



Ombudsdienst voor de luchthaven Brussel-Nationaal

Activiteitenverslag 2008 en 2009

30 april 2011

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	4
2. Belangrijke politieke beslissingen in 2008 en 2009	5
3. Evolutie van het aantal klachten en klagers in 2008 en 2009	10
3.1. Aantal klagers en klachten	
Figuur : Evolutie van het aantal klachten	
3.2. Aantal klachten	
3.2.1. Aantal elektronische klachten	
3.3. Aantal klagers en veelklagers	
3.3.1. Totaal aantal klagers en veelklagers	
3.3.2. Aantal veelklagers airportmediation	
3.3.3. Aantal veelklagers smo	
3. 4. Taal van de klagers	
3.4.1. Airportmediation	
3.4.2. Smo	
4. Baangebruik Brussel-Nationaal : enkele cijfers	16
4.1. Banenstelsel Brussel-Nationaal	
4.2. Totaal aantal vliegbewegingen in 2008 en 2009	
4.3. Baangebruik per maand voor 2008 en 2009	
4.4. Baangebruik in percentage voor 2008 en 2009	

Staafdiagram 1 : Percentage baangebruik 2008-2009 TOTAAL

4.5. Vertrekken en landingen per baan in 2008 en 2009	
Staafdiagram 2 : Vertrekken en landingen per baan in 2008	
Staafdiagram 3 : Vertrekken en landingen per baan in 2009	
4.6. Gebruik van de vliegroutes in 2008 en 2009	
5. Zoektocht naar piekmomenten aan klachten	22
5.1. Klachten airportmediation in 2008-2009	
5.2. Klachten smo in 2008-2009	
6. Inhoud van de klachten in 2008 en 2009	25
6.1. Enkele algemene vaststellingen	
6.2. Meest geformuleerde klachten	
7. Plaatsen met de meeste klagers in 2008 en 2009	28
7.1. Aantal klagers airportmediation per plaats	
7.2. Top 3 van de plaatsen met de meeste klagers en deze met de meeste klachten	
7.3. Aantal klagers smo per plaats	
8. Samenwerking met de luchtvaartinspectie (Directoraat-generaal Luchtvaart)	33
9. Stille weekendnachten	34
10. Conclusies	35

1. Inleiding

Haren, 30 april 2011

Beste lezer,

U bent in het bezit van het activiteitenverslag van de Ombudsdienst voor de luchthaven Brussel-Nationaal, dat uitzonderlijk twee jaren behelst, met name 2008 en 2009.

Het wegvallen van zowel de Nederlands- als Franstalige directeur van de Ombudsdienst zorgde ervoor dat de werkzaamheden van de resterende medewerkers zich dienden te beperken tot het zo vlot mogelijk beantwoorden van alle binnenkomende klachten. Het laatst beschikbare activiteitenverslag op de website slaat dan ook op 2006.

Op 1 juli 2009 heeft Staatssecretaris Etienne Schouppe een nieuwe Nederlandstalige directeur-coördinator aangesteld.

Door het ontbreken van enkele activiteitenverslagen was het opstellen van dit verslag geen sinecure : het slaat grotendeels op een periode die ikzelf niet heb meegemaakt waardoor input uit een verder verleden nodig was en er werd gezocht naar een structuur, die ook de komende jaren gehanteerd zou kunnen worden.

Naast enkele statistieken over het totaal aantal vliegbewegingen en het gebruik van de banen van de luchthaven Brussel-Nationaal spitst dit verslag zich in hoofdzaak toe op de cijfergegevens omtrent het aantal klachten die diverse klagers naar de Ombudsdienst hebben gestuurd in 2008-2009.

Vanuit politiek oogpunt worden 2008-2009 vooral gekenmerkt door de beslissing van de Ministerraad van 19 december 2008 en de uitvoeringsmaatregelen die de Staatssecretaris voor de Mobiliteit, de heer Etienne Schouppe, ter zake al realiseerde.

De Staatssecretaris stond voor een grote uitdaging, namelijk om “de rol van de luchthaven als motor voor de economische groei van België te verenigen met het respect voor de leefomgeving van de omwonenden”. Hij wou stabiliteit brengen in dit dossier en streefde daarvoor naar een groot luchthavenakkoord binnen de Regering.

Ombudswerk is niet het werk van één man of vrouw maar van een heel team.

De inzet van Nathalie Ansiau, Yves Destreilles, Willy Houbrechts en Juan Torck worden dan ook bijzonder op prijs gesteld.

Heel veel leesplezier !

Els Van Gelder
Directeur-Coördinator

2. Belangrijke politieke beslissingen in 2008 en 2009

Vanaf 21 december 2007 tot 20 maart 2008 valt het beleidsdomein mobiliteit met het dossier van de luchthaven Brussel-Nationaal binnen de bevoegdheden van de heer Yves Letermé, Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting, Mobiliteit, Institutionele Hervormingen en de Noordzee.

Daarna, van 20 maart 2008 tot heden, is de heer Etienne Schoupe de Staatssecretaris voor Mobiliteit. Zijn Algemene Beleidsnota's van 28 april 2008 (voor 2008) en van 7 november 2008 (voor 2009) bevatten diverse voorstellen voor het beheer van de geluidsproblematiek rond Brussels Airport (Kamer, Doc 52 0995/025 en Doc 52 1529/020).

Op 19 december 2008 keurde de Ministerraad, op voorstel van de heer Schoupe, een reeks maatregelen goed, die deel uitmaakten van de nieuwe benadering van de Staatssecretaris van het beheer van de geluidshinder op de luchthaven Brussel-Nationaal, ten einde een kader af te bakenen voor een evenwichtige oplossing die rekening houdt met de economische belangen en de milieueffecten van de luchthavenactiviteit. Het spreidingsplan wordt opgeheven.

a. beperking van het aantal nachtvluchten

Daar eind maart 2008 de activiteiten van DHL werden verminderd door de verhuis van de intercontinentale hub naar Leipzig, beperkte de Regering in 2008 het jaarlijks maximum aantal nachtslots (van 23u00 tot en met 05u59) tot 20.000, waarvan 6.000 voor vertrekkende.

Vanaf 2009 mag de (slot)coördinator van de luchthaven Brussel-Nationaal nog per kalenderjaar hoogstens 16.000 nachtslots toewijzen, waarvan maximaal 5.000 slots voor vertrekkende nachtvluchten. Dit is vastgelegd in het ministerieel besluit van 21 januari 2009 tot wijziging van het ministerieel besluit van 3 mei 2004 betreffende het beheer van de lawaaihinder op de luchthaven Brussel-Nationaal (B.S. 6 februari 2009, in werking 6 februari 2009).

b. stille nachten zonder opstijgingen tijdens het weekend

Daar de opstijgingen 's nachts voor de omwonenden de grootste hinder meebrengen, wou de Regering, in samenspraak met de sector, een aantal stille periodes zonder opstijgingen invoeren.

De stille periodes zouden gegarandeerd worden door, zoals geformuleerd in het persbericht van de Staatssecretaris voor Mobiliteit van 19 december 2008, het instellen van "een *opstijgverbod*" tijdens de weekendnachten.

Tevens vermeldt het bericht dat "de beperkingen geleidelijk van kracht worden vanaf maart 2009".

Ter zake geldt het ministerieel besluit van 6 april 2009 tot wijziging van het ministerieel besluit van 3 mei 2004 betreffende het beheer van de lawaaihinder op de luchthaven Brussel-Nationaal (B.S. 24 april 2009, in werking op 24 april 2009), dat gewijzigd is door het ministerieel besluit van 27 juli 2009 (B.S. 21 augustus 2009, in werking op 25 oktober 2009).

b.1. De tekst stelt dat “onverminderd de reeds toegewezen slots voor het IATA-zomerseizoen 2009 en met uitzondering van de vrijgestelde bewegingen, de coördinator van de luchthaven Brussel-Nationaal geen enkel slot voor opstijgingen mag toewijzen tijdens de volgende periodes :

- de nacht van vrijdag op zaterdag tussen 02u00 en 06u00;
- de nacht van zaterdag op zondag tussen 00u00 en 06u00;
- de nacht van zondag op maandag tussen 00u00 en 06u00.”

In realiteit gold deze regel van 24 april 2009 tot en met 24 oktober 2009 (IATA-zomerseizoen 2009). Het besluit voorziet ook dat, vanaf het IATA-winterseizoen 2009-2010, er geen slot voor opstijgingen mag toegewezen worden voor de nacht van vrijdag op zaterdag tussen 01u00 en 06u00.

Het besluit maakt wel een uitzondering voor de vrijgestelde vluchten.

Hieronder worden onder meer verstaan : de opstijgingen en landingen in verband met catastrofes, medische hulpverlening, militaire missies of van vluchten die om meteorologische of andere redenen moeten uitwijken naar de luchthaven Brussel-Nationaal.

b.2. Het ministerieel besluit van 27 juli 2009 vervangt “06u00” door “05u59”

Vanaf 25 oktober 2009 mag de coördinator dus geen slots voor opstijgingen toewijzen tijdens:

- de nacht van vrijdag op zaterdag tussen 01u00 en 05u59;
- de nacht van zaterdag op zondag tussen 00u00 en 05u59;
- de nacht van zondag op maandag tussen 00u00 en 05u59.

c. strengere geluidsquota voor vliegtuigen

De Regering heeft een drietal maatregelen genomen, die in het ministerieel besluit van 27 juli 2009 tot wijziging van het ministerieel besluit van 3 mei 2004 betreffende het beheer van de lawaaihinder op de luchthaven Brussel-Nationaal (B.S. 21 augustus 2008) zijn opgenomen :

c.1. uitbreiding van de reeds tijdens de nacht gehanteerde maximumgeluidsquota tot de periode van de vroege ochtend 06u00-06u59;

c.2. versterking van de nachtbeperkingen (tussen 23u00 en 05u59);

c.3. invoering van dag (tussen 07u00 en 20u59)- en avondbeperkingen (tussen 21u00 en 22u59).

Het ministerieel besluit laat wel een aantal uitzonderingen toe en voorziet overgangsperiodes voor de luchtvaartmaatschappijen opdat zij hun vloot zouden kunnen aanpassen.

In concreto ziet de tabel van de geluidsquota er momenteel als volgt uit :

Periode	Huidige maximale QC	Nieuwe maximale QC opstijgen	Nieuwe maximale QC landen
23u00-05u59	12	8 (1) (4)	8 (1) (5)
06u00-06u59	24	12	12
07u00-20u59	-	48 (2)	24 (2)
21u00-22u59	-	24 (2) (3)	12 (2)

(1) uitgezonderd 2009, QC = 12

(2) uitzondering gedurende 5 jaar voor vliegtuigen waarmee tijdens de periode 25 oktober 2008 – 24 oktober 2009 op Brussel-Nationaal werd gevlogen

(3) uitzondering : QC ≤ 26 voor een jaarlijks maximum van 3% van het totaal aantal opstijgingen tijdens die tijdsperiode

(4) uitzondering : QC ≤ 12 voor een jaarlijks maximum van 200 opstijgingen voor vliegtuigen waarmee tijdens de periode 25 oktober 2008 – 24 oktober 2009 op Brussel-Nationaal werd gevlogen

(5) uitzondering : QC ≤ 12 voor maximum 500 landingen in 2010, 430 in 2011, 360 in 2012 en 300 voor de volgende jaren.

d. exploitatieprocedures

d.1. het preferentieel baangebruik

Het spreidingsplan werd opgeheven en vervangen door een nieuw preferentieel baangebruik overdag en 's nachts, dat op 31 januari 2009 in voege is getreden. In de plaats van het spreidingsplan wil de Staatssecretaris dat "de banen tegen de dominante windrichting in preferentieel worden gebruikt. Bij verandering van windrichting zullen beter geschikte banen worden gebruikt." (Persbericht van 19 december 2008)

→ overdag

Tussen 06u00 en 22u59 wordt er bij voorkeur opgestegen van baan 25R en wordt er geland op de banen 25R/L .

