

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1058
van **ANNICK DE RIDDER**
datum: 30 maart 2017

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Luchthaven Antwerpen - Klachten

De internationale luchthaven van Antwerpen kende in 2016 een recordaantal passagiers. Zo'n 276.000 passagiers reisden via de luchthaven, een stijging van 24,9% tegenover 2015. Dat is goed nieuws voor de jobcreatie op de luchthaven. Het aantal bewegingen in 2016 daalde echter. Dit is onder meer te danken aan de hogere bezettingsgraad van de vluchten.

De luchthaven moet uiteraard functioneren binnen de klijtlijnen van de milieuvergunning. Deze vergunning legt een aantal beperkingen op (bijvoorbeeld openingsuren en toegestane geluidshinder), wat de leefbaarheid van de buurt ten goede komt. Zo worden bijvoorbeeld jaarlijks de geluidscontouren berekend door het Laboratorium voor Akoestiek en Thermische Fysica van de KU Leuven. Ook doet de luchthaven inspanningen om de communicatie met de omwonenden te verbeteren, alsook de klachtenbehandeling te optimaliseren.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aantal klachten over de luchthaven (uitgesplitst per gemeente, per type klacht (geluidsoverlast, ...)) in 2016?
2. Kan de minister een overzicht geven van het aantal unieke personen dat een klacht indiende over de luchthaven (uitgesplitst per gemeente, per type klacht (geluidsoverlast, ...)) in 2016?
3. Kan de minister een overzicht geven van het aantal persoonlijke, zelfgeschreven klachten (uitgesplitst per gemeente, per type klacht (geluidsoverlast, ...)) versus het aantal voorgedrukte klachtenformulieren (uitgesplitst per gemeente, per type klacht (geluidsoverlast, ...)) en het aantal klachten dat via de website werd geregistreerd in 2016?
4. Zijn er ogenschijnlijk ongegronde klachten en zo ja, wat is hun aandeel ten opzichte van het totale aantal (bijvoorbeeld klachten over lawaai terwijl de luchthaven gesloten is)? Hoe evolueerde dit aandeel op het totale aantal klachten (uitgesplitst per gemeente, per type klacht (geluidsoverlast, ...)) in 2016?

BEN WEYTS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD

op vraag nr. 1058 van 30 maart 2017

van **ANNICK DE RIDDER**

De LEM Antwerpen, die sinds 27 oktober 2014 met de exploitatie van de luchthaven Antwerpen is belast, bezorgde de volgende informatie.

1. Sinds de implementatie van het nieuwe klachtenregistratiesysteem op 22 juni 2016, waarbij klachten enkel nog via het daartoe bestemde formulier op de website van de luchthaven kunnen worden ingediend, werden 463 klachten ingediend (t.o.v. 2.680 in de eerste helft van het jaar).

- Totaal aantal klachten in 2016	3.143
Klachten voor 22 juni 2016	2.680
Klachten na 22 juni 2016	463

- Per type klacht (5 meest voorkomende sinds 22 juni 2016)

Geluidshinder: overvlucht vliegtuig	372
Geurhinder	27
Geluidshinder: draaiende motoren	22
Vlucht na 23u	14
Dienstverlening	10

- Per gemeente (5 meest voorkomende sinds 22 juni 2016)

Boechout	175
Borgerhout	139
Berchem	46
Deurne	41
Mortsel	15

2. Sinds de implementatie van het nieuwe klachtenregistratiesysteem op 22 juni 2016 werden er 116 unieke klagers geteld (die samen 463 klachten indienden).
3. Sinds de implementatie van het nieuwe klachtenregistratiesysteem op 22 juni 2016 kunnen enkel nog klachten worden ingediend via het klachtenregistratiesysteem op de website van de Luchthaven Antwerpen, er werden 463 klachten via dit platform ontvangen.

Vóór 22 juni 2016 werden 2.669 klachten ontvangen per e-mail, 7 klachten per telefoon, 3 klachten per brief en 1 klacht werd persoonlijk gebracht.

4. De LEM beschikt niet over data m.b.t. het aantal gegronde en ongegronde klachten.