

MLM 09-039
WKH 09-012

MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

2^e KWARTAAL 2009

september 2009

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

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	blz. 2
1.	Klachtenrapport 2 ^e kwartaal 2009	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. 17
-	Overzicht klachten per gemeente	blz. 18
-	Begrippenlijst	blz. 19
-	Samenstelling werkgroep	blz. 21

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 2^e kwartaal 2009. 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 2^e kwartaal 2009

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 2^e kwartaal 2009, 925, daalt ten opzichte van het aantal in het 2^e kwartaal 2008, 1194 (23%). Het aantal klagers neemt af van 101 naar 74 (27%). Een daling van de klachten is te zien in alle categorieën vluchten. Van de 925 klachten in het 2^e kwartaal 2009 zijn er 577 (62%) ingediend door 3 personen. Deze klachten betreffen zowel klachten over “overige dagvluchten” (334) als over lesvluchten (242).

“Overige” dagvluchten nemen af van 3007 naar 2299 (24%), de bewegingen met zware toestellen nemen af van 1004 bewegingen in '08 naar 841 in '09. Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 65 naar 58 (11%), klachten over deze vluchten dalen van 737 naar 560 (24%). Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeente Valkenburg aan de Geul sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2008, de afname van de klagers en klachten is te vinden in de categorieën 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal (zie tabellen 1a t/m d).

In het 2^e kwartaal 2009 zijn er 363 klachten over lesvluchten door 28 personen ingediend, in het 2^e kwartaal 2008 436 klachten door 41 personen. Van de 363 klachten zijn er 341 over lesvluchten met toestellen < 6 ton en 22 over toestellen > 6 ton MTOW. In 2008 waren dat er respectievelijk 130 en 306 klachten. Opvallend is het klachtenpatroon uit de gemeente Roerdalen, een oefengebied van de vliegscholen op MAA. In 2008 kwamen uit deze gemeente geen klachten over klein lesverkeer, in 2009 zijn er 70 klachten door 11 personen ingediend.

Het aantal lesbewegingen stijgt aanzienlijk van 5130 in het 2^e kwartaal '08 naar 6777 in '09, 32%. Deze toename is voornamelijk toe te schrijven aan de komst van de nieuwe vliegschool, Stella Aviation Academy (SAA). Met ingang van 27 augustus 2007 wordt door SAA lesgevlogen met toestellen < 6 ton.

Naast de afname van klachten en klagers over “overige” dagvluchten en lesvluchten zien we ook een afname van het aantal klachten en klagers over nachtvluchten. In het 2^e kwartaal 2009 heeft 1 beweging plaatsgevonden in de periode 23:00 tot 24:00 uur waarvoor een extensie is verleend. Over deze beweging zijn door 2 personen klachten ingediend. In 2008 zijn er 5 nachtbewegingen geweest, waarover door 15 personen 21 klachten zijn ingediend.

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 2^e kwartaal 2009 sterk is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2008, een daling van 42 naar 24. Het beleid van de LVNL is erop gericht het aantal SID afwijkingen tot een minimum te beperken. De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar en de beoordeling 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. In het 2^e kwartaal 2009 zijn geen vluchten voor nader onderzoek aangeboden.

Bij beschouwing van de trend in het klachtenpatroon blijken klachten en klagers over MAA vliegverkeer, na een aanzienlijk toename medio 2004 als gevolg van de Aanwijzingsprocedure met daarin voorgenomen routewijziging, te stabiliseren in 2006 om vervolgens sterk af te nemen in 2007.

In het 1^e kwartaal '08 stijgen de klachten weer naar 1186, deze stijging kan worden toegeschreven aan het grote aantal klachten over lesvluchten (450). In het 2^e kwartaal stabiliseren de klachten op 1194 om in het 3^e kwartaal te stijgen naar 1676. Ook deze stijging wordt veroorzaakt door de toename van klachten over lesverkeer. In het 4^e kwartaal 2008 dalen de klachten naar 1063, deze daling is voornamelijk toe te schrijven aan de afname van klachten over “overige” dagvluchten. In zowel het 1^e als in het 2^e kwartaal 2009 nemen de klachten verder af. 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.