Tijdens de daluren van het weekend, d.i. zaterdag van 16u00-22u59 en zondag van 06u00-15u59, wordt er bij voorkeur opgestegen van baan 25R of baan 20 in functie van de bestemming, d.w.z. baan 25R voor het vliegverkeer via ELSIK, NIK, HELEN, DENUT, KOK en CIV, baan 20 voor het vliegverkeer via LNO, SPI, SOPOK, PITES en ROUSY, en geland op de banen 25R/L.

→ 's nachts

Tijdens de vier weeknachten, met name op maandag-, dinsdag-, woensdag- en donderdagnacht, wordt er opgestegen van baan 25R en van baan 20 in functie van de bestemming, d.w.z. baan 25R voor het vliegverkeer via ELSIK, NIK, HELEN, DENUT, KOK en CIV, baan 20 voor het vliegverkeer via LNO, SPI, SOPOK, PITES en ROUSY, en geland op de banen 25R/L.

Tijdens de overige drie nachten van het weekend beoogde de Regering meer rust voor de bewoners door één enkele baan voor de opstijgingen en landingen te gebruiken : op vrijdagnacht gaat het om baan 25R, op zaterdagnacht baan 25L en op zondagnacht baan 20.

In het hieronder vermelde schema wordt het preferentieel baangebruik overdag en 's nachts zoals enerzijds vastgelegd in het spreidingsplan en anderzijds in het "plan Schouppe" ter vergelijking naast elkaar geplaatst.

		Spreidingsplan			"Plan Schouppe" (vanaf 31.01.2009)	
		6u00-22u59	23u00-2u59	3u00-5u59	6u00-22u59	23u00-5u59
Maandag	DEP	25R	20	07R/07L*	25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L	20	25L/25R	25R/25L ****
Dinsdag	DEP	25R	25R/20		25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L		25L/25R	25R/25L ****
Woensdag	DEP	25R	25R	07R/07L*	25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L	20	25L/25R	25R/25L ****
Donderdag	DEP	25R	25R/20		25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L		25L/25R	25R/25L ****
Vrijdag	DEP	25R	20	07R/07L*	25R	25R
	ARR	25R/25L	25R/25L	20	25L/25R	25R
Zaterdag					16u00-22u59	
	DEP	25R**	25L	25R	25R/20 ***	25L
	ARR	25R/25L	25R	25L/25R	25R/25L ****	25L
Zondag		6u00-16u59			6u00-15u59	
	DEP	20	25R	25R/20	25R/20 ***	25R
	ARR	25R/25L	25R/25L	25R/25L ****	25L/25R	20

* baan 07R voor het vliegverkeer naar LNO, SPI, SOPOK, PITES, ROUSY en CIV en baan 07L voor het vliegverkeer naar ELSIK, NIK, HELEN, DENUT en KOK

** Bemerking : Sinds midden 2006 wordt het preferentieel baangebruik op zaterdagen wekelijks bij notam geregeld waarbij vertrekkende vluchten tussen 15u00 en 22u59 preferentieel worden toegewezen aan baan 20.

*** baan 25R voor het vliegverkeer naar ELSIK, NIK, HELEN, DENUT, KOK en CIV, baan 20 voor het vliegverkeer naar LNO, SPI, SOPOK, PITES en ROUSY

**** Aankomst op baan 25L enkel op ATC-beslissing

Bron: diverse AIP's, periode 2007-2009

De boordcommandant kan echter altijd vragen om te mogen vliegen vanaf een andere dan de in gebruik zijnde baan op grond van het prestatievermogen van het vliegtuig en de baanverschillen (in termen van baanlengte of hindernissen in het verlengde van de banen). De procedure voor het aanvragen van deze afwijking wordt versoepeld (er is geen schriftelijke verantwoording meer vereist).

d.2. vluchtroutes

Een werkgroep van vertegenwoordigers van de Vice-Eerste Ministers en van Belgocontrol wordt onder voorzitterschap van het Staatssecretariaat voor Mobiliteit belast met de evaluatie van de bestaande vluchtroutes.

d.3. windnormen

De Regering heeft internationale experts gevraagd om een studie te maken "over de toe te passen windnormen en hun impact op veiligheid, capaciteit, gebruik van de banen en geluidshinder". Het resultaat dient aan de Ministerraad voorgelegd te worden.

e. wet over het exploitatiekader

Met het oog op juridische stabiliteit wil de Staatssecretaris voor Mobiliteit het federale exploitatiekader, met name de vliegprocedures en de exploitatiebeperkingen, vastleggen in een wet.

Het is de bedoeling dat wijzigingen van vliegprocedures en van exploitatiebeperkingen nog enkel via een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit kunnen. Ook zullen impactstudies over veiligheid, capaciteit en geluidshinder vereist zijn in geval van wijziging van een vliegprocedure.

In afwachting van de inwerkingtreding van deze wet worden de nieuwe exploitatiebeperkingen (16.000 nachtslots en aanpassingen aan het systeem van geluidsquota's) geregeld bij ministerieel besluit (tot wijziging van het ministerieel besluit van 3 mei 2004).

f. overlegforum

Het overlegforum wordt opnieuw opgestart en is onder voorzitterschap van het Directoraat-generaal Luchtvaart (DGLV).

Het forum is samengesteld uit de burgemeester of zijn vertegenwoordiger van de gemeenten opgenomen in het jongste rapport over de geluidscontouren van Brussels Airport en vertegenwoordigers van Belgocontrol, van Brussels Airport Company, van BATA en van AOC.

Op 14 september 2009 vond een eerste bijeenkomst van dit forum plaats : het ging om een informatieve vergadering over de eerder door de Regering genomen beslissingen van 19 december 2008 betreffende het beheer van de geluidshinder op de luchthaven van Brussel-Nationaal.

De gemeenten die uitgenodigd werden door het DGLV om deel te nemen aan deze bijeenkomst waren de volgende : Aarschot, Bertem, Boortmeerbeek, Brussel, Evere, Grimbergen, Haacht, Herent, Huldenberg, Jette, Kampenhout, Kortenberg, Kraainem, Leuven, Machelen, Mechelen, Meise, Oudergem, Overijse, Rotselaar, Schaarbeek, Sint-Joost-Ten-Node, Sint-Lambrechts-Woluwe, Sint-Pieters-Woluwe, Steenokkerzeel, Tervuren, Vilvoorde, Watermaal-Bosvoorde, Wemmel, Wezembeek-Oppem, Zaventem en Zemst.

g. toezicht door het Directoraat-Generaal Luchtvaart

Binnen de luchtvaartinspectie van het Directoraat-generaal Luchtvaart is in 2009 een specifieke cel milieu opgericht. De betrokken inspecteurs controleren de naleving van de reglementering met betrekking tot lawaaihinder : het gaat hier om het preferentieel baangebruik, de geluidsquota, de vliegprocedures, de slots, het opstijgverbod tijdens bepaalde nachtperiodes.

Deze cel kan zowel administratieve als gerechtelijke vaststellingen doen. Er is een procedure van administratieve boetes voorzien.

De Ombudsdienst voor de luchthaven Brussel-Nationaal doet in bepaalde gevallen beroep op deze cel en pleegt regelmatig overleg met de inspecteurs. In het kader van een klacht kan de Ombudsdienst immers bijkomende informatie opvragen of een dossier voor verder onderzoek doorsturen.

3. Evolutie van de klachten en klagers in 2008 en 2009

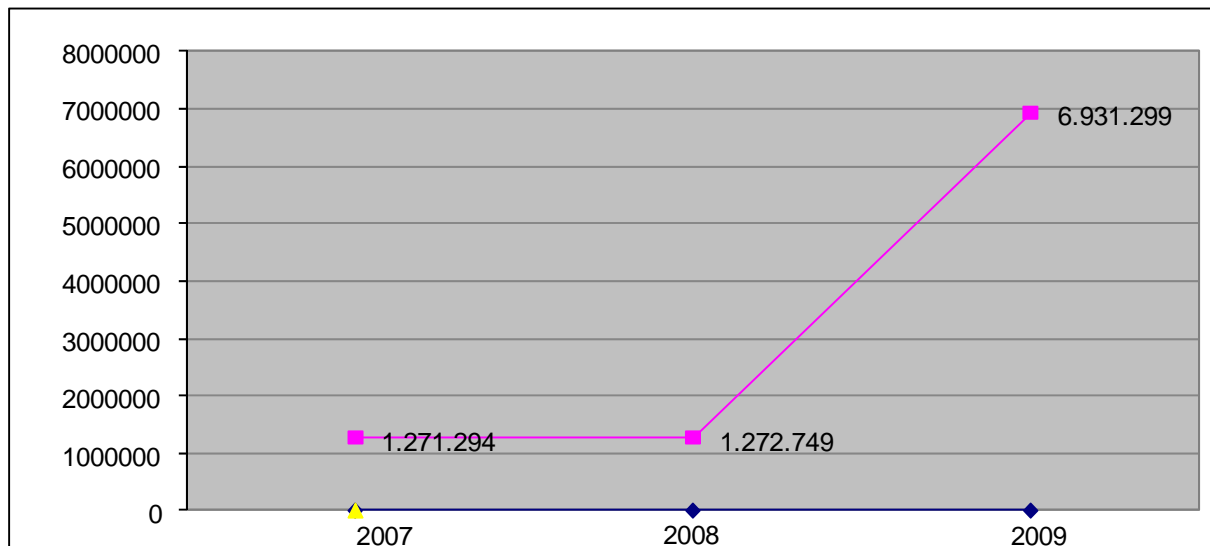
3.1. Aantal klagers en klachten

Omdat het overgrote deel van de klachten elektronisch wordt verstuurd (zie infra, punt 3.2.1.), wordt onder klager meestal een e-mailadres verstaan. Het is dus mogelijk dat eenzelfde klager meerdere e-mailadressen gebruikt voor het versturen van zijn klachten.

TABEL 1 : AANTAL KLAGERS EN KLACHTEN		
JAAR	KLAGERS	KLACHTEN
2007	3.756	1.271.294
2008	2.038	1.272.749
2009	1.340	6.931.299

Niettegenstaande het aantal klagers gestaag daalt, valt er toch een enorme stijging van het aantal klachten te noteren in 2009. De kaap van 7.000.000 klachten wordt net niet gehaald. Het staat echter wel vast dat 2009 een recordjaar is voor wat het totaal aantal klachten betreft.

