

MLM 11-031
WKH 11-004

MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

1^e KWARTAAL 2011

Juni 2011

Uitgegeven door **de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg** onder verantwoordelijkheid van de Milieucommissie Luchthaven Maastricht

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 1 ^e kwartaal 2011	blz. 3
2. Aandachtspunten en/ of aanbevelingen	blz. 5
3. Tabellen klachten	blz. 6
4. Trends	blz. 9
Bijlage:	
- Algemeen	blz. 10
- Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 12
- Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 14
- Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 15
- SID-afwijkingen	blz. 16
- Procedure klachtenbehandeling	blz. 18
- Overzicht klachten per gemeente	blz. 19
- Begrippenlijst	blz. 20
- Samenstelling werkgroep	blz. 22

INLEIDING

Dit rapport is opgesteld om de Milieucommissie Luchthaven Maastricht te informeren over klachten betreffende vliegverkeer MAA, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 1^e kwartaal 2011. Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar. Het rapport wordt besproken in de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid van de Commissie. Op basis van het rapport signaleert de Werkgroep aandachtspunten voor nader onderzoek. Dit kan resulteren in beleidsaanbevelingen ter voorkoming van vermijdbare hinder. In dit rapport zijn alleen de klachten over vliegverkeer van MAA opgenomen en niet van vliegverkeer van de AWACS-basis en/of van overvliegers.

Klachtenrapport 1^e kwartaal 2011

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 1^e kwartaal 2011 afneemt ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal 2010 van 854 naar 806 (6%). Het aantal klagers neemt af van 110 naar 104 (5%). Een daling van de klachten is te zien in de categorieën les- en nachtvluchten, een stijging van de klachten in de categorie “overige” dagvluchten. Van de 806 klachten in het 1^e kwartaal 2011 zijn er 408 (51%) ingediend door 3 personen. Deze klachten betreffen voornamelijk klachten over “overige dagvluchten”. Zie tabel 1c.

Het totale aantal “overige” dagvluchten stijgt van 1876 in ‘10 naar 2187 in ‘11 (17%). De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 616 bewegingen in ‘10 naar 752 in ‘11 (22%), zie tabel 6d. Klachten over ‘overige’ vluchten stijgen van 534 naar 552 (3%), klagers over “overige” dagvluchten nemen echter af van 80 naar 62 (23%). Een afname van klagers en klachten is te vinden in de categorie 0-20. In de categorie 50 of meer klachten per klager per kwartaal is een afname te zien van klagers, de klachten in deze categorie nemen echter toe. Zie tabellen 1a t/m d.

In het 1^e kwartaal 2011 zijn er 201 klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) door 40 personen ingediend, in het 1^e kwartaal 2010 243 klachten door 36 personen. Dit betekent een toename van klagers met 11% en een afname van klachten met 17%. Van de 201 klachten zijn er 131 over vliegbewegingen met toestellen < 6 ton en 70 over bewegingen met toestellen > 6 ton (zie tabel 8). Van de 70 klachten zijn 60 ingediend over lesbewegingen met een B737 en B738 op 8 en 9 februari. In het 1^e kwartaal 2010 kwamen de klachten over lesvluchten met name uit de gemeenten Echt-Susteren, Meerssen en Roerdalen. In het 1^e kwartaal 2011 zijn de klachten, naast voornoemde gemeenten, ook afkomstig uit de gemeenten Sittard-Geleen en Valkenburg aan de Geul. Zie tabel 1a en 1b. Het aantal lesbewegingen neemt met 30% af van 6649 in 2010 naar 4639 in 2011, dit als gevolg van de uitplaatsing van een gedeelte van de lesvluchten van Stella Aviation Academy naar Amerika en Turkije.

Naast de afname van klachten over lesvluchten zien we een afname van de klachten over nachtvluchten. In het 1^e kwartaal 2011 hebben 10 bewegingen plaatsgevonden in de periode 23:00 tot 24:00 uur waarvoor een extensie is verleend. Over deze bewegingen zijn door 30 personen 53 klachten ingediend. In 2010 zijn 16 nachtbewegingen geweest, waarover door 26 personen 77 klachten zijn ingediend

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 1^e kwartaal 2011 is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2010, een toename van 22 naar 28. Van deze 28 vluchten zijn er 11 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In het 1^e kwartaal 2010 waren dat er 9 van de 22.

De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar en interpretatie van SID-afwijkingen, dit is geen taak voor de SKLZL. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als SID-afwijking aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. Zoals afgesproken in de vergadering van de Werkgroep op 14 september 2009 stuurt het klachtenbureau SKLZL voortaan alle SID-afwijkingen **zonder** opdracht of toestemming van de LVNL, de zgn. trackoffenders, voor onderzoek door naar de IVW.

In het 1^e kwartaal 2011 zijn 14 trackoffenders voor nader onderzoek aan de IVW aangeboden. In het 1^e kwartaal 2010 zijn dat 9 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen vijf jaar blijken de klachten en klagers over MAA vliegverkeer, na een aanzienlijke toename medio 2004 als gevolg van de Aanwijzingsprocedure met daarin voorgenomen routewijziging, te stabiliseren in 2006 om vervolgens sterk af te nemen in 2007. De daling van de klachten en klagers zet geleidelijk door in 2008. 2009 laat een verdere afname van klachten zien, terwijl de klagers stabiliseren op het niveau van 2008. In 2010 stabiliseren de klachten op het niveau van 2009, de klagers nemen daarentegen toe tot het niveau van 2007. In het 1^{ste} kwartaal 2011 zien we een toename van de klachten en de klagers ten opzichte van het 4^e kwartaal 2010 Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 8.

Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

De Milieucommissie Luchthaven Maastricht en haar Werkgroep Klachten – en Hinderbeleid hebben als doelstelling de hinder als gevolg van vliegverkeer van Maastricht Aachen Airport zoveel mogelijk te beperken en te verminderen. Zij zoeken daarbij naar instrumenten om te sturen op vermijdbare hinder.

Aandachtspunt:

De Werkgroep heeft eind maart een tweetal gesprekken gevoerd met klagers, die in de tweede helft van 2010 meer dan 50 klachten per kwartaal hebben ingediend. Voor de Werkgroep was dit aanleiding deze mensen uit te nodigen om beter zicht te krijgen op de door hen ervaren hinder en om te bezien welke verbetermogelijkheden er eventueel zijn. Over en weer zijn argumenten uitgewisseld en de Werkgroep heeft daarbij o.a. de toepasselijke regelgeving (wat mag wel en niet) en de taak en bevoegdheid van Milieucommissie en Werkgroep toegelicht. De klagers ondervonden de gesprekken als positief, maar gaven aan dat zij in geval van hinder of overlast klachten blijven indienen.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2011 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2011	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
	totaal:	104	10	542	201	53	806
	Beek	3	0	2	2	0	4
	Brunssum	6	1	15	2	0	18
	Echt-Susteren	2	0	0	20	0	20
	Eijsden-Margraten	5	0	21	4	5	30
	Gulpen-Wittem	3	0	10	2	1	13
	Heerlen	2	0	6	0	1	7
	Landgraaf	1	0	0	0	1	1
	Maastricht	13	5	26	13	4	48
	Meerssen	27	0	109	44	33	186
	Nuth	1	0	0	2	0	2
	Onderbanken	11	0	34	6	2	42
	Roerdalen	3	0	1	37	0	38
	Roermond	1	0	0	1	0	1
	Schinnen	7	1	13	10	0	24
	Sittard-Geleen	6	1	6	26	1	34
	Valkenburg a/d Geul	10	2	297	31	4	334
	Voerendaal	3	0	2	1	1	4

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2010 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2010	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
	totaal:	110	9	525	243	77	854
	Beek	5	0	6	2	0	8
	Brunssum	7	0	19	0	1	20
	Echt-Susteren	4	0	0	26	0	26
	Eijsden	1	0	3	0	0	3
	Gulpen-Wittem	4	1	18	3	3	25
	Heerlen	3	0	4	0	0	4
	Heythuysen	1	0	1	6	0	7
	Maastricht	15	2	49	11	7	69
	Margraten	7	0	34	4	7	45
	Meerssen	18	1	160	35	50	246
	Onderbanken	14	4	16	9	0	29
	Roerdalen	6	0	3	122	0	125
	Schinnen	9	0	20	12	0	32
	Sittard-Geleen	5	0	19	2	1	22
	Valkenburg a/d Geul	8	1	170	9	8	188
	Voerendaal	3	0	3	2	0	5

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2011 onderverdeeld in verschillende categorieën