Aandachtspunten:

1. De Werkgroep heeft als aandachtspunt geformuleerd het monitoren van de ontwikkelingen rondom lesvluchten van Stella Aviation Academy (SAA) en de klachten hierover. De stijging van het aantal leerlingen leidt tot een toename van bewegingen. Anderzijds leiden introductie van een nieuwe flight simulator, minder feitelijke vliegreuen en meer “simulatoruren” in de opleiding en een versnelde aanschaf van een stillere vloot tot een beperking van het aantal bewegingen c.q. van de milieuhinder. De ontwikkelingen rondom lesvluchten van SAA en de klachten hierover zullen een heel kalenderjaar worden gevolgd om een goed beeld te krijgen van de eventuele seizoensinvloeden op het klachtenpatroon. Naast SAA leidt ook Air Service Limburg (ASL) (weliswaar op kleinere schaal) piloten op voor de commerciële luchtvaart. Naast klachten over circuitlesvluchten worden steeds meer klachten ingediend over de lokale lesvluchten, die met name plaatsvinden in een gebied tussen Sittard en Roermond (met name boven gemeente Roerdalen). Ook over de vliegbewegingen van of naar dit oefengebied (VFR route BRAVO, langs het Juliana kanaal) worden klachten* ingediend.

De Werkgroep heeft inmiddels overleg gevoerd met SAA en ASL. Beide vliegscholen zullen waar mogelijk hun vliegpatronen optimaliseren om vermijdbare hinder te voorkomen. Mede naar aanleiding van schriftelijke correspondentie met de gemeente Roerdalen heeft de Werkgroep besloten de gemeente uit te nodigen voor overleg in het 4^e kwartaal.

	Totaal aantal klachten lesvluchten	Klachten lesvluchten < 6 ton	Klachten circuit lesvluchten < 6 ton	Klachten lokale lesvluchten < 6 ton
4 ^e kwartaal 2007	125	101	88	13
1 ^e kwartaal 2008	450	144	120	24
2 ^e kwartaal 2008	436	130	75	55
3 ^e kwartaal 2008	691	691	535	156
4 ^e kwartaal 2008	504	471	318	153
1 ^e kwartaal 2009	262	201	32	169
2 ^e kwartaal 2009	363	341	163	178

* Deze klachten zijn verwerkt onder klachten over lokale lesvluchten < 6 ton.

2. 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 wordt deze wijziging integraal in het kwartaalrapport doorgevoerd. Met ingang van 1 oktober 2009 stuurt het klachtenbureau SKLZL alle trackoffenders voor onderzoek door naar IVW.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2009 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2009	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:	74	10	550	363	2	925	
	Beek	1	0	1	0	0	1
	Brunssum	6	3	41	1	0	45
	Echt-Susteren	2	0	1	9	0	10
	Gulpen-Wittern	5	0	51	1	0	52
	Heerlen	1	0	12	0	0	12
	Maastricht	15	6	20	27	0	53
	Margraten	2	1	4	0	1	6
	Meerssen	16	0	194	243	0	437
	Nuth	1	0	1	0	0	1
	Onderbanken	4	0	6	0	0	6
	Roerdalen	11	0	2	70	0	72
	Schinnen	3	0	4	0	0	4
	Sittard-Geleen	2	0	1	2	0	3
	Vaals	1	0	4	0	0	4
	Valkenburg a/d Geul	4	0	208	10	1	219

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2008 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2008	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:	101	9	728	436	21	1194	
	Beek	6	0	5	53	0	58
	Brunssum	6	1	49	5	0	55
	Eijsden	1	0	2	0	0	2
	Gulpen-Wittern	4	0	11	1	0	12
	Heerlen	4	1	12	0	0	13
	Maastricht	8	4	38	9	3	54
	Margraten	7	0	15	8	6	29
	Meerssen	28	2	212	197	9	420
	Nuth	5	0	2	38	0	40
	Onderbanken	6	0	10	2	0	12
	Schinnen	7	0	9	13	0	22
	Sittard-Geleen	5	1	2	17	0	20
	Stein	1	0	0	2	0	2
	Susteren	1	0	0	20	0	20
	Valkenburg a/d Geul	10	0	360	66	3	429
	Voerendaal	2	0	1	5	0	6