FIGUUR : Evolutie van het aantal klachten



Bemering :

Zowel in het verleden als in 2008 en 2009 dekt het begrip klacht diverse ladingen. Het gaat niet alleen om daadwerkelijke klachten over een bepaald vliegtuig, over vliegtuighinder gedurende een bepaalde tijdspanne, over vliegroutes maar ook om informatievragen, conclusies, statements, ... van diverse burgers of verenigingen. In deze visie kunnen klachten pur sang niet afgebakend worden en niet duidelijk onderscheiden worden van andere meldingen aan de Ombudsdienst. Ook repetitieve klachten, dit zijn klachten van eenzelfde klager/e-mailadres binnen eenzelfde tijdspanne over eenzelfde gebeurtenis, bekomen allen zonder meer een registratienummer en worden in het databestand van de Ombudsdienst opgenomen.

3.2. Aantal klachten

Klagers kunnen op diverse manieren hun klachten versturen naar de Ombudsdienst.

In de geviseerde periode, d.i. 2008 en 2009, beschikt de dienst over twee e-mailadressen, namelijk airportmediation@mobilit.fgov.be en smo@mobilit.fgov.be.

Airportmediation is het algemene adres van de Ombudsdienst waarop zowel de interne mails, de individuele klachten, de klachten via het webformulier als alle relevante informatie terechtkomen.

Smo daarentegen is een adres dat exclusief gereserveerd is voor klachten van geluidshinder, waargenomen door een privé-sonometer.

Daarnaast kunnen in 2008 en 2009 klachten ook telefonisch, per brief of per fax aangemeld worden.

TABEL 2 : AANTAL KLACHTEN		
	2008	2009
Mail airportmediation	47.755	42.456
Mail smo	1.223.958	6.887.824
Fax	858	821
Telefonische klachten	154	184
Brieven	24	14
TOTAAL	1.272.749	6.931.299

Een eerste analyse van de cijfers toont duidelijk aan dat het smo-adres verantwoordelijk is voor de boost aan klachten door de spectaculaire toename van 1.223.958 tot 6.887.824 klachten.

De andere rubrieken zijn immers grosso modo identiek gebleven.

3.2.1. Aantal elektronische klachten

TABEL 3 : AANTAL ELEKTRONISCHE KLACHTEN		
	2008	2009
Totaal aantal mails	1.271.713	6.930.280
Totaal mail/totaal klachten	99,92%	99,99%

Niettegenstaande klachten op diverse manieren kenbaar gemaakt kunnen worden aan de Ombudsdienst, is het duidelijk dat de overgrote meerderheid van de klagers hun klacht elektronisch, via e-mail, verstuurt. Dat toont aan dat bijna alle klagers over (het gebruik van) een pc beschikken. De andere communicatiekanalen worden zo goed als niet of slechts uitzonderlijk gebruikt.

3.3. Aantal klagers en veelklagers

De Ombudsdienst ziet zich geconfronteerd met een aantal veelklagers. De definitie van een veelklager verschilt naargelang het mailadres dat hij hanteert.

Wie wordt als veelklager bestempeld ?

- Bij airportmediation wordt een klager, die meer dan 100 e-mails op jaarbasis via eenzelfde mailadres heeft verstuurd, beschouwd als een veelklager.

- Bij smo wordt een klager, die meer dan 1.000 e-mails op jaarbasis via eenzelfde mailadres heeft verstuurd, aanzien als een veelklager.

3.3.1. Totaal aantal klagers en veelklagers

TABEL 4 : TOTAAL AANTAL KLAGERS EN VEELKLAGERS			
		2008	2009
Totaal aantal klagers	airportmediation	1.434	976
	smo	604	364
Totaal aantal veelklagers	airportmediation	28	24
	smo	33	19

Het valt op dat er zowel bij airportmediation als bij smo een kleine groep veelklagers bestaat. Ten aanzien van 2008 valt er bij beide adressen in 2009 een daling te noteren in het aantal veelklagers, namelijk een lichte daling bij airportmediation van 28 naar 24 veelklagers maar wel een sterke daling bij smo van 33 naar 19 veelklagers.

Rekening houdend met de enorme stijging van het aantal klachten bij smo in 2009 is de sterke daling aan veelklagers des te opmerkelijker.

3.3.2. Aantal veelklagers airportmediation

TABEL 5 : AANTAL VEELKLAGERS AIRPORTMEDIATION 2008			
Aantal klachten/jaar	klagers	klachten	% klachten veelklagers t.a.v. totaal klachten airportmediation
100 – 200	11	1.605	3,36
201 - 300	5	1.172	2,45
301 - 500	1	329	0,69
501 – 700	4	2.248	4,71
701 – 1.000	2	1.773	3,71
1.001 – 2.500	2	3.375	7,07
2.501 – 5.000	1	4.646	9,73
5.001- 10.000	1	7.313	15,31
Meer dan 10.000	1	20.024	41,93
TOTAAL	28	42.485	88,96

TABEL 6 : AANTAL VEELKLAGERS AIRPORTMEDIATION 2009			
Aantal klachten/jaar	klagers	klachten	% klachten veelklagers t.a.v. totaal klachten airportmediation
100 – 200	7	941	2,22
201 - 300	6	1.506	3,55
301 - 500	5	1.438	3,39
501 – 700	0	0	0
701 – 1.000	1	786	1,85
1.001 – 2.500	2	3.835	9,03
2.501 – 5.000	1	2.558	6,02
5.001- 10.000	1	7.135	16,80
Meer dan 10.000	1	17.644	41,56
TOTAAL	24	35.843	84,42

In **2008** bedraagt het totaal aantal klachten airportmediation 47.755. Deze zijn ingediend door 1.434 klagers; gemiddeld zou dit neerkomen op jaarlijks 33 klachten per klager.

De realiteit is echter anders.

28 klagers nemen 42.485 klachten voor hun rekening en staan samen garant voor 88,96 % van het totaal aantal klachten airportmediation.

Rekenkundig zou dit neerkomen op een gemiddelde van 1.517 klachten per veelklager. Tabel 5 toont aan dat een aantal veelklagers erin slagen om dit gemiddelde duidelijk te overstijgen. Het is zelfs zo dat één veelklager 41,93 % van het totaal aantal klachten airportmediation op zijn conto heeft.

Dit heeft tot gevolg dat de meerderheid, dit zijn de resterende 1.406 klagers, verantwoordelijk zijn voor "slechts" 5.270 klachten.

De 47.755 klachten airportmediation maken 3,75 % uit van het totaal aantal klachten in 2008, d.i. 1.272.749; de veelklagers airportmediation vertegenwoordigen daarin samen 3,34 %.

Een gelijkaardige situatie laat zich optekenen in **2009**.

Dan bedraagt het totaal aantal klachten airportmediation 42.456, die samen verstuurd zijn door 976 klagers. Hoewel het totaal aantal klachten redelijk daalde (- 11,10 %) en ook het aantal klagers serieus afnam (- 31,94 %) t.o.v. 2008, zou dit toch neerkomen op een jaargemiddelde van 43 klachten per klager, wat beduidend hoger zou zijn dan in 2008.

In werkelijkheid zijn 35.843 klachten afkomstig van 24 klagers, goed voor 84,42 % van het totaal aantal klachten airportmediation.

Rekenkundig zou dit neerkomen op 1.493 klachten per veelklager. Uit tabel 6 blijkt dat enkele veelklagers dit gemiddelde serieus overstijgen; meer nog, het is zelfs zo dat quasi de helft van het aantal klachten van veelklagers dient toegeschreven te worden aan één enkele veelklager.

De resterende 6.613 airportmediation klachten staan op het conto van de overige 952 klagers.

Hoewel de 42.456 klachten airportmediation nauwelijks 0,61 % uitmaken van het totaal aantal klachten in 2009, d.i. 6.931.299, is 0,52 % daarvan toch afkomstig van de veelklagers airportmediation.

3.3.3. Aantal veelklagers smo

TABEL 7 : AANTAL VEELKLAGERS SMO 2008			
Aantal klachten per jaar	klagers	klachten	% klachten veelklagers t.a.v. totaal klachten smo
1.000 – 2.000	18	22.872	1,87
2.001 – 5.000	6	18.689	1,53
5.001 – 10.000	2	15.732	1,28
10.001 – 15.000	2	25.542	2,09
15.001 – 20.000	2	34.955	2,85
20.001 – 25.000	1	22.741	1,86
25.001 – 30.000	1	27.620	2,26
Meer dan 30.000	1	1.027.815	83,97
TOTAAL	33	1.195.966	97,71

TABEL 8 : AANTAL VEELKLAGERS SMO 2009			
Aantal klachten per jaar	klagers	klachten	% klachten veelklagers t.a.v. totaal klachten smo
1.000 - 2.000	4	5.150	0,08
2.001 - 5.000	6	15.996	0,23
5.001 - 10.000	2	15.502	0,22
10.001 - 15.000	3	43.863	0,64
15.001 - 20.000	0	0	-
20.001 - 25.000	1	21.687	0,31
25.001 – 30.000	0	0	-
Meer dan 30.000	3	6.772.825	98,33
TOTAAL	19	6.875.023	99,81

Uit de bovenstaande tabellen blijkt duidelijk dat de trend bij smo in 2008 en 2009 niet dezelfde is als bij airportmediation. Niettegenstaande er toch wel een serieuze daling is van het aantal veelklagers, met name van 33 naar 19 (- 42,42 %) valt er wel een enorme stijging (= meer dan een vijfvoud) van het aantal klachten te noteren.

In **2008** bedraagt het totaal aantal klachten smo 1.223.958, ingediend door 604 klagers. Mathematisch bedraagt het gemiddelde dan jaarlijks 2.026 klachten per klager.

Tabel 7 laat zien dat 33 klagers 1.195.966 klachten op hun actief hebben : zij staan samen in voor 97,71 % van het totaal aantal klachten smo, wat zou neerkomen op 36.241 klachten per veelklager. Slechts één veelklager slaagt daarin en neemt in zijn eentje 83,97% van het totaal aantal klachten veelklagers smo voor zijn rekening. De resterende 571 klagers smo stuurden samen 27.992 klachten.

In **2009** zijn in totaal 6.887.824 klachten ingediend door 364 klagers smo. In dat geval zou het mathematisch gemiddelde neerkomen op ongeveer 18.922 klachten per klager op jaarbasis.

De realiteit is opnieuw helemaal anders. 19 klagers nemen 6.875.023 klachten voor hun rekening en vertegenwoordigen op die manier 99,81 % van het totaal aantal klachten smo. Gemiddeld zou dit neerkomen op 361.843 klachten per veelklager.

