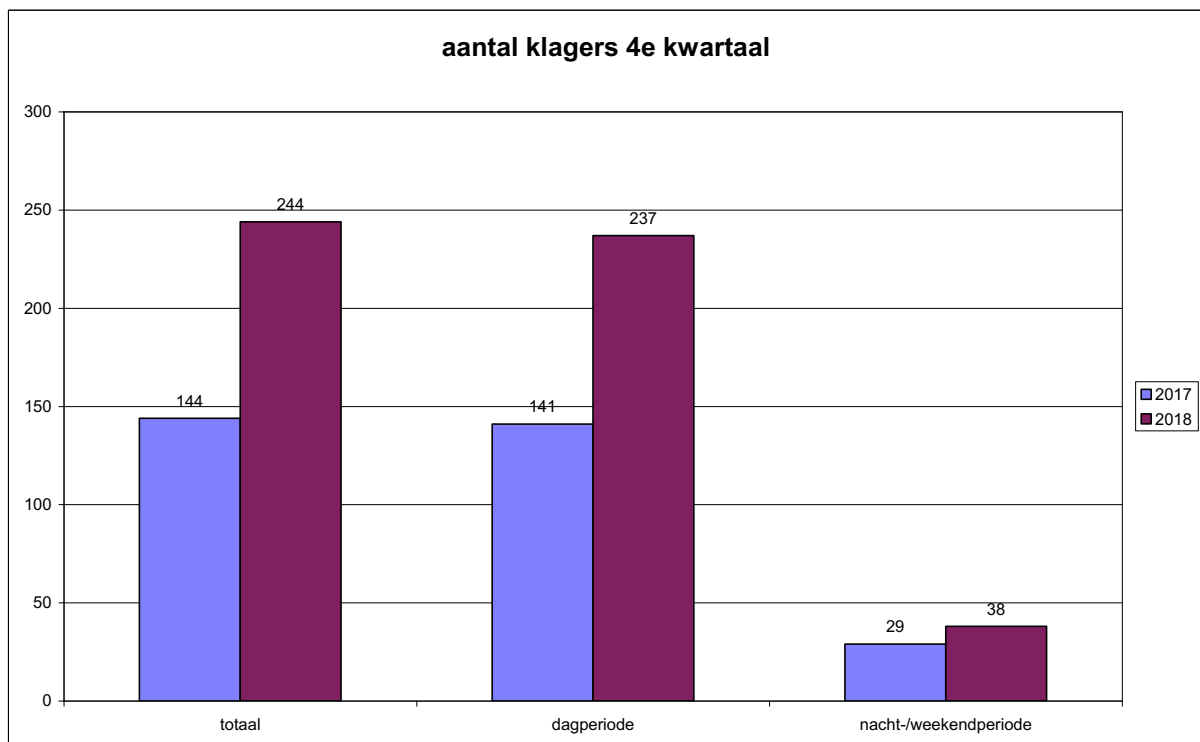
Tabel 3.1. Klagers naar klachtensoort 4^e kwartaal.

	2017	2018
totaal	144	244
dagperiode	141	237
nacht-/weekendperiode	29	38

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 69%, het aantal klagers over de dagperiode neemt toe met 68%, het aantal klagers over de nacht - / weekendperiode neemt toe met 31%. 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	
	2017	2018	2017	2018
Beek	3	9	31	42
Brunssum	29	18	1329	1179
Echt-Susteren	0	1	0	1
Eijsden/Margraten	2	14	7	23
Gulpen-Wittem	4	9	23	24
Heerlen	11	23	199	114
Heythuizen	1	0	1	0
Kerkrade	3	2	90	59
Landgraaf	7	7	45	13
Maastricht	2	3	10	3
Meerssen	3	21	7	90
Nuth	8	19	114	292
Onderbanken	36	48	1942	1433
Roerdalen	1	1	1	1
Schinnen	18	25	595	253
Simpelveld	0	1	0	1
Sittard-Geleen	6	16	28	85
Stein	0	4	0	7
Vaals	1	1	1	1
Valkenburg a/d Geul	5	13	13	55
Voerendaal	4	9	108	75
Totaal	144	244	4544	3751

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 2018 en dezelfde periode in 2017. In Onderbanken neemt het aantal klagers toe met 33%, het aantal klachten daalt met 26%. Brunssum laat een afname van klagers en klachten zien met resp. 38% en 11%. In Schinnen nemen de klagers toe met 39%, de klachten dalen met 57%.

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	Klagers		Klachten	
	2017	2018	2017	2018
Onderbanken	36	48	1942	1433
Bingelrade	5	9	206	90
Jabeek	1	5	416	367
Merkelbeek	3	5	69	35
Schinveld	27	29	1251	941
Totaal	36	48	1942	1433

4. Vliegbewegingen

In de volgende tabellen zijn de vliegbewegingen en klachten per dag in het 4^e kwartaal 2018 weergegeven. De gegevens over de bewegingen zijn afkomstig van ATC Geilenkirchen.

tabel 4.1. Vliegbewegingen en klachten per dag oktober 2018

Oktober	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1	8		8	89		89
2	4		4	14		14
3	0		0	0		0
4	6		6	50		50
5	7		7	95		95
6						
7						
8	3		3	1		1
9	18		18	114		114
10	9		9	13		13
11	19	2	21	253	50	303
12	2		2	12		12
13						
14						
15	9		9	95		95
16	2		2	4		4
17	13		13	138		138
18	0		0	0		0
19	15		15	148		148
20						
21						
22	8		8	32		32
23	10		10	56		56
24	9		9	45		45
25	9		9	58		58
26	7		7	21		21
27						
28						
29	4		4	37		37
30	12		12	104		104
31	1		1	0		0
Totaal	175	2	177	1429		1429

tabel 4.2. Vliegbewegingen en klachten per dag november 2018

November	bewegingen			klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	dag	nacht/ weekend	Totaal
1						
2	3		3	10		10
3						
4						
5	7		7	5		5
6	5		5	5		5
7	15		15	117		117
8	4		4	9		9
9	3		3	4		4
10						
11						
12	7		7	55		55
13	18		18	162		162
14	14		14	110		110
15	5		5	21		21
16	10		10	36		36
17						
18						
19	10		10	78		78
20	7		7	52		52
21	10		10	91		91
22	4		4	44		44
23	4	1	5	20	1	21
24						
25						
26	0		0	*2		*2
27	18		18	193		193
28	10		10	144		144
29	0		0	0		0
30	6		6	32		32
31						
totaal	160	1	161	1190	1	1191

* klachten als gevolg vluchten over Duitsland

tabel 4.3. Vliegbewegingen en klachten per dag in december 2018

December	bewegingen			Klachten		
	dag	nacht/ weekend	totaal	Dag	nacht/ weekend	totaal
1						
2						
3	7		7	48		48
4	16		16	285		285
5	14		14	161		161
6	4		4	22		22
7	4		4	8		8
8						
9						
10	5		5	39		39
11	7		7	55		55
12	9		9	35		35
13	14		14	39		39
14	8		8	6		6
15						
16						
17	11		11	102		102
18	18		18	133		133
19	17		17	153		153
20	6		6	24		24
21	5	1	6	15	5	20
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
totaal	145	1	146	1125	5	1130