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2009 onderverdeeld in verschillende categorieën

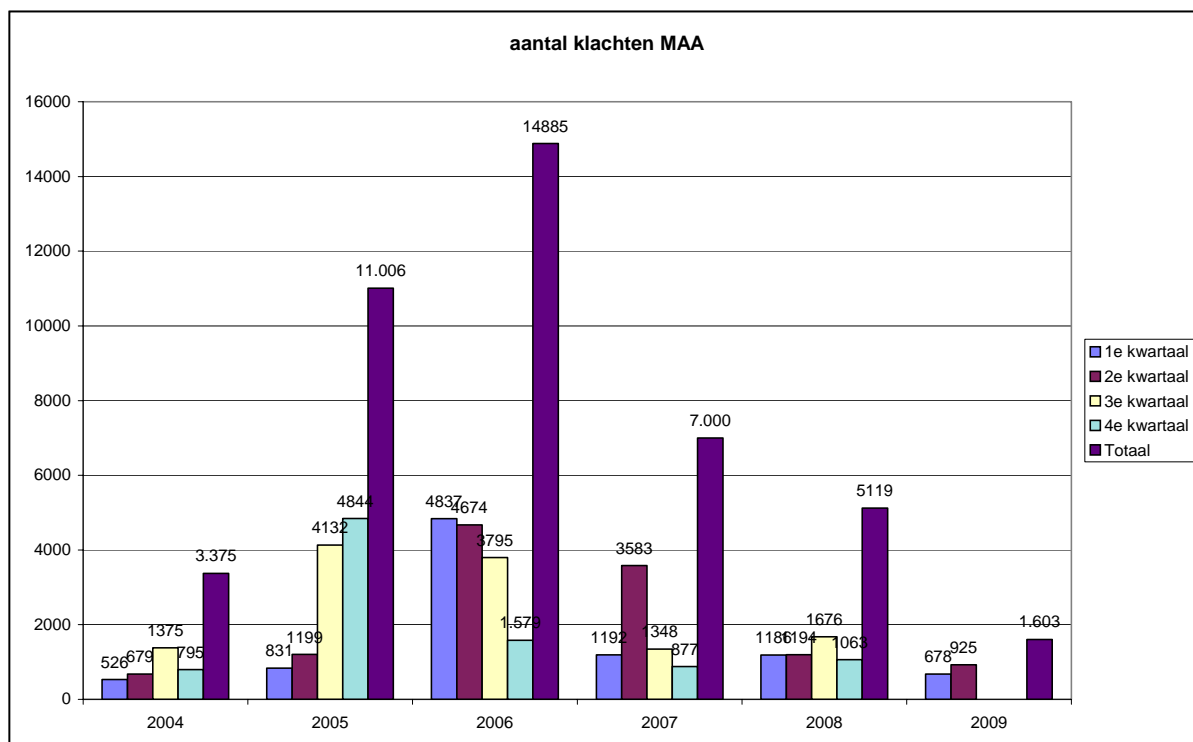
aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2009	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	66	10	102	97	1	210
	Beek	1	0	1	0	0	1
	Brunssum	5	3	18	1	0	22
	Echt-Susteren	2	0	1	9	0	10
	Gulpen-Wittem	4	0	5	0	0	5
	Heerlen	1	0	12	0	0	12
	Maastricht	14	6	17	5	0	28
	Margraten	2	1	4	0	1	6
	Meerssen	12	0	21	9	0	30
	Nuth	1	0	1	0	0	1
	Onderbanken	4	0	6	0	0	6
	Roerdalen	11	0	2	70	0	72
	Schinnen	3	0	4	0	0	4
	Sittard-Geleen	2	0	1	2	0	3
	Vaals	1	0	4	0	0	4
	Valkenburg a/d Geul	3	0	5	1	0	6
20-50	totaal:	5	0	114	24	0	138
	Brunssum	1	0	23	0	0	23
	Gulpen-Wittem	1	0	46	1	0	47
	Maastricht	1	0	3	22	0	25
	Meerssen	2	0	42	1	0	43
50 of meer	totaal:	3	0	334	242	1	577
	Meerssen	2	0	131	233	0	364
	Valkenburg a/d Geul	1	0	203	9	1	213
Totaal		74	10	550	363	2	925

tabel 1d.Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2008 onderverdeeld in verschillende categorieën.