Er is echter meer aan de hand : drie veelklagers staan borg voor 98,33 % van het totaal aantal klachten smo. Eigenlijk gaat het zelfs om twee veelklagers; één persoon hanteert twee mailadressen. Zoals uit punt 5 (zie infra) zal blijken, lijken deze twee veelklagers elkaar af te wisselen : de eerste laat 868.546 klachten optekenen in de eerste 28 weken van het jaar, waarna hij nog sporadisch klachten verstuurt (zo'n 1.421 klachten); de tweede slaagt erin om voor de resterende weken van 2009 5.902.858 klachten te sturen. Samen mogen ze het absolute record aan klachten op hun naam schrijven, 6.772.825, wat gemiddeld neerkomt op 18.555 klachten per dag of 773 klachten per uur.

De overige 12.801 klachten smo kunnen toegeschreven worden aan de resterende 345 klagers.

3.4. Taal van de klagers en klachten

3.4.1. Airportmediation

TABEL 9 : TAAL KLAGERS AIRPORTMEDIATION		
	2008	2009
Nederlands	369	297
Frans	1.053	677
Engels	12	2
TOTAAL	1.434	976

Tabel 9 geeft de taal weer waarvan de klager airportmediation gebruik maakt in zijn klacht.

In 2008 zijn 25,73 % van de klagers Nederlandstalig, 73,43 % Franstalig en 0,84 % Engelstalig. Niettegenstaande het totaal aantal klagers met 31,94 % daalt in 2009, wordt dit niet procentueel weerspiegeld in de taal van de klagers. De Nederlandstalige groep stijgt tot 30,43 % (+ 4,7 %). De Franstalige klagers dalen tot 69,37 % (- 4,06 %) en de Engelstalige tot 0,20 % (- 0,64 %).

3.4.2. Smo

TABEL 10 : TAAL KLAGERS SMO		
	2008	2009
Nederlands	27	19
Nederlands-Frans	300	115
Frans	272	224
Engels	5	6
TOTAAL	604	364

Wat de toebedeling van een taalrol aan de klagers smo betreft, verschilt de situatie enigszins met deze bij airportmediation en is deze vrij complex.

Klachten op het smo-adres zijn vaak klachten verstuurd door klagers, die gebruik maken van hulpmiddelen die hen door (een) actiecomité(s) ter beschikking worden gesteld : door het aanklikken van een bepaald vliegtuig dat hen heeft gehinderd, kunnen klagers een voorgedrukte klacht, in het Nederlands en het Frans, versturen naar de Ombudsdienst en andere instanties.

Kiest de klager voor een dergelijke klacht, zonder bijkomende informatie over zijn woonplaats of de hinderbeleving, dan kent de Ombudsdienst de precieze taalrol van deze klager niet.

Concreet betekent dit dat de Ombudsdienst ook de relevantie van dergelijke klachten niet kan nagaan doordat het causaal verband niet onderzocht kan worden tussen de hinder die de klager op een bepaald tijdstip in zijn woonplaats heeft ondervonden en een vliegtuig dat op weg was naar of vertrokken was van de luchthaven Brussel-Nationaal. In die zin kan men spreken van een “quasi-anonieme” klacht vermits de Ombudsdienst enkel een e-mailadres kent, waarin niet noodzakelijk een naam vervat zit, en geen gegevens over de woonplaats. Deze klagers worden ondergebracht in de rubriek Nederlands-Frans.

Indien de klager ofwel zijn adres ofwel bijkomende informatie over de hinderbeleving vermeldt, dan kan aan deze persoon toch een specifieke taalrol worden toegekend.

In enkele uitzonderlijke gevallen, met name 27 in 2008 en 6 in 2009, maakt een klager gebruik van de voorgedrukte klacht en vermeldt hij enkel zijn woonplaats maar valt uit de schrijfwijze ervan niet af te leiden of het om een Nederlandstalige dan wel een Franstalige klager gaat. Deze personen worden eveneens ondergebracht in de rubriek Nederlands-Frans.

In **2008** kan aan 50,33% van de klagers, namelijk 304 van de 604, een bepaalde taalrol toegekend worden. Hiervan is 8,88% Nederlandstalig, 89,47% Franstalig en 1,65% Engelstalig.

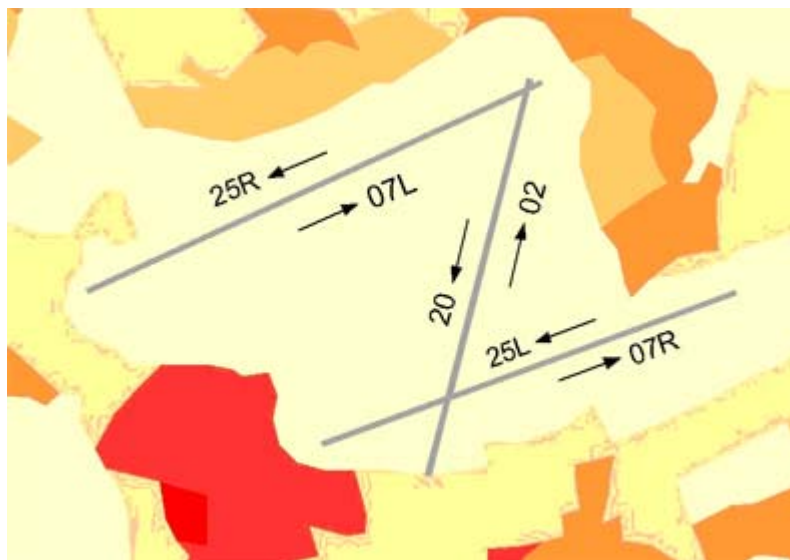
In **2009** is er meer duidelijkheid. Aan 68,41 % of 249 klagers kan een taalrol toegekend worden waarvan 7,63% Nederlandstalig, 89,96% Franstalig en 2,41% Engelstalig.

Omgekeerd betekent dit dat de Ombudsdienst in 2008 en 2009 respectievelijk voor 49,67% en 31,59% van de smo klagers enkel beschikt over een e-mailadres zonder verdere persoonsgegevens of bijkomende informatie over de hinderbeleving zodat het onmogelijk is om aan deze klagers een specifieke taalrol toe te kennen.

4. Baangebruik Brussel-Nationaal: enkele cijfers

4.1. Banenstelsel Brussel-Nationaal

Brussel beschikt over een banenstelsel met 3 start- en landingsbanen, die in een Z-vorm liggen en in beide richtingen kunnen worden gebruikt om te landen of op te stijgen.



Bron : The Brussels Airport Website, Omgeving en milieu, Configuratie van de luchthaven

Baan 25R of in omgekeerde richting **07L** vormt de bovenste streep van de "Z" en is 3.638 m.

De onderste streep van de "Z" is **baan 25L** of in omgekeerde richting **07R**, die 3.211 m is.

Baan 02 of in omgekeerde richting **20** is 2.984 m en vormt de schuine streep van de "Z".

4.2. Totaal aantal vliegbewegingen in 2008 en 2009

TABEL 11 : TOTAAL AANTAL VLEGBEWEGINGEN			
	2007	2008	2009
januari	19.427	21.252	17.353
februari	18.849	21.094	17.153
maart	21.817	21.800	20.141
april	21.101	22.480	19.699
mei	23.546	23.056	20.780
juni	23.456	23.352	21.101
juli	23.649	23.171	20.871
augustus	22.432	20.691	19.574
september	23.745	23.182	21.002
oktober	23.874	22.412	20.105
november	22.327	18.958	17.772
december	20.143	17.347	16.117
TOTAAL	264.366	258.795	231.668

Bron : Belgocontrol, Redstar, Overview movements at Brussels National

Na de lichte stijging in 2007 (+ 3,77% t.a.v. 2006) vertoont het aantal vliegbewegingen zowel in 2008 als in 2009 een dalende trend, met name in 2008 -2,11 % t.a.v. 2007 en in 2009 -10,48 % t.a.v. 2008.

Dit weerspiegelt zich zowel in het totaal aantal vliegbewegingen overdag als 's nachts.

TABEL 12 : TOTAAL AANTAL VliegBEWEGINGEN OVERDAG (06u00-22u59)	
2007	239.266
2008	240.902
2009	218.435

Bron : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2008 en 2009

TABEL 13 : TOTAAL AANTAL VliegBEWEGINGEN 'S NACHTS (23u00-05u59)	
2007	25.100
2008	17.893
2009	13.233

Bron : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2008 en 2009

4.3. Baanbruik per maand voor 2008 en 2009

Hieronder volgt een gedetailleerde opsplitsing van het aantal vliegbewegingen per baan en per maand zowel voor 2008 als 2009.

TABEL 14 : BAANBRUIK PER MAAND IN 2008							
	25R	25L	07R	07L	02	20	
Januari	11.724	6.463	580	48	631	1.806	21.252
Februari	11.809	6.705	675	142	693	1.070	21.094
Maart	11.540	6.794	605	86	765	2.010	21.800
April	10.730	6.047	2.175	228	2.501	799	22.480
Mei	7.368	4.262	5.101	1.800	4.300	225	23.056
Juni	13.398	8.143	590	362	249	610	23.352
Juli	12.982	7.576	824	540	476	773	23.171
Augustus	4.652	9.023	791	13	871	5.341	20.691
September	10.798	6.564	2.780	1.613	1.380	48	23.183
Oktober	12.541	7.634	464	51	488	1.233	22.411
November	10.142	6.461	561	72	697	1.025	18.958
December	8.789	5.259	1.212	94	1.337	656	17.347
TOTAAL	126.473	80.931	16.358	5.049	14.388	15.596	258.795

Bron : Belgocontrol, Redstar, Overview movements at Brussels National, 2008

TABEL 15 : BAANBRUIK PER MAAND IN 2009							
	25R	25L	07R	07L	02	20	
Januari	9.128	5.477	614	45	725	1.364	17.353
Februari	9.537	5.757	589	30	688	552	17.153
Maart	10.610	6.449	1.074	68	1.175	765	20.141
April	9.672	5.546	1.764	368	1.705	644	19.699
Mei	9.680	5.420	2.466	573	2.215	426	20.780
Juni	9.907	5.509	2.547	270	2.562	306	21.101
Juli	12.233	6.842	559	40	589	609	20.871
Augustus	12.674	3.698	106	488	87	2.521	19.574
September	8.994	5.437	2.913	180	3.117	361	21.002
Oktober	9.603	6.110	1.529	194	1.470	1.198	20.105
November	10.050	5.352	274	11	252	1.833	17.772
December	7.666	4.007	1.647	71	1.930	796	16.117
TOTAAL	119.794	65.604	16.082	2.338	16.515	11.375	231.668