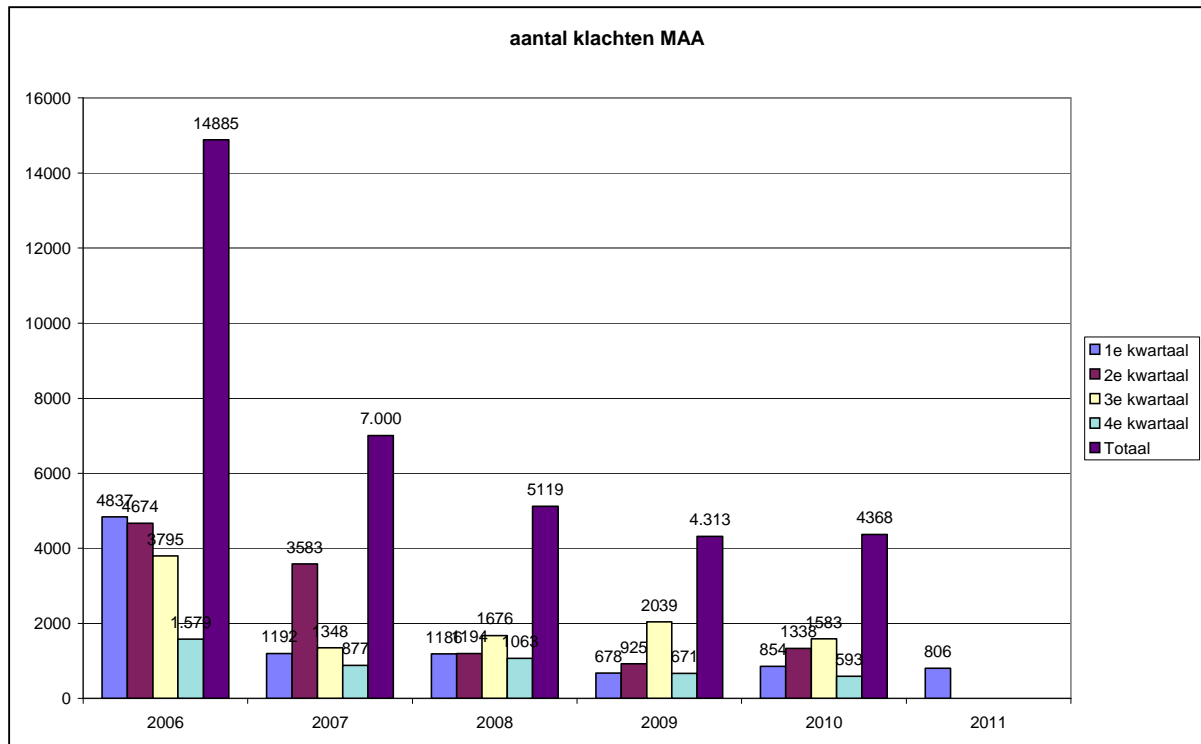
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2011	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	98	8	159	120	42	329
	Beek	3	0	2	2	0	4
	Brunssum	6	1	15	2	0	18
	Echt-Susteren	2	0	0	20	0	20
	Eijsden-Margraten	5	0	21	4	5	30
	Gulpen-Wittem	3	0	10	2	1	13
	Heerlen	2	0	6	0	1	7
	Landgraaf	1	0	0	0	1	1
	Maastricht	13	5	26	13	4	48
	Meerssen	25	0	19	18	26	63
	Nuth	1	0	0	2	0	2
	Onderbanken	11	0	34	6	2	42
	Roerdalen	2	0	1	16	0	17
	Roermond	1	0	0	1	0	1
	Schinnen	7	1	13	10	0	24
	Sittard-Geleen	5	1	6	4	1	12
	Valkenburg a/d Geul	8	0	4	19	0	23
	Voerendaal	3	0	2	1	1	4
20-50	totaal:	3	0	2	67	0	69
	Meerssen	1	0	2	24	0	26
	Roerdalen	1	0	0	21	0	21
	Sittard-Geleen	1	0	0	22	0	22
50 of meer	totaal:	3	2	381	14	11	408
	Meerssen	1	0	88	2	7	97
	Valkenburg a/d Geul	2	2	293	12	4	311
Totaal		104	10	542	201	53	806

tabel 1d. **Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2010 onderverdeeld in verschillende categorieën.**

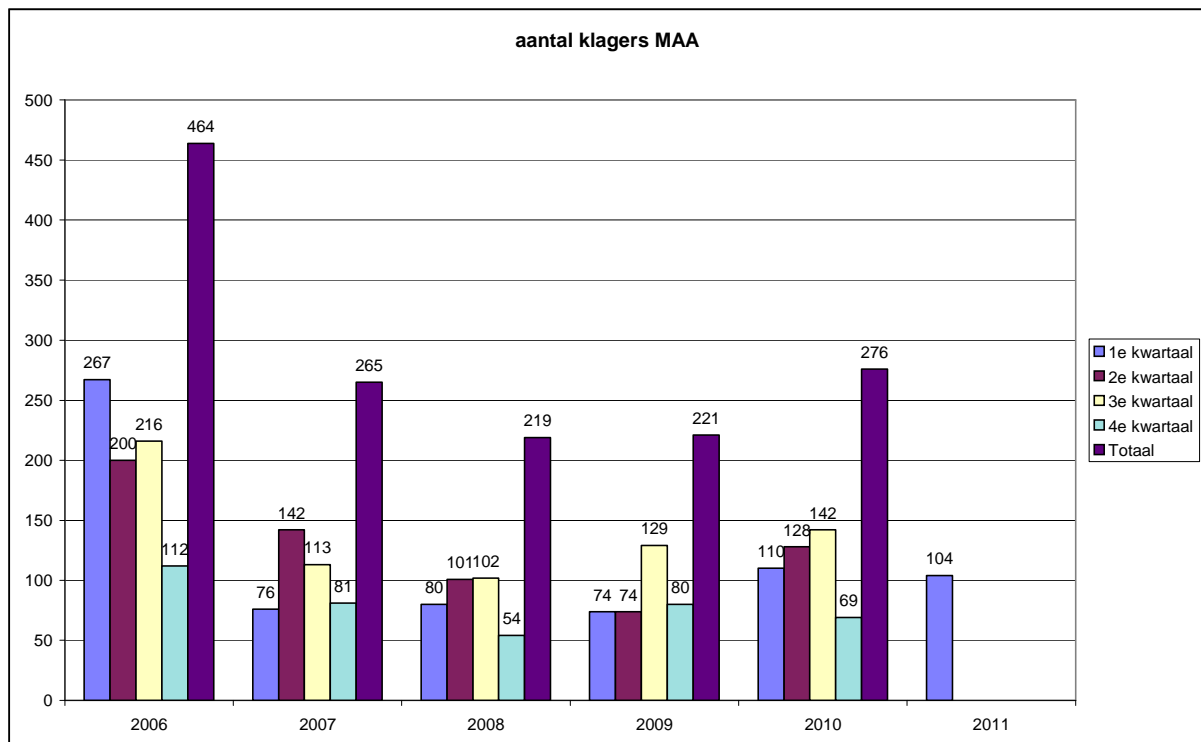
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2010	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	104	8	218	120	61	407
	Beek	5	0	6	2	0	8
	Brunssum	7	0	19	0	1	20
	Echt-Susteren	4	0	0	26	0	26
	Eijsden	1	0	3	0	0	3
	Gulpen-Wittern	4	1	18	3	3	25
	Heerlen	3	0	4	0	0	4
	Heythuysen	1	0	1	6	0	7
	Maastricht	15	2	49	11	7	69
	Margraten	7	0	34	4	7	45
	Meerssen	16	0	13	33	39	85
	Onderbanken	14	4	16	9	0	29
	Roerdalen	3	0	0	9	0	9
	Schinnen	9	0	20	12	0	32
	Sittard-Geleen	5	0	19	2	1	22
	Valkenburg a/d Geul	7	1	13	1	3	18
	Voerendaal	3	0	3	2	0	5
20-50	totaal:	2	0	2	60	0	62
	Roerdalen	2	0	2	60	0	62
50 of meer	totaal:	4	1	305	63	16	385
	Meerssen	2	1	147	2	11	161
	Roerdalen	1	0	1	53	0	54
	Valkenburg a/d Geul	1	0	157	8	5	170
Totaal		110	9	525	243	77	854