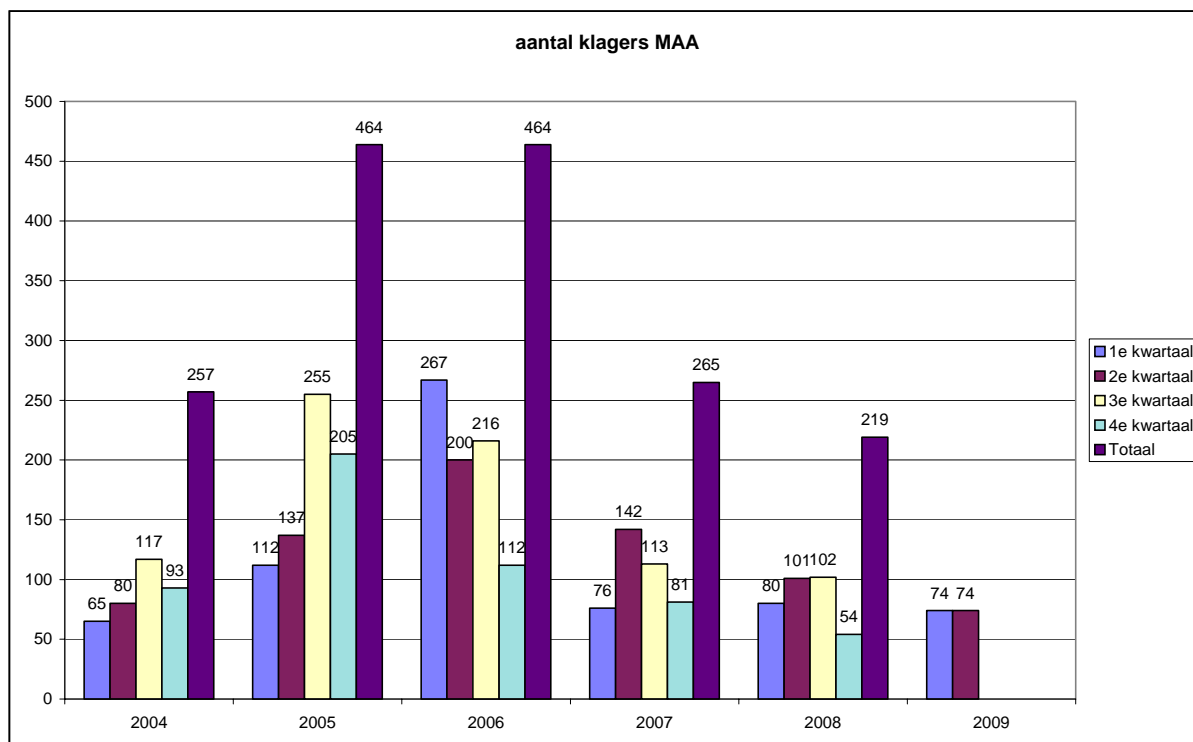
aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2008	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	87	3	144	224	13	384
	Beek	5	0	5	33	0	38
	Brunssum	5	0	19	4	0	23
	Eijsden	1	0	2	0	0	2
	Gulpen-Wittem	4	0	11	1	0	12
	Heerlen	4	1	12	0	0	13
	Maastricht	7	1	16	9	2	28
	Margraten	7	0	15	8	6	29
	Meerssen	22	0	26	98	5	129
	Nuth	4	0	2	13	0	15
	Onderbanken	6	0	10	2	0	12
	Schinnen	7	0	9	13	0	22
	Sittard-Geleen	5	1	2	17	0	20
	Stein	1	0	0	2	0	2
	Valkenburg a/d Geul	7	0	14	19	0	33
	Voerendaal	2	0	1	5	0	6
20-50	totaal:	10	4	72	180	2	258
	Beek	1	0	0	20	0	20
	Brunssum	1	1	30	1	0	32
	Maastricht	1	3	22	0	1	26
	Meerssen	4	0	20	94	1	115
	Nuth	1	0	0	25	0	25
	Susteren	1	0	0	20	0	20
	Valkenburg a/d Geul	1	0	0	20	0	20
50 of meer	totaal:	4	2	512	32	6	552
	Meerssen	2	2	166	5	3	176
	Valkenburg a/d Geul	2	0	346	27	3	376
Totaal		101	9	728	436	21	1194