Bron : Belgocontrol, Redstar, Overview movements at Brussels National, 2009

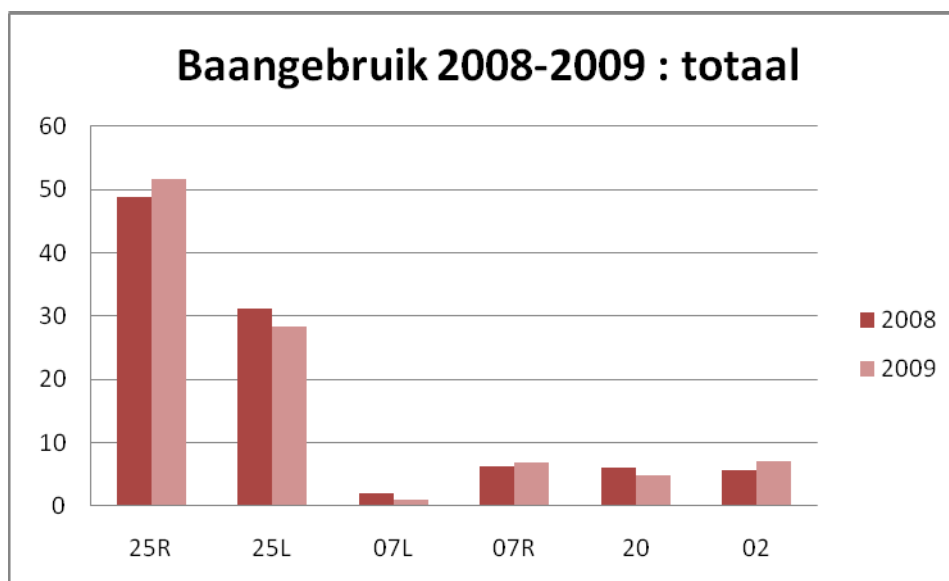
4.4. Baangebruik in percentage voor 2008 en 2009

TABEL 16 : BAANGEBRUIK in % TOTAAL		
	2008	2009
25R	48,87	51,69
25L	31,27	28,32
07L	1,95	1,01
07R	6,32	6,94
20	6,03	4,91
02	5,56	7,13
TOTAAL	100,00	100,00

TABEL 17 : BAANGEBRUIK in % OVERDAG		
	2008	2009
25R	48,77	51,61
25L	31,51	28,71
07L	1,95	0,99
07R	6,56	7,28
20	5,64	4,29
02	5,57	7,12
TOTAAL	100,00	100,00

TABEL 18 : BAANGEBRUIK in % 'S NACHTS		
	2008	2009
25R	50,22	53,08
25L	28,02	21,92
07L	2,01	1,25
07R	3,08	1,31
20	11,27	15,15
02	5,40	7,29
TOTAAL	100,00	100,00

STAAFDIAGRAM 1 : Percentage baangebruik 2008-2009 TOTAAL



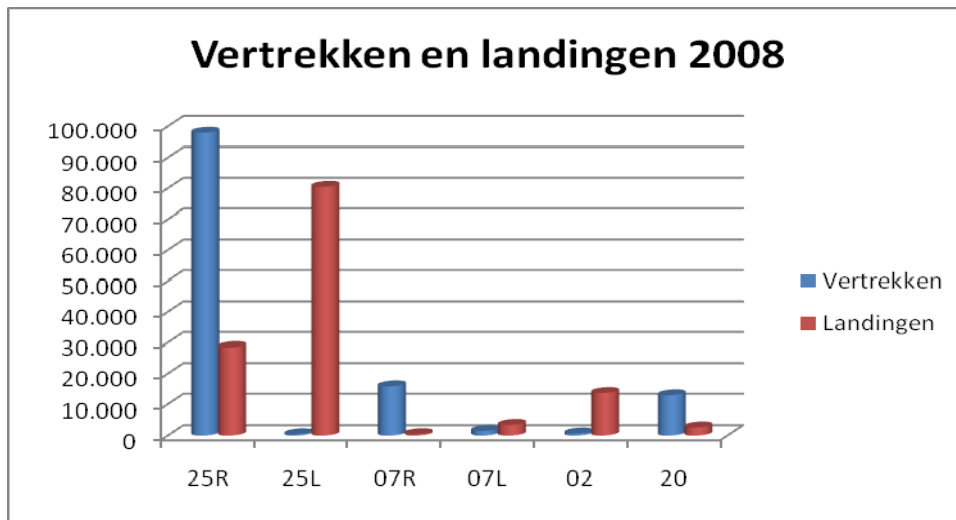
4.5. Vertrekken en landingen per baan in 2008 en 2009

TABEL 19 : AANTAL VERTREKKEN EN LANDINGEN PER BAAN IN 2008

	25R	25L	07R	07L	02	20	
Vertrekken	97.925	445	15.859	1.542	721	12.913	129.405
Landingen	28.548	80.486	499	3.507	13.667	2.683	129.390
Totaal	126.473	80.931	16.358	5.049	14.388	15.596	258.795

Bron : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2008

STAAFDIAGRAM 2 : Vertrekken en landingen per baan in 2008

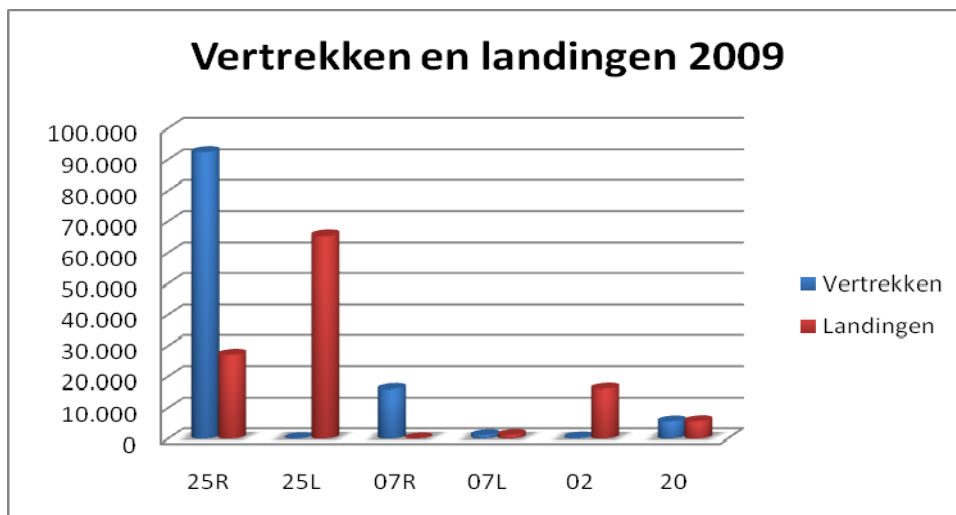


TABEL 20 : AANTAL VERTREKKEN EN LANDINGEN PER BAAN IN 2009

	25R	25L	07R	07L	02	20	
Vertrekken	92.531	117	16.027	1.129	380	5.654	115.838
Landingen	27.223	65.487	55	1.209	16.135	5.721	115.830
Totaal	119.754	65.604	16.082	2.338	16.515	11.375	231.668

Bron : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2009

STAAFDIAGRAM 3 : Vertrekken en landingen per baan in 2009



4.6. Gebruik van de vliegroutes in 2008 en 2009

TABEL 21 : GEBRUIK VAN DE VLEGROUTES							
			2008		2009		
LNO	25R	2C	3.522		2.821		
	25R	3Z	79		46		
	25R	2D	57		76		
	25L	2Q	13		4		
	07L	2H	60		64		
	07R	2J	659		615		
	02	3F	2		15		
	20	4L	347		156		
		TOTAAL		4.739	3,73%	3.797	3,34%
SPI	25R	2C	7.211		6.748		
	25R	4Z	37		15		
	25R	2D	72		19		
	25L	2Q	11		2		
	07L	3H	34		29		
	07R	2J	1.179		1.133		
	02	3F	6		15		
	20	3L	894		411		
		TOTAAL		9.444	7,43%	8.372	7,37%
SOPOK	25R	3C	26.378		25.643		
	25R	4Z	597		489		
	25R	3D	1.180		981		
	07L	2H	485		418		
	07R	2J	4.832		4.782		
	02	3F	33		102		
	20	2L	4.187		2.543		
		TOTAAL		37.692	29,66%	34.958	30,79%
	PITES	25R	3C	1.383		1.422	
25R		3Z	165		52		
25R		3D	3		2		
07L		3H	10		15		
07R		3J	407		293		
02		3F	2		3		
20		3L	555		452		
20		3N	146		106		
		TOTAAL		2.671	2,10%	2.345	2,07%
ROUSY	25R	3C	8.862		8.670		
	25R	3Z	106		38		
	25R	3D	90		53		
	07L	3H	74		58		
	07R	3J	1.566		1.587		
	02	3F	11		29		
	20	3L	1.264		786		
	20	3N	77		26		
		TOTAAL		12.050	9,48%	11.247	9,91%

DENUT	25R	3C	9.134	8.017		
	07L	4H	1.326	1.430		
	02	5F	239	51		
	20	3L	742	72		
	20	2N	189	82		
	TOTAAL		11.630	9,15%	9.652	8,50%
HELEN	25R	3C	7.993	7.891		
	07L	4H	1.327	1.455		
	02	5F	185	41		
	20	3L	722	88		
	20	2N	118	116		
	TOTAAL		10.345	8,14%	9.591	8,45%
NICKY	25R	2C	9.189	8.763		
	25R	4Z	501	336		
	07L	1H	1.600	1.743		
	02	2F	182	44		
	20	2L	633	51		
	20	2N	198	141		
	TOTAAL		12.303	9,68%	11.078	9,76%
KOKSY	25R	2C	577	589		
	07L	1H	78	95		
	02	1F	8	2		
	20	4L	66	21		
	TOTAAL		729	0,57%	707	0,62%
ELSIK	25R	2C	29	14		
	07L	1H	3	2		
	02	1F	1	0		
	20	1L	0	1		
	TOTAAL		33	0,03%	17	0,01%
CHIEVRES	25R	1C	14.378	12.583		
	25R	7D	498	386		
	25R	1E	4.268	4.952		
	25L	2Q	21	6		
	07L	4H	117	127		
	07R	4J	3.492	3.110		
	02	6F	35	68		
	20	7L	2.647	544		
	TOTAAL		25.456	20,03%	21.776	19,18%
TOTAAL		127.092*	100,00%	113.540*	100,00%	

***Bemmerking**

Deze tabel werd opgesteld aan de hand van de dagelijkse vluchlijsten. Het totaal aantal vertrekkende vluchten verschilt echter van het cijfer uit punt 4.4. Dit heeft te maken met het feit dat bij een aantal vluchten in de vluchlijst wel een baan staat vermeld maar geen specifieke vliegroute. Daarom kunnen deze vluchten niet in de bovenstaande tabel worden opgenomen.

5. Zoektocht naar piekmomenten aan klachten

5.1. Klachten airportmediation in 2008 en 2009

TABEL 22 : AANTAL KLACHTEN AIRPORTMEDIATION PER MAAND		
	2008	2009
januari	2.077	1.743
februari	2.132	1.845
maart	2.142	2.403
april	4.492	4.649
mei	14.725	5.643
juni	1.513	6.293
juli	2.405	3.646
augustus	7.793	2.308
september	2.689	6.184
oktober	2.626	3.711
november	2.241	2.777
december	2.920	1.254
TOTAAL	47.755	42.456

In **2008** zijn in totaal 47.755 klachten binnengekomen; gemiddeld zou dit neerkomen op 3.980 klachten per maand. De tabel toont aan dat 3 maanden boven het rekenkundig gemiddelde uitstijgen, namelijk april, mei en augustus 2008.

De piekmaand bij uitstek in 2008 was de maand mei.

