

CRO 19-045

Klachtenpatroon MAA 2018

1135 klagers (klaagadressen) hebben **39.023 klachten** ingediend over MAA vliegverkeer in 2018.

Er is een analyse uitgevoerd naar het aantal klachten dat door klagers is ingediend. Omdat er sprake is van een scheve verdeling van de klachten, dat wil zeggen dat enkele klagers veel en een groot aantal klagers weinig klachten hebben ingediend, wordt in plaats van het gemiddeld aantal klachten per klager de mediaan bepaald. Bij 1135 klagers ligt de mediaan bij de waarde (=het aantal klachten) van de 568^e klager, dit is 3 klachten per klager per jaar.

Voorts is er een onderverdeling gemaakt in een categorie klagers die tussen de 1 en 200 klachten per jaar heeft ingediend en een categorie klagers die 200 of meer klachten heeft ingediend.

In de kwartaalrapporten is sprake van een veelvuldige klager als deze per kwartaal 50 klachten of meer heeft ingediend, voor de jaarcijfers is gekozen voor 200 klachten per klager per jaar of meer.

In 2018 ziet de verdeling er als volgt uit:

Categorie 1-200: 1091 klagers (96% van het totale aantal klagers) met 14.985 klachten (38% van het totaal).

Categorie 200 of meer: 44 klagers (4% van het totaal) met 24.038 klachten (62% van het totaal).

Daarnaast is er in de tweede categorie nog gekeken naar het aantal klagers dat meer dan 1000 klachten per jaar heeft ingediend. Dit zijn er 5, waarvan 4 uit Meerssen (7079 klachten) en 1 uit Berg en Terblijt (1168 klachten). Een persoon uit Meerssen heeft zeer veel overlast ervaren en diende 2435 klachten in.

In 2017 zijn de aantallen als volgt:

599 klagers hebben 10.257 klachten ingediend.

Mediaan ligt bij 2 klachten per klager per jaar.

Categorie 1-200 klachten: 591 klagers (99%) met 5.889 klachten (57% van het totaal aantal klachten).

Categorie 200 klachten of meer: 8 klagers (1%) met 4368 klachten (42% van het totale aantal klachten).

Drs. M. Duijvestijn
Coördinator klachtenbureau KICL