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2004 t/m 2^e kwartaal 2009.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2004 t/m 2^e kwartaal 2009.



BIJLAGE

Algemeen.

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

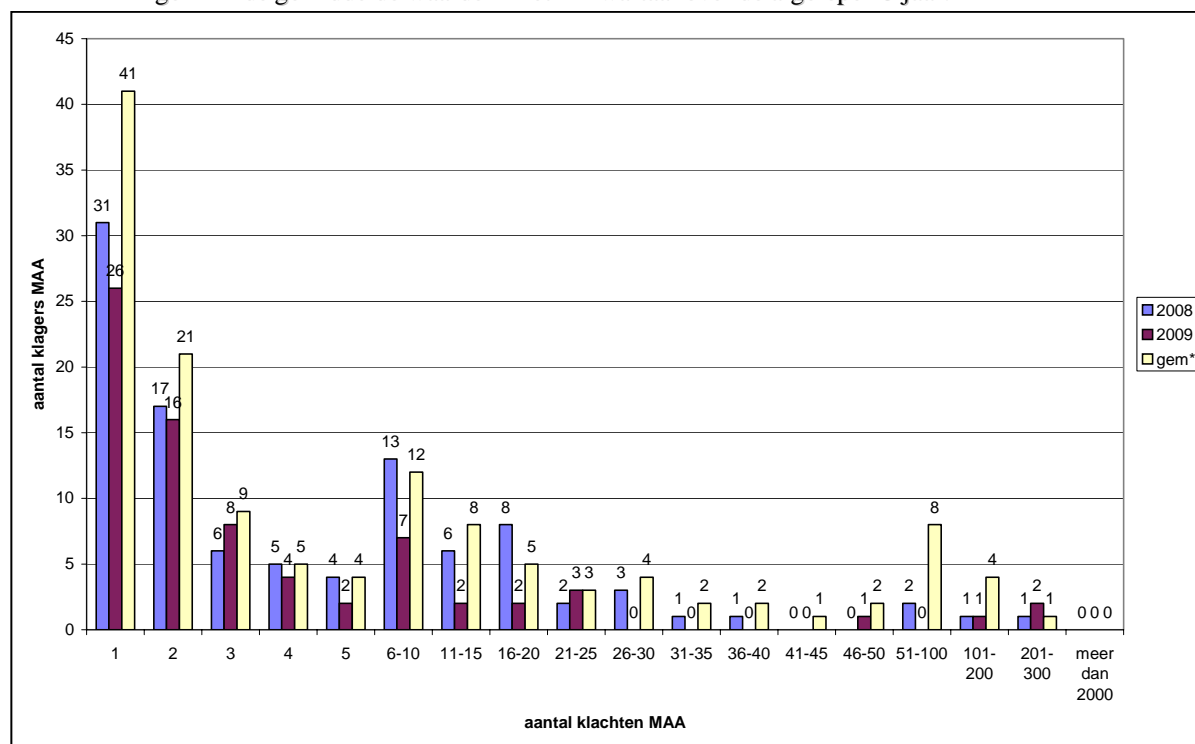
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
April	992	713	1276	2854	1	0
Mei	1013	719	1406	1742	2	1
Juni	1002	867	2448	2181	2	0
Totaal	3007	2299	5130	6777	5	1

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 2^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2008	2009	%	2008	2009	%
April	478	271	-43	47	33	-30
Mei	357	281	-21	46	37	-20
Juni	359	373	+4	47	45	-4
Totaal	1194	925	-23	101	74	-27