Het hoge aantal klachten in mei valt enerzijds toe te schrijven aan de quasi dagelijkse deviaties op het (toen van kracht zijnde) spreidingsplan door de weersomstandigheden en anderzijds aan het voorval op 25 mei 2008 toen een vrachtvliegtuig, Boeing, van Kalitta Air van baan 20 schoof en crashte. Beide voorvallen veroorzaakten een storm aan klachten en vragen.

Mei kende twaalf opeenvolgende dagen van deviaties van 3 tot en met 14 mei, quasi onmiddellijk gevolgd door een nieuwe golf van tien opeenvolgende dagen van deviaties van 16 tot en met 25 mei, telkens omwille van de heersende wind waardoor de windnormen voor de banen 25R en 25L overschreden waren.

Zowel de vliegtuigcrash, die tot gevolg had dat de baan 02/20 was gesloten van 25 mei tot 12 juni 's avonds als de weersomstandigheden zorgden ervoor dat in die periode vaak de combinatie 07R/07L of 07L/07R in gebruik was.

Ook in april en augustus zijn er heel wat klachten binnengekomen.

April kende eveneens zeven opeenvolgende dagen met deviaties, namelijk van 16 april tot en met 22 april, waarbij Belgocontrol op grond van de weersomstandigheden deviaties op het preferentieel baangebruik hanteerde door te werken met de combinaties 07R/02 of 07R/07L.

In augustus was baan 25R gesloten omwille van (onderhouds)werken aan de betrokken baan; dit had tot gevolg dat Belgocontrol veel frequenter een beroep diende te doen op de banen 20, 02 en 07R waardoor er een pak meer klachten werden verstuurd naar de Ombudsdienst.

Juni, daarentegen, was de maand met het laagste aantal klachten. Het sluiten van baan 20 zal daar grotendeels voor verantwoordelijk zijn.

42.456 klachten vonden in **2009** de weg naar de Ombudsdienst; dit komt neer op gemiddeld 3.538 klachten per maand.

In tegenstelling tot 2008 is er in 2009 geen piekmaand die met kop en schouders boven de andere maanden uitsteekt.

April, mei, juni en september kenden het hoogste aantal klachten.

Tijdens deze maanden waren er opnieuw heel vaak afwijkingen op het preferentieel baangebruik.

Door de weersomstandigheden konden de banen 25 niet gebruikt worden. Dit leidde tot een frequent gebruik van het deviatieschema 07R/02 en in mindere mate tot een gebruik van het schema 07R/07L ingevolge winden uit de richting noord tot zuidoost.

December kende het laagste aantal klachten in 2009. De barre weersomstandigheden hadden tot gevolg dat er op enkele momenten totaal geen vliegverkeer plaats vond (met name op 17 december 2009 van 14u45-17u30, 21u50-23u00 en 23u00 tot 00u55) of dat bepaalde banen gesloten of niet beschikbaar waren omwille van werken, sneeuw of ijzel waardoor omwonenden geen hinder ondervonden en dus ook geen klachten verstuurden naar de Ombudsdienst.

5.2. Klachten smo in 2008 en 2009

TABEL 23 : KLACHTEN SMO PER MAAND		
	2008	2009
januari	115.269	98.690
februari	96.544	88.128
maart	109.214	93.127
April	111.776	140.166
Mei	125.013	176.762
Juni	94.433	224.437
Juli	108.592	419.613
augustus	77.115	646.428
september	99.295	633.583
oktober	95.498	2.410.270
november	94.368	1.383.423
december	96.841	573.197
TOTAAL	1.223.958	6.887.824

Net zoals bij de klachten airportmediation is ook bij de klachten smo de maand mei in **2008** de topmaand wat het aantal klachten betreft. Uiteraard zijn ook de vele deviaties door de weersomstandigheden en de vliegtuigcrash hiervan de oorzaak.

De tabel toont duidelijk aan dat 2009 een heel bizar jaar is voor de klachten smo.

Hoewel het aantal klachten in het begin van het jaar dezelfde tendens vertoont als in 2008 qua aantal maandelijks klachten, zijn er lichte pieken merkbaar vanaf de maand april tot en met juni om dan over te gaan tot ongekende hoogten in de volgende maanden.

Uit een diepere analyse van het smo klachtenbestand blijkt dat in de eerste 28 weken van het jaar één mailadres duizenden klachten per week stuurt naar het smo-adres, in totaal goed voor zo'n 868.546 klachten.

Het gaat hier evenwel om repetitieve klachten.

Voor die 28 weken komt men tot een totaal van 124.536 vliegbewegingen. Het totaal aan klachten overtreft dus het totaal aan vliegbewegingen voor dezelfde periode.

Rekening houdend met het e-mail adres dat de veelklager gebruikt, gaat de Ombudsdienst er van uit dat het hier één persoon betreft. Het is evenwel onmogelijk dat één en dezelfde persoon alle eventuele hinder van alle vliegbewegingen zou dragen, wat aanleiding zou geven tot het versturen van net geen 7 klachten per vliegbeweging.

Opmerkelijk is dat vanaf week 29 deze veelklager nog slechts sporadisch een aantal klachten verstuurt maar dat een ander e-mailadres vanaf dan de fakkel als grootste veelklager overneemt en erin slaagt om tot het einde van het jaar, d.i. in een bestek van 24 weken, maar liefst 5.902.858 (repetitieve) klachten te versturen.

Dit komt neer op gemiddeld 245.952 klachten per week of 35.136 klachten per dag of 1.464 klachten per uur of 24 klachten per minuut.

De Ombudsdienst kan niet nagaan of er een link bestaat tussen de veelklager die in de eerste 28 weken een berg klachten verstuurt en de veelklager die daarna instaat voor de miljoenen klachten vermits de e-mails van deze laatste geen enkele naam noch woonplaats bevatten en ook het mailadres op zich geen enkele identificatie van de betrokkene inhoudt.

In die zin is er dan ook sprake van quasi-anonieme klachten, waarvan de Ombudsdienst de inhoud niet kan verifiëren.

Een dergelijke berg klachten geeft evenwel een vertekend beeld van het uiteindelijke klachtenbestand.

Op deze manier dreigt de waarde van elke andere individuele klacht te verdrinken in een massa repetitieve klachten, verliest deze enorm aan gewicht en is er gevaar voor een vertekend beeld in de statistieken, waaruit dan weer verkeerde conclusies kunnen getrokken worden.

Geen enkele individuele klager, zelfs een (gewone) veelklager, kan op tegen een geprogrammeerde klachtenspuwende computer die de taak van de klager(s) overneemt. Klagers en veelklagers mogen uiteraard klachten sturen maar dan wel klachten, die niet repetitief zijn en gekoppeld zijn aan hinder van een bepaald vliegtuig of een bepaalde periode. Daarom is er nood aan een beter stroomlijnen van het aantal klachten.

6. Inhoud van de klachten in 2008 en 2009

6.1. Enkele algemene vaststellingen

→ In de geïndiceerde periode wordt geen onderscheid gemaakt tussen klachten, vragen of algemene statements/bedenkingen die gehinderden versturen. Alles wordt geregistreerd in de databank onder de noemer "klacht".

→ Het voorwerp van de klacht is ook niet altijd duidelijk. Sommige klachten zijn beperkt tot één vliegtuig, andere behandelen meerdere vliegbewegingen. Sommige vermelden diverse tijdstippen met vliegtuighinder, andere klachten handelen over het baangebruik. Een betere afbakening van de diverse soorten klachten dringt zich op.

→ Een aantal klachten bevat alleen een e-mailadres maar geen naam en/of woonplaats zodat het niet duidelijk is wie de klager is en waar deze woont.

Om een adequaat antwoord te kunnen geven op een klacht moet de Ombudsdienst het causaal verband kunnen nagaan tussen de hinder die een persoon op een bepaald tijdstip in zijn woonplaats heeft ondervonden en een vliegtuig dat op weg was naar of vertrokken is van de luchthaven Brussel-Nationaal.

→ Sommige klagers vragen een aantal registratienummers in het klachtenbestand aan (in functie van b.v. het aantal hinderende vliegtuigen, het aantal gezinsleden, de diverse tijdstippen waarop zij hinder hebben ondervonden) niettegenstaande zij slechts één mail en dus eigenlijk slechts één enkele klacht versturen.

→ Zoals reeds in het vorige punt 5 aangehaald, kunnen repetitieve klachten van één persoon of één e-mailadres leiden tot een vertekend beeld van het klachtenbestand.

Indien het de bedoeling van een bepaalde klager is om de ondervonden hinder duidelijk aan te kaarten door massaal veel repetitieve klachten te sturen, doet een dergelijke werkwijze afbreuk aan de andere klagers die voor elke hinderbeleving één individuele klacht sturen of zelfs in één klacht meerdere hinderbelevingen aanklagen (b.v. per week één grote klacht sturen maar statistisch blijft dit wel één klacht) en vertekent deze zo de statistieken. Als het repetitieve oogmerk uiteraard ontbreekt en een klager massaal verschillende individuele klachten verstuurt, dan kunnen deze wel allemaal geregistreerd worden.

Indien het de bedoeling is om duidelijk te maken dat er meerdere gehinderden zijn van een bepaalde vlucht op een bepaald ogenblik in een bepaalde gemeente of regio, dan komt dit het best tot uiting (b.v. in de statistieken) als zoveel mogelijk verschillende klagers apart een individuele klacht sturen.

→ Het is niet altijd duidelijk of een klager antwoord wenst op zijn klacht of gewoonweg een registratie van zijn klacht wil. Soms blijkt pas na het versturen van een antwoord dat de klager eigenlijk geen antwoord behoefde.

6.2. Meest geformuleerde klachten

De hieronder vermelde lijst beperkt zich tot een opsomming van de meest geformuleerde klachten tijdens 2008 en 2009 en is dus zeker niet exhaustief.

De lijst bevat drie rubrieken : de meer algemeen geformuleerde klachten die op diverse onderwerpen kunnen slaan, klachten die betrekking hebben op de opstijgingen van vliegtuigen en tenslotte deze die gaan over de landingen.

ALGEMEEN

→ het spreidingsplan (NPD, Plan Anciaux) of het preferentieel baangebruik (PRS, Plan Schoupe) op zich;

→ afwijkingen (deviaties) op het baangebruik, dat voorzien is in het NPD of PRS, met name bij een frequent gebruik van het deviatieschema 07R/02, 07R/07L, 20/20 of 02/02.

Aansluitend zijn er hierbij dan ook veel klachten, bemerkingen en vragen over :

→ 1. de verschillende windnormen die gelden voor elke baan en de toepassing ervan door Belgocontrol bij de deviaties.

Klagers baseren zich vaak op weersinformatie die vrij ter beschikking is op internet, zoals METAR en TAF met waarnemingen en weersverwachtingen van meer dan 4.000 luchthavens. Belgocontrol zelf maakt echter gebruik van ACMET, een speciaal voor hen ontwikkeld meteoproduct.

→ 2. een verhoogd gevoel van onveiligheid bij het toegenomen gebruik van de 02/20;

→ 3. de veiligheid van het gebruik van het deviatieschema 07R/02.