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2006 t/m 1^e kwartaal 2011.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2006 t/m 1^e kwartaal 2011.



BIJLAGE

Algemeen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 1^e kwartaal.

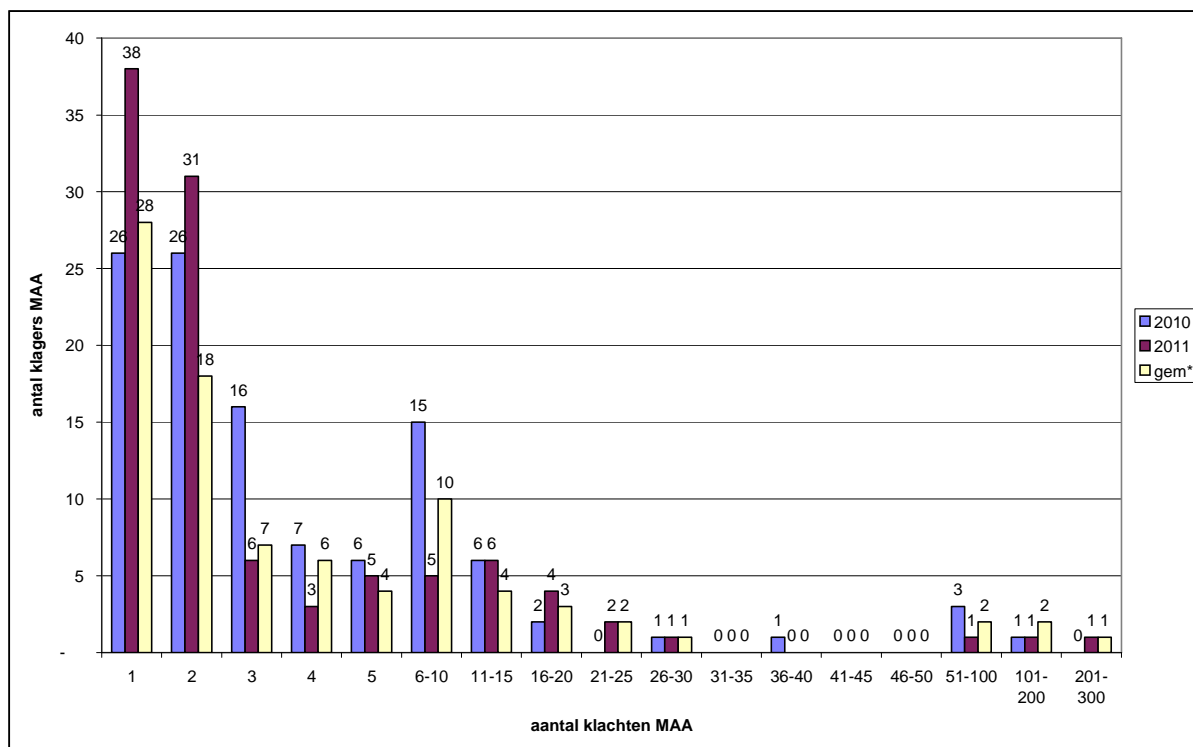
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Januari	465	554	1095	1556	4	3
Februari	510	613	1696	1589	9	3
Maart	901	1020	3858	1494	3	4
Totaal	1876	2187	6649	4639	16	10

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 1^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2010	2011	%	2010	2011	%
Januari	201	233	+16	40	42	+5
Februari	238	265	+11	49	47	-4
Maart	415	308	-26	83	62	-25
Totaal	854	806	-6	110	104	-5