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 2^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 2^e kwartaal 2009 met 27 afneemt (27%) ten opzichte van dezelfde periode in 2008. Het aantal klachten daalt met 269 (23%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 2^e kwartaal.
gem* = de gemiddelde waarde in het 2^e kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Uit onderzoek van de klachten blijkt, dat van de 925 klachten over vliegverkeer van of op weg naar MAA, 925 keer ‘geluid’ en/of 183 keer ‘laagvliegen’, en/of 27 keer ‘uitstoot’, en/of 8 keer ‘stank’ en/of 64 keer ‘route’, en/of 48 keer ‘trilling’ en/of 25 keer ‘angst’ en/of 10 keer ‘proefdraaien’ 4 keer ‘overig’ als oorzaak van overlast wordt genoemd. Bij het digitale klachtenformulier bestaat de indruk dat vaker meerdere oorzaken (met name “laagvliegen” en “afwijkende route”) worden genoemd. 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 tolerantiegebied gevlogen heeft. Zie § Trackoffenders. Onder ‘overig’ wordt verstaan: Bezwaar tegen vluchten met zware toestellen boven Maastricht; laatste tijd wordt lager gevlogen boven het Heuvelland; pannen van het dak door landend toestel, geeft onveilig gevoel; lesvliegen boven Echt-Susteren erg hinderlijk, daarin moet verandering komen.

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

Overzicht oorzaak klachten	2008	2009
Totaal aantal klachten*	1194	925
Geluid	1193	925
Laagvliegen	337	183
Uitstoot	28	27
Stank	3	8
Afwijkende route	171	64
Trillingen	90	48
Angst	22	25
Warmdraaien	0	0
Proefdraaien	1	10
Grondlawaai	0	0
Vogelverschrikssysteem	0	0
Trackoffender	0	0
Overig	4	4

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 2^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA			
	2008	2009	%	2008	2009	%	2008	2009	%	
April	Totaal	992	713	-28	216	172	-20	27	26	-4
	6-7 uur				2	2				
	7-23 uur				214	170				
Mei	Totaal	1013	719	-29	255	202	-21	33	28	-15
	6-7 uur				6	3				
	7-23 uur				249	199				
Juni	Totaal	1002	867	-13	266	186	-30	37	34	-8
	6-7 uur				1	5				
	7-23 uur				265	181				
Kwartaal	totaal	3007	2299	-24	737	560	-24	65	58	-11
	6-7 uur				9	10				
	7-23 uur				728	550				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 2^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA. per maand/ kwartaal.

april	Bewegingen		klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	59	46	35	29
A320 serie	0	4	0	1
AN12 serie	2	0	2	0
AN26 serie	22	2	13	0
B737 serie	147	112	3	67
B747 serie	86	82	62	48
totaal	316 (32%)	246 (35%)	115 (53%)	145 (84%)

tabel 6a.

mei	Bewegingen		Klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	54	44	50	34
A320 serie	2	8	1	2
AN12 serie	2	0	1	0
AN26 serie	17	0	7	0
B737 serie	199	172	84	81
B747 serie	82	80	73	66
totaal	356 (35%)	304 (42%)	216 (84%)	183 (91%)

tabel 6b.

juni	Bewegingen		klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	60	34	36	20
A320 serie	0	18	0	5
AN12 serie	9	6	8	7
AN26 serie	6	0	3	0
B737 serie	182	155	97	49
B747 serie	75	78	65	56
totaal	332 (33%)	291 (34%)	209 (79%)	137 (74%)

tabel 6c.

2 ^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	173	124	121	83
A320 serie	2	30	1	8
AN12 serie	13	6	11	7
AN26 serie	45	2	23	0
B737 serie	528	439	184	197
B747 serie	243	240	200	170
totaal	1004 (33%)	841 (37%)	540 (73%)	465 (83%)

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.

“Overige” dagvluchten nemen af van 3007 naar 2299 (24%), bewegingen met zware toestellen nemen eveneens af, namelijk 1004 in '08 en 841 in '09. Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 65 naar 58 (11%), klachten dalen van 737 naar 560 (24%). Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeente Valkenburg aan de Geul sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2008, de afname van de klagers en klachten is te vinden in de categorieën 