→ de definitie van het begrip “nacht” met de vraag naar een uitbreiding tot 07u00;

→ het toelaten van nachtvluchten;

→ het gebruik van bepaalde vliegtuigtypes (overdag, 's nachts);

→ de vraag naar een “landingsverbod” tijdens bepaalde tijdsperioden;

→ het grondlawaai zoals taxiënde vliegtuigen, proefdraaien, laden en lossen in Brucargo.

OPSTIJGINGEN

→ opstijgingen 25R (van de zwaardere vliegtuigen) via de DELTA-routes;

→ opstijgingen 25R via de DENUT-route;

→ opstijgingen 25R via de HELEN- of NICKY-route;

→ opstijgingen 25R naar de bakens in het zuid-oosten, 1700 voet naar links, als de vliegtuigen laag zitten of laat afdraaien;

→ opstijgingen 25R via de Ringroute (als ze ver boven of onder de RO vliegen);

→ opstijgingen 25R via de Chabertroute (overdag tijdens het weekend);

→ opstijgingen 25R via de Kanaalroute tijdens de nacht;

→ opstijgingen 25R op de Zoulouroutes;

→ opstijgingen 20 in het weekend of 's nachts;

→ opstijgingen 20 op zaterdagmiddag (in NPD, op grond van NOTAM);

→ opstijgingen 20 als de vliegtuigen snel/kort afdraaien op de LNO- of SPI-route;

→ opstijgingen 07R (stijgend aantal);

→ opstijgingen 07R via de vliegroutes LNO of SPI;

→ opstijgingen 07R die laat de bocht nemen richting Huldenberg;

→ concentratie rond de bakens van Chièvres en Huldenberg;

→ het opstijgen van vliegtuigen tijdens de stille weekendnachten.

LANDINGEN

→ landingen op 02 (stijgend aantal + overvlogen gebieden);

→ landingen op 02 van zwaardere vliegtuigen;

→ landingen op 20 in de nacht van zondag op maandag;

→ landingen op 07L.

7. Plaatsen met de meeste klagers in 2008 en 2009

7.1. Aantal klagers airportmediation per plaats in 2008 en 2009

Zowel in 2008 als in 2009 bevinden Sint-Pieters-Woluwe, Kraainem en Wezenbeek-Oppem zich in de top 3 van plaatsen met de meeste klagers; wel varieert hun rangschikking.

Het valt ook op dat het aantal klagers in deze plaatsen in 2009 redelijk tot gevoelig daalde met respectievelijk - 13,14 %, -12,17 % en -63,16 %. De daling is het grootst in Wezenbeek-Oppem.

Ook in een aantal andere plaatsen valt een gevoelige daling van het aantal klagers te noteren zoals in Laken, Schaarbeek, Sint-Jans-Molenbeek, Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Jette en Sterrebeek. Een tegengestelde tendens doet zich voor in onder meer Haren, La Hulpe, Lasne en Grez-Doiceau.

TABEL 24 : AANTAL KLAGERS AIRPORTMEDIATION PER PLAATS

	Plaats	2008	2009
1000	Brussel	10	6
1020	Laken	49	9
1030	Schaarbeek	82	51
1040	Etterbeek	5	1
1050	Elsene	6	5
1060	Sint-Gillis	1	1
1070	Anderlecht	15	8
1080	Sint-Jans-Molenbeek	23	5
1081	Koekelberg	7	0
1082	Sint-Agatha-Berchem	21	1
1083	Ganshoren	55	6
1090	Jette	66	46
1120	Neder-over-Heembeek	6	2
1130	Haren	12	37
1140	Evere	26	30
1150	Sint-Pieters-Woluwe	137	119
1160	Oudergem	20	9
1170	Watermaal-Bosvoorde	6	5
1180	Ukkel	2	4
1190	Vorst	1	1
1200	Sint-Lambrechts-Woluwe	31	22
1210	Sint-Joost-ten-Node	2	1
1300	Wavre	3	4
1310	La Hulpe	7	12
1315	Incourt	1	1
1325	Chaumont-Gistoux	11	6
1325	Dion-Valmont	2	1
1330	Rixensart	4	5
1331	Rosières	0	1
1332	Genval	4	3
1348	Louvain-La-Neuve	1	0
1350	Jauche	0	1
1367	Ramilies	0	1
1370	Dongelberg	1	0
1380	Couture-Saint-Germain	0	1

1380	Lasne	1	8
1380	Ohain	0	2
1380	Plancenoit	1	0
1390	Bossut-Gottechain	3	2
1390	Grez-Doiceau	3	10
1390	Nethen	1	0
1410	Waterloo	33	38
1420	Braine-l'Alleud	15	12
1421	Ophain-Bois-Seigneur-Isaac	3	2
1430	Rebecq	0	1
1460	Ittre	0	1
1480	Tubize	0	1
1560	Hoeilaart	5	7
1600	Sint-Pieters-Leeuw	4	2
1640	Sint-Genesius-Rode	7	4
1650	Beersel	3	1
1652	Alsemberg	2	1
1654	Huizingen	0	1
1700	Dilbeek	10	0
1700	Sint-Martens-Bodegem	2	2
1700	Sint-Ulriks-Kapelle	2	1
1701	Itterbeek	4	1
1702	Grand-Bigard	13	1
1703	Schepdaal	1	0
1731	Zellik	2	1
1740	Ternat	3	1
1741	Wambeek	6	1
1742	Sint-Katherina-Lombeek	2	0
1750	Lennik	3	0
1755	Gooik	0	1
1760	Roosdaal	5	1
1761	Borchtlombeek	1	1
1770	Liedekerke	4	3
1780	Wemmel	2	5
1785	Hamme	0	1
1800	Vilvoorde	1	3
1820	Perk	5	6
1820	Steenokkerzeel	5	1
1830	Machelen	3	5
1831	Diegem	5	2
1850	Grimbergen	12	16
1851	Humbeek	1	0
1853	Strombeek-Bever	3	4
1860	Meise	4	6
1861	Wolvertem	4	2
1910	Kampenhout	2	1
1930	Zaventem	16	7
1932	Sint-Stevens-Woluwe	1	4
1933	Sterrebeek	48	19
1950	Kraainem	115	101
1970	Wezenbeek-Oppem	266	98
1982	Elewijt	1	1
2100	Deurne	0	1
2220	Heist-op-den-Berg	1	0
2500	Lier	0	1

2560	Bevel	0	1
2570	Duffel	0	2
2820	Bonheiden	2	8
2860	Sint-Katelijne-Waver	0	1
3001	Heverlee	3	4
3010	Kessel-Lo	1	1
3012	Wilsele	1	4
3020	Herent	20	11
3020	Veltem-Beisem	22	25
3020	Winksele	8	34
3040	Huldenberg	8	7
3040	Neerijse	4	2
3040	Ottenbourg	3	0
3040	Sint-Agatha-Rode	3	0
3050	Oud-Heverlee	7	3
3051	Sint-Joris-Weert	3	0
3053	Haasrode	1	0
3060	Bertem	22	20
3060	Korbeek-Dijle	2	1
3061	Leefdaal	14	7
3070	Kortenberg	1	2
3071	Erps-Kwerps	11	5
3078	Meerbeek	7	3
3080	Tervuren	12	8
3080	Vosseme	3	6
3090	Overijse	6	3
3110	Rotselaar	1	0
3191	Hever	1	8
3210	Linden	1	0
3220	Sint-Pieters-Rode	0	1
3350	Linters	0	1
3721	Kortesem	0	1
3730	Romershoven	0	1
7090	Petit-Roeulx-Les-Braine	1	0
7830	Graty (Sily)	0	1
7850	Marcq	1	1
7850	Enghien	1	1
8530	Harelbeke	0	1
8570	Anzegem	0	1
8890	Dadizele	0	1
9260	Schellebelle	1	0
9310	Moorsel	1	0
9400	Ninove	1	0
9403	Neigem	1	0
9404	Aspelare	2	0
9450	Haaltert	1	0
9451	Kerksken	1	0
9473	Welle	0	1
9500	Ophasselt	2	1
9550	Steenhuize-Wijnhuize	0	1
9620	Erwetegem	1	0
9630	Zwalm	0	1
9688	Maarkedal	1	0
9700	Oudenaarde	1	0
	TOTAAL	1.434	976

7.2. Top 3 van de plaatsen met de meeste klagers en deze met de meeste klachten

TABEL 26 : TOP 3 PLAATSEN MET MEESTE KLAGERS EN HUN KLACHTEN					
2008			2009		
	Klagers	Klachten		Klagers	klachten
1. Wezenbeek-Oppem	266	1.803	1. Sint-Pieters-Woluwe	119	1.475
2. Sint-Pieters-Woluwe	137	878	2. Kraainem	101	3.308
3. Kraainem	115	5.627	3. Wezenbeek-Oppem	98	1.677

Deze rangschikking is gemaakt op basis van het aantal klagers in een bepaalde gemeente; in tweede instantie kan er dan gekeken worden naar het aantal klachten, dat zij vertegenwoordigen.

De daling van het aantal klagers in de top 3 van plaatsen leidt echter niet noodzakelijk tot een gelijkaardige daling van het aantal klachten in deze plaatsen. In Kraainem zorgt de kleine daling van het aantal klagers wel voor een serieuze daling van het aantal klachten (- 41,21 %). In Wezenbeek-Oppem daarentegen zorgt de beduidend kleinere groep voor een minimale daling van het aantal klachten (- 6,99 %) terwijl in Sint-Pieters-Woluwe een kleinere groep klagers verantwoordelijk is voor zelfs een serieuze toename van het aantal klachten (+ 68 %).

Als de parameters effectief omgewisseld zouden worden (eerst het aantal klachten en dan pas het aantal klagers) zou de top 3 er inderdaad anders uitzien. Alleen Kraainem is dan nog present.

TABEL 27 : TOP 3 PLAATSEN MET MEESTE KLACHTEN EN HUN KLAGERS					
2008			2009		
	Klagers	Klachten		Klagers	klachten
1. Zaventem	15	20.062	1. Zaventem	7	17.657
2. Chaumont-Gistoux	11	8.031	2. Marcq	1	7.135
3. Kraainem	115	5.627	3. Kraainem	101	3.308

Zowel in 2008 als in 2009 staat Zaventem dan op de eerste plaats en bekleedt Kraainem de derde plaats. Alleen plaats twee wisselt : in 2008 is deze weggelegd voor Chaumont-Gistoux en in 2009 voor Marcq. Met uitzondering van Kraainem staat in deze context een kleine groep klagers garant voor een vrij aanzienlijk aantal klachten.

7.3. Aantal klagers smo per plaats in 2008 en 2009

TABEL 28 : AANTAL KLAGERS SMO PER PLAATS		
	klagers	
	2008	2009
Woonplaats meegedeeld	276	191
Woonplaats niet meegedeeld	328	173
TOTAAL	604	364

In tegenstelling tot bij de airportmediation klagers is de woonplaats niet gekend van alle smo klagers: in 2008 deelt slechts 45,70% van de smo klagers zijn woonplaats mee en in 2009 gaat het om 52,47% van deze klagers .