In deze tabel wordt het aantal klachten over overlast als gevolg van vliegverkeer van of naar MAA in deze regio weergegeven. In de laatste kolom is het aantal klagers over MAA in het 1^e kwartaal weergegeven. Hierbij dient vermeld te worden dat iedere klager voor zowel de maand als voor het kwartaal slechts 1x geteld wordt. Het is daarom niet mogelijk het aantal klagers voor het totaalcijfer bij elkaar op te tellen. Uit de gegevens van tabel 3 blijkt dat het aantal klagers over vliegverkeer van of naar MAA in het 1^e kwartaal 2011 met 6 afneemt (5%) ten opzichte van dezelfde periode in 2010. Het aantal klachten daalt met 48 (6%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 1^e kwartaal.
gem* = de gemiddelde waarde in het 1^e kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Uit onderzoek van de klachten blijkt, dat van de 806 klachten over vliegverkeer van of op weg naar MAA, 803 keer ‘geluid’ en/of 150 keer ‘laagvliegen’, en/of 22 keer ‘uitstoot’, en/of 8 keer stank, en/ of 37 keer ‘route’, en/of 31 keer ‘trilling’ en/of 31 keer ‘angst’ en/of 4 keer ‘proefdraaien’, en/ of 5 keer ‘overig’. Klachten over proefdraaien zijn doorgegeven aan de Provincie Limburg, het bevoegd gezag hierover. Onder ‘overig’ wordt verstaan: het vliegen van klein (les)verkeer boven de bebouwde kom van de woonkernen van de gemeente Roerdalen, veel overlast van luidruchtige motoren van kleine propellor vliegtuigen, lesvliegen met grote toestellen zou verboden moeten worden in dichtbevolkte gebieden. Opgemerkt dient te worden dat wanneer er gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet wil zeggen dat een toestel ook daadwerkelijk te laag gevlogen heeft, het gaat hier om overlast zoals deze door de klager ervaren wordt. Hetzelfde geldt wanneer er gesproken wordt van ‘afwijkende route’ bij vertrek. Hoewel een toestel kan afwijken van de route die de klager gewend is, wil dit niet zeggen dat het toestel ook buiten het tolerantie gebied gevlogen heeft. Zie § SID-afwijkingen.

Tabel 4. Visualisering van voorgaande tekst. *) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

Overzicht oorzaak klachten	2010	2011
Totaal aantal klachten*	854	806
Geluid	853	803
Laagvliegen	154	150
Uitstoot	25	22
Stank	10	8
Afwijkende route	48	37
Trillingen	53	31
Angst	24	31
Warmdraaien	0	0
Proefdraaien	0	4
Grondlawai	0	0
Vogelverschrikstysteem	0	0
SID-afwijking	1	0
Overig	12	5

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2010	2011	%	2010	2011	%	2010	2011	%
Januari Totaal	465	554	+19	164	169	+3	32	27	-16
6-7 uur				5	3				
7-23 uur				159	166				
Februari Totaal	510	613	+20	166	156	-6	35	23	-34
6-7 uur				3	4				
7-23 uur				163	152				
Maart Totaal	901	1020	+13	204	227	+11	50	39	-22
6-7 uur				1	3				
7-23 uur				203	224				
Kwartaal totaal	1876	2187	+17	534	552	+3	80	62	-23
6-7 uur				9	10				
7-23 uur				525	542				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 1^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA, per maand/ kwartaal.

Januari	Bewegingen		klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	50	44	30	38
A320 serie	0	2	0	1
AN12 serie	10	0	11	0
AN26 serie	2	2	0	0
B737 serie	57	77	30	50
B747 serie	83	77	71	51
MD11serie	6	18	0	1
totaal	208 (45%)	220 (40%)	142 (87%)	141 (83%)

tabel 6a.

Februari	Bewegingen		Klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	43	37	21	23
A320 serie	0	1	0	0
AN12 serie	4	2	3	1
AN26 serie	2	2	1	0
B737 serie	70	86	29	41
B747 serie	67	73	55	53
MD11serie	8	18	11	9
totaal	194 (38%)	219 (36%)	120 (72%)	127 (81%)

tabel 6b.

Maart	Bewegingen		klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	53	50	34	36
A320 serie	4	27	1	9
AN12 serie	2	0	1	0
AN26 serie	2	0	0	0
B737 serie	74	128	59	59
B747 serie	71	90	47	70
MD11serie	8	18	5	8
totaal	214 (24%)	313 (31%)	147 (72%)	182 (80%)

tabel 6c.

1^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	146	131	85	97
A320 serie	4	30	1	10
AN12 serie	16	2	15	1
AN26 serie	6	4	1	0
B737 serie	201	291	118	150
B747 serie	221	240	173	174
MD11serie	22	54	16	18
totaal	616 (33%)	752 (34%)	409 (77%)	450 (82%)

tabel 6d.

Tabel 5. geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen van ‘overige vluchten’ binnen de openstellingsuren en het aantal klagers en klachten over deze bewegingen.

Hoewel al het vliegverkeer in beginsel tot overlast kan leiden, bepalen vliegbewegingen met zware hoofdstuk III- en propellervliegtuigen het aantal klachten in overwegende mate. Toe- of afname van deze categorieën kan nogal eens van invloed zijn op het klachtenpatroon. De invloed van bepaalde categorieën op het aantal klachten komt in tabel 6a t/m d tot uitdrukking. Getal tussen haakjes is het percentage van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten van MAA per maand/ kwartaal.

Klachten over ‘overige dagvluchten’ hebben met name betrekking op vertrekkende zware toestellen richting zuid (baan 21):

- de LNO 2B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens richting Gulpen kan voor overlast zorgen in zowel de gemeente Meerssen als in Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem.

- de NETEX 1B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens in Noordoostelijke richting (Jabeek) en de OSGOS 1B vertrekprocedure, vertrek baan 21 eveneens via Jabeek en vervolgens in Noordelijke richting kunnen overlast veroorzaken in Meerssen en Valkenburg aan de Geul.

Aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) kunnen klachten veroorzaken uit Gulpen-Wittem en Valkenburg aan de Geul, aankomsten vanuit het zuiden (baan 03) uit Valkenburg aan de Geul, Maastricht en Meerssen.

Het totale aantal “overige” dagvluchten stijgt van 1876 in ‘10 naar 2187 in ’11 (17%). De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 616 bewegingen in ’10 naar 752 in ’11 (22%), zie tabel 6d. Klachten over ‘overige’ vluchten stijgen van 534 naar 552 (3%), klagers over “overige” dagvluchten nemen echter af van 80 naar 62 (23%). Een afname van klagers en klachten is te vinden in de categorie 0-20. In de categorie 50 of meer klachten per klager per kwartaal is een afname te zien van klagers, de klachten in deze categorie nemen echter toe. Zie tabellen 1a t/m d.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2010	2011	%	2010	2011	%	2010	2011	%
Januari	1095	1556	+42	19	48	+153	4	11	+175
Februari	1696	1589	-6	36	101	+181	8	24	+200
Maart	3858	1494	-61	188	52	-72	35	18	-49
totaal	6649	4639	-30	243	201	-17	36	40	+11

Tabel 7 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen van lesvluchten en het aantal klachten en klagers over deze bewegingen. Opgemerkt dient te worden dat bij het indienen van klachten over lesvluchten in tegenstelling tot klachten over nacht- en ‘overige’ vluchten, de klager het vaak ondoenlijk acht al de tijdstippen van overlast te vermelden. Bij deze categorie vluchten gaat het vooral om klachten over circuitvluchten: een constante bron van geluidhinder. De klager vermeldt dan de periode van overlast. Voor de klachtenbehandeling worden in dat geval twee klachten geregistreerd, nl. de vertrektijd van het lesvliegtuig behorende bij het begin en de vertrektijd van het vliegtuig behorende bij het eind van de periode van hinder. Indien de klager het aantal circuitbewegingen doorgeeft, dan worden deze (na controle met behulp van FANOMOS) als klachten geregistreerd.

Klachten over lesvluchten kunnen worden uitgesplitst naar klachten over vliegtuigen < 6 ton en > 6 ton MTOW en tevens naar soort lesbeweging namelijk circuitlesvluchten en lokale (= alle andere dan circuit) lesvluchten. Zie tabel 8.

Tabel 8. Uitsplitsing van de klachten over lesvluchten naar gewicht en soort lesbeweging in het 1^e kwartaal.

	Aantal klachten 2010	Aantal klachten 2011	%
< 6 ton MTOW	206	131	-36
> 6 ton MTOW	37	70	+89
circuit vluchten	45	72	+60
lokale vluchten	198	129	-35
totaal	243	201	-17

In het 1^e kwartaal 2011 zijn er 201 klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) door 40 personen ingediend, in het 1^e kwartaal 2010 243 klachten door 36 personen. Dit betekent een toename van klagers met 11% en een afname van klachten met 17%. Van de 201 klachten zijn er 131 over vliegbewegingen met toestellen < 6 ton en 70 over bewegingen met toestellen > 6 ton. Van de 70 klachten zijn 60 ingediend over lesbewegingen met een B737 en B738 op 8 en 9 februari. In het 1^e kwartaal 2010 kwamen de klachten over lesvluchten met name uit de gemeenten Echt-Susteren, Meerssen en Roerdalen. In het 1^e kwartaal 2011 zijn de klachten, naast voornoemde gemeenten, ook afkomstig uit de gemeenten Sittard-Geleen en Valkenburg aan de Geul. Zie tabel 1a en 1b. Het aantal lesbewegingen neemt met 30% af van 6649 in 2010 naar 4639 in 2011, dit als gevolg van de uitplaatsing van een gedeelte van de lesvluchten van Stella Aviation Academy naar Amerika en Turkije.

Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2010	2011	%	2010	2011	%	2010	2011	%
Januari totaal	4	3	-25	18	16	-11	14	14	=
start	2	1		9	12				
landing	2	2		9	4				
Februari totaal	9	3	-67	36	8	-78	16	8	-50
start	7	2		32	5				
landing	2	1		4	3				
Maart totaal	3	4	+33	23	29	+26	15	19	+27
start	3	4		23	29				
landing	0	0		0	0				
kwartaal Totaal	16	10	-38	77	53	-31	26	30	+15
start	12	7		64	46				
landing	4	3		13	7				

In tabel 9. wordt het aantal vliegbewegingen buiten openstellingsuren van of naar MAA weergegeven en tevens het aantal klagers en klachten over deze bewegingen.

De openstellingsuren van MAA zijn van 06:00 uur tot 23:00 uur. Voor luchtvaartuigen van luchtvaartmaatschappijen die geregelde vluchten uitvoeren en die volgens schema eerder dan 23:00 uur plaatselijke tijd hadden moeten arriveren kan, voor zover sprake is van onverwachte vertragende omstandigheden die op het moment van vertrek redelijkerwijs niet voorzien hadden kunnen worden, een extensie verleend worden tot 24:00 uur, voor starts voor zover sprake is van een technische storing van het luchtvaartuig danwel van de luchtvaarttechnische gronduitrusting of extreme meteorologische omstandigheden. De luchthaven is te allen tijde open voor luchtvaartuigen die in nood verkeren of ten behoeve van reddingsacties of hulpverlening worden ingezet.

Vergelijken we het aantal vliegbewegingen van MAA buiten de openstellingsuren in het 1^e kwartaal 2011 met dat van dezelfde periode in 2010 dan zien we dat in 2011 10 nacht-bewegingen hebben plaatsgevonden, waarover 53 klachten door 30 personen zijn ingediend en in 2010 16 nacht-bewegingen hebben plaatsgevonden, waarover 77 klachten door 26 personen zijn ingediend.

SID-afwijkingen

Gebleken is dat het begrip “trackoffender” tot enige onduidelijkheid leidt. Hierover is overleg geweest tussen IVW, LVNL en de Werkgroep. Naar aanleiding hiervan heeft de Werkgroep besloten voortaan te spreken van “SID afwijkingen” (afwijkingen van de standaard vertrekroute) in opdracht van of met toestemming van de LVNL en SID-afwijkingen zonder opdracht of toestemming van de LVNL. Alleen deze laatste categorie wordt voortaan als trackoffender aangeduid. Vanaf het 3^e kwartaal 2009 is deze wijziging integraal in het kwartaalrapport doorgevoerd. Met ingang van 1 oktober 2009 stuurt het klachtenbureau SKLZL alle trackoffenders voor onderzoek door naar IVW.

Tabel 10: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 1^e kwartaal 2011

1 ^e kwartaal 2011		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan administratieve fout	waarvan trackoffender
Januari	totaal	8	1	2	5
	jet	6	1	0	5
	prop	2	0	2	0
Februari	totaal	9	*5	0	4
	jet	9	*5	0	4
	prop	0	0	0	0
Maart	totaal	11	5	1	5
	jet	11	5	1	5
	prop	0	0	0	0
kwartaal	Totaal	28	11	3	14
	jet	26	11	1	14
	prop	2	0	2	0

*waarvan 1 calibratievlucht met een noodzakelijke afwijking om te voldoen aan (meet)eisen van de overheid

Tabel 11. Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 1^e kwartaal 2010

1 ^e kwartaal 2010		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan administratieve fout	waarvan trackoffender
Januari	totaal	6	3	1	2
	jet	4	2	1	1
	prop	2	1	0	1
Februari	totaal	3	2	1	0
	jet	3	2	1	0
	prop	0	0	0	0
Maart	totaal	13	4	2	7
	jet	12	4	2	6
	prop	1	0	0	1
kwartaal	Totaal	22	9	4	9
	jet	19	8	4	7
	prop	3	1	0	2

De SID-afwijkingen zijn in FANOMOS voor de prop's geselecteerd op toestellen > 6 ton, IFR, niet zijnde cat. 004, 010, 012, 014; voor jet's op toestellen in alle gewichtsklassen. Onder een administratieve fout wordt verstaan een SID die op basis van FANOMOS-criteria (gebaseerd op vlieghoogte nl. 6000 feet) wel als afwijking wordt aangemerkt, maar dat volgens LVNL-criteria (gebaseerd op luchtdruk nl. FL 60) niet is of een radarreflectie of een foutieve FANOMOS weergave door bijvoorbeeld wijziging vliegplan.

Op basis van artikel 10 van het Luchtverkeersreglement is voor het IFR-verkeer een aantal standaard instrument vertrek procedures (SID's) vastgesteld voor het luchtvaartterrein Maastricht. Deze procedures worden beschreven in de Aeronautical Information Publication (AIP). In de AIP zijn kaarten opgenomen waarop de routes van deze procedures zijn weergegeven. Deze uitvliegroutes zijn theoretische lijnen, in de praktijk zal een zekere spreiding plaatsvinden. Zoals echter gesteld in artikel 17, eerste lid, van het Aanwijzingsbesluit dient de spreiding binnen een bepaalde marge plaats te vinden, het zgn. tolerantiegebied. Opgemerkt dient te worden dat overschrijding van het tolerantiegebied mogelijk is op last van de Luchtverkeersbeveiliging zoals gesteld in artikel 17, tweede lid, van het Aanwijzingsbesluit.

De Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) past middels aangescherpte interne regelgeving de SID's op MAA strakker toe. Dit betekent dat binnen de 35 Ke zone geen afwijkende instructie voor startend verkeer gegeven zal worden (uitgezonderd om veiligheidsredenen). Straalvliegtuigen mogen pas boven FL 60 van deze route afwijken, voor zwaardere propellervliegtuigen geldt een hoogte van 3500 ft MSL. Lichte propellervliegtuigen (< 6 ton kunnen op geringere hoogte een afwijkende instructie krijgen, echter pas buiten de 35Ke geluidzone). Het aangescherpte milieubeleid (inzake afwijkende instructies SID's) van de LVNL wordt gehandhaafd totdat in overleg tussen het ministerie van Verkeer en Waterstaat en LVNL een definitief besluit is genomen over een uniforme regelgeving voor gecontroleerde burgerluchthavens in Nederland.

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 1^e kwartaal 2011 is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2010, een toename van 22 naar 28. Van deze 28 vluchten zijn er 11 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In het 1^e kwartaal 2010 waren dat er 9 van de 22.

De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar en interpretatie van SID-afwijkingen, dit is geen taak voor de SKLZL. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als SID-afwijking aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. Zoals afgesproken in de vergadering van de Werkgroep op 14 september 2009 stuurt het klachtenbureau SKLZL voortaan alle SID-afwijkingen **zonder** opdracht of toestemming van de LVNL, de zgn. trackoffenders, voor onderzoek door naar de IVW.

In het 1^e kwartaal 2011 zijn 14 trackoffenders voor nader onderzoek aan de IVW aangeboden. In het 1^e kwartaal 2010 zijn dat 9 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Procedure klachtenbehandeling

De wijze van klachtbehandeling is neergelegd in een door de Milieucommissie Luchthaven Maastricht vastgestelde klachtenregeling.

Klachten kunnen bij het klachtenbureau telefonisch (043-365 20 20) of digitaal (www.kicl.nl) worden ingediend.

Schriftelijke reacties met klachten en vragen van omwonenden van de luchthaven worden ingediend bij de Milieucommissie. De afzender wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Vervolgens worden de schriftelijke reacties behandeld in de eerstvolgende vergadering van de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid (WKH) van de Milieucommissie. Reacties met vragen of een bepaalde problematiek worden kort na de vergadering van de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid beantwoord. Schriftelijke klachten zijn niet in de tabellen en grafieken opgenomen. Volgens de door de Milieucommissie Luchthaven Maastricht vastgestelde klachtenregeling dienen schriftelijke klachten binnen 3 maanden na ontvangst van de brief te zijn afgehandeld.

In het 1^e kwartaal van 2011 heeft de Milieucommissie Luchthaven Maastricht geen schriftelijke reactie ontvangen.

Bijlage: Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling

naar woonplaatsen, -kernen en -wijken: * [Bijlage kernen 1e kwartaal 2011.pdf](#)

Begrippenlijst

S.K.L.Z.L.:	Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg. Een onafhankelijke stichting, die ten behoeve van de Milieucommissie Luchthaven Maastricht, de Commissie AWACS Limburg en de Luchtverkeerscommissie Niederrhein zorg draagt voor de registratie, analyse en behandeling van milieuklachten over vliegverkeer in de regio, tevens voor het beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie. Te bereiken onder tel. nr. 043-365 20 20 of via www.kicl.nl .
Klacht:	een door een klager bij het klachtenbureau gemelde ervaring van hinder of overlast veroorzaakt door vliegverkeer.
Klager: (klaagadres):	een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat meerdere klachten van verschillende personen op een huisadres tot één en dezelfde klager (klaagadres) worden gerekend.
Extensie:	toestemming gegeven door de havenmeester om buiten de openstellingen van de luchthaven op te stijgen of te landen.
Nachtvluchten:	vluchten van of naar MAA tussen 23.00 uur en 06.00 uur, waarvoor een extensie verleend is.
Overige (dag)vluchten:	Dagvluchten tussen 06:00 en 23:00 uur, niet zijnde lesvluchten.
Vlucht:	een vlucht bestaat uit 2 vliegtuigbewegingen: een start en een landing.
Vliegtuig- beweging:	een start of een landing van een vliegtuig.
Lesvlucht:	Oefenvlucht voor het verkrijgen dan wel behouden van vliegvaardigheid. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een circuitlesvlucht en een lokale lesvlucht. Circuitlesvluchten vinden plaats in het circuitgebied, lokale lesvluchten buiten het circuitgebied.
A.T.C.- vertraging:	Air Traffic Control / Luchtverkeersbeveiliging Vertraging ontstaan door verkeersleidingstechnische oorzaken. Dit kan leiden tot een vertraging van het vliegschema.
Hoofdstuk III vliegtuigen:	Vliegtuiggeneratie met stillere straalmotoren. (o.a. B737-300/400/500, B747-300/400, B757, B767, B777, MD11, MD80-serie, alle types Airbus, FK 100/70 , DC8/ 70-serie)

Nieuwe ICAO aanduiding: Voor o.a.:

- B703:** voorheen B707-300;
- B722:** voorheen B727-200;
- B732, B733, B734, B735, B737, B738:** voorheen B737-200/300/400/500/700/800;
- B742, B743, B744:** voorheen B747-200/300/400;
- DC86, DC87:** voorheen DC8/ 60/70 serie.

MTOW: Maximum Take Off Weight

FANOMOS: Flight track and Aircraft Noise Monitoring System

IFR: Instrument Flight Rules. Regels voor verkeer dat op instrumenten vliegt.

SID: Standard Instrument Departure. Dit is de standaard vertrekprocedure voor IFR- verkeer.

AIP: Aeronautical Information Publication d.i. de luchtvaartgids.

IVW: Inspectie Verkeer en Waterstaat.

IVW/Divisie Luchtvaart:
Afdeling Divisie Luchtvaart. Deze dienst, een onderdeel van de Inspectie Verkeer en Waterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, is verantwoordelijk voor toezicht op geluidzone en op de naleving van de gebruiksvoorschriften.

SID-afwijking: een toestel dat de standaard-instrument -vertrekprocedure niet heeft uitgevoerd binnen het voor die procedure vastgestelde tolerantiegebied al dan niet in opdracht van de Luchtverkeersleiding.

Samenstelling van de werkgroep:

1. De heer G. Driessen Omwonenden Maastricht
2. Mevrouw M. Duijvestijn, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
3. De heer R. Jense, Maastricht Aachen Airport
4. Mevrouw R. Lichtenberg, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
5. Mevrouw R. Lommelen, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
6. De heer J. Pas, Milieufederatie Limburg
7. De heer S. Paul, Luchtverkeersleiding Nederland
8. De heer P. Simons, Provincie Limburg (voorzitter)