De verdere uitdieping van de woonplaats heeft dan ook enkel betrekking op de 276 en 191 klagers. De andere klagers kunnen zoals reeds gezegd beschouwd worden als "quasi-anonieme" klagers.

TABEL 29 : AANTAL KLAGERS SMO PER PLAATS			
	Plaats	2008	2009
1030	Schaarbeek	1	1
1040	Etterbeek	0	1
1050	Elsene	1	1
1060	Sint-Gillis	0	1
1082	Sint-Agatha-Berchem	2	0
1090	Jette	1	0
1130	Haren	1	2
1140	Evere	2	4
1150	Sint-Pieters-Woluwe	29	29
1160	Oudergem	3	1
1170	Watermaal-Bosvoorde	0	1
1180	Ukkel	2	0
1200	Sint-Lambrechts-Woluwe	2	1
1300	Wavre	1	0
1310	La Hulpe	2	4
1325	Chaumont-Gistoux	3	6
1330	Rixensart	1	1
1380	Lasne	1	6
1390	Grez-Doiceau	1	1
1410	Waterloo	13	14
1420	Braine-l'Alleud	3	2
1460	Ittre	0	1
1480	Tubize	0	1
1560	Hoeilaart	2	6
1640	Sint-Genesius-Rode	0	2
1652	Alsemberg	1	0
1702	Grand-Bigard	1	0
1831	Diegem	1	0
1930	Zaventem	4	4
1933	Sterrebeek	29	5
1950	Kraainem	45	34
1970	Wezembeek-Oppem	113	56
3010	Kessel-Lo	1	0
3071	Erps-Kwerps	2	2
3080	Tervuren	2	2
3090	Overijse	4	0
7090	Petit-Roeulx-Les-Braine	1	0
7390	Quaregnon	0	1
7850	Enghien	1	1
TOTAAL		276	191

De gemeente met de meeste smo-klagers is zowel in 2008 als in 2009 ongetwijfeld Wezembeek-Oppem, die goed is voor een totaal van respectievelijk 40,94 % en 29,32 % van deze klagers. Daarna volgt eveneens voor de beide jaren Kraainem, met respectievelijk 16,30 % en 17,80 % van de klagers. Een gedeelde derde plaats in 2008 dient toegekend te worden aan Sint-Pieters-Woluwe en Sterrebeek, die elk 10,51 % van de klagers voor hun rekening nemen. In 2009 komt de derde plaats alleen aan Sint-Pieters-Woluwe toe met 15,18 % van de klagers.

8. Samenwerking met de Luchtvaartinspectie

Als de Ombudsdienst bij het behandelen van een klacht vragen heeft bij de bevindingen, die hij heeft vastgesteld na een eigen onderzoek, wordt hierover een vraag om bijkomende informatie of verder onderzoek gestuurd naar de Luchtvaartinspectie, in het bijzonder naar de inspecteurs van de Cel Milieu.

Het kan hier b.v. gaan om :

- vliegtuigen met een bepaald QC die toch zijn opgestegen op een moment dat het niet mocht krachtens het MB van 27 juli 2009;
- een vliegroute die enigszins afwijkt van de normale vliegroute zoals beschreven in de AIP;
- het onderzoeken van de verticale track wanneer de Ombudsdienst zich vragen stelt, na de eigen berekeningen, of het stijgingspercentage van het toestel beantwoordt aan de opgelegde minimumnorm;
- nadere informatie omtrent een bepaalde vlucht of vliegroute;
- de reden waarom bij het toekennen van het baangebruik afgeweken werd van het PRS.

Deze cel wordt eveneens aangesproken als de Ombudsdienst bijkomende informatie wenst over vertrekken die tijdens de stille weekendnachten hebben plaats gevonden zodat het al of niet respecteren van de maatregel kan worden nagegaan. Dit item komt afzonderlijk aan bod in het hierna volgende punt 9.

8.1. 2008

In 2008 heeft de Ombudsdienst 11 aanvragen ingediend bij de Luchtvaartinspectie voor een verder onderzoek.

Dit resulteerde in 6 waarschuwingen, die door de Luchtvaartinspectie werden verstuurd. Er werd geen enkele proces-verbaal opgesteld.

8.2. 2009

In 2009 heeft de Ombudsdienst 47 aanvragen verstuurd naar de Luchtvaartinspectie voor verdere informatie en/of onderzoek. Deze 47 aanvragen betroffen 67 vluchten.

Sommige aanvragen tot bijkomende informatie werden mondeling beantwoord.

Uiteindelijk had dit tot gevolg dat de Luchtvaartinspectie 31 dossiers heeft geopend, die in totaal betrekking hadden op 38 vluchten.

Het onderzoek van de Luchtvaartinspectie had de volgende resultaten :

- 11 dossiers hebben geleid tot een waarschuwing aan de betrokken luchtvaartmaatschappij;
- 20 dossiers zijn zonder gevolg geklasseerd.

9. Stille weekendnachten

Aanvankelijk, na het publiceren van de maatregel (zie ook punt 2.b.), heeft de Ombudsdienst in april 2009 geopteerd om het respecteren van de stille weekendnachten na te gaan aan de hand van specifieke klachten of vragen die melders indienden.

In die gevallen werd, na het verifiëren van de vluchlijsten om het exacte tijdstip van de betrokken vlucht te kennen, aan de Cel Milieu van de Luchtvaartinspectie gevraagd om de reden van deze opstijgingen tijdens de weekendnachten na te gaan en deze mee te delen aan de Ombudsdienst. Indien nodig, is het aan de Cel Milieu om verdere stappen te ondernemen.

Vanaf 25 oktober 2009 heeft de Ombudsdienst, gelet op het belang van de maatregel voor de omwonenden, beslist om systematisch de vluchlijsten te onderzoeken en, op basis van de bevindingen, de Cel Milieu om bijkomende informatie te vragen.

De Ombudsdienst heeft voor de periode 2009, op basis van ontvangen klachten, bijkomende informatie gevraagd over 27 vertrekken.

Voor de periode van 2 mei 2009 tot en met 31 december 2009 heeft de slotcoördinator van Brussel-Nationaal 84 voorvallen vastgesteld.

Na onderzoek ervan door de Cel Milieu blijkt dat :

- 29 vluchten beschikten over een nachtslot en af te rekenen hadden met vertraging. Deze voorvallen kunnen niet beschouwd worden als inbreuken;
- 49 vluchten beschikten over een dagslot en kampten met vertraging. 6 vluchten waren niet voldoende gerechtvaardigd en werden onderzocht door de Cel Milieu, die een proces-verbaal heeft verstuurd naar de Procureur des Konings;
- 6 vluchten waren niet gecoördineerd. Voor al deze vluchten heeft de Cel Milieu een proces-verbaal opgesteld voor de Procureur des Konings.

10. Conclusies

10.1. De boost aan klachten in 2009 tot 6.931.299 is meer dan een vijfvoud t.o.v. 2008. Een dergelijke omvang en stijging noopt de Ombudsdienst tot een diepgaander onderzoek.

Volgende vragen dienen onder meer gesteld te worden :

- Wat is de oorzaak van deze opmerkelijke stijging ?
- Zijn er veel repetitieve klachten ?
- Zijn alle klachten ontvankelijk en moeten ze dus geregistreerd worden ?
- Wat is de aard van deze klachten ? Moet er eventueel een onderscheid ingevoerd worden ?
- Hoe kunnen klachten onderscheiden worden van vragen of bemerkingen ?
- Is het nuttig om met twee e-mailadressen te werken ? Kan er sprake zijn van een overlapping van klachten ?
- Hoe kan de dienst een betere registratie bekomen ?
- Hoe kan de dienst weten welke opvolging de klager verwacht ?
- Hoe kan de input van de klager vergroot worden waardoor de Ombudsdienst de klacht of vraag (causaal verband tussen de hinder die een persoon op zijn woonplaats of elders heeft ondervonden en een bepaald vliegtuig van of naar Brussel-Nationaal) grondig kan onderzoeken ?
- Hoe kan meer statistisch materiaal bekomen worden ?

Op basis van zijn intern onderzoek en bevindingen dient de Ombudsdienst na te gaan of de klachten beter gestroomlijnd moeten en kunnen worden en zo ja, hoe dit in praktijk kan gebeuren.

10.2. De evaluatie van het gehele “plan Schoupe” laat op zich wachten door de gefaseerde uitvoering van de maatregelen.

Het feit dat bepaalde maatregelen, voornamelijk de aanpassing van bepaalde vliegroutes, nog concreet uitgetekend en ingevoerd moeten worden, zorgt ervoor dat bepaalde omwonenden nog steeds geen zicht hebben op hun uiteindelijke situatie.

In 2009 is ook de vliegwet nog altijd geen realiteit en blijft het wachten op de nieuwe windnormen.

Een analyse van de plus- en minpunten met een globale beoordeling van het nieuwe plan kan slechts na de volledige in- en uitvoering van alle maatregelen, beslist in de Ministerraad van 19 december 2008 (en deze van 26 februari 2010 die in een volgend activiteitenverslag aan bod komt).

10.3. Een groot aantal klachten betreft de deviaties op het toenmalige NPD of huidige PRS door het overschrijden van de windnormen op de banen 25R en 25L.

De omwonenden, die zich beroepen op vrij toegankelijke websites zoals METAR en TAF, stellen zich vragen bij de toepassing van het baangebruik op bepaalde momenten als zij menen dat de windnormen naar hun mening niet overschreden zijn of er te snel tot een andere baanconfiguratie wordt overgegaan.

Ook de vigerende windnormen worden zwaar ter discussie gesteld.

Belgocontrol doet beroep op een eigen meteosysteem, ACMET, waartoe noch de Ombudsdienst noch de Cel Milieu van het DGLV toegang hebben.

In die omstandigheden is het voor de Ombudsdienst onmogelijk om op dat vlak een pro-actieve rol te spelen voor de omwonenden of om onmiddellijk op telefonische vragen in te gaan. De dienst dient immers het wekelijks rapport van Belgocontrol af te wachten met de deviaties en de reden daarvoor alvorens hij de klagers terdege op basis van definitieve informatie kan inlichten. Op die manier loopt de dienst steeds op de feiten achter.

De Ombudsdienst blijft pleiten voor meer openheid en een grotere betrokkenheid op dat vlak zodat het de klagers adequater kan informeren. Daartoe zullen de nodige stappen gezet worden bij Belgocontrol.

10.4. De maatregel voor de stille weekendnachten is zeker vernieuwend en zou de hinder van vertrekkende vliegtuigen tijdens de weekendnachten serieus moeten wegnemen. Gelet op het belang van deze maatregel wordt de uitvoering ervan nauwlettend opgevolgd door de Ombudsdienst.

Daar de maatregel voor het eerst in april 2009 werd uitgevoerd, zullen meer precieze bevindingen in een volgend activiteitenverslag vermeld worden.

10.5. De Ombudsdienst betreurt dat hij niet als waarnemer heeft kunnen deelnemen aan de voorbereidingen van de diverse beleidsbeslissingen. Op deze manier kan de dienst de omwonenden onvoldoende informeren over de gang van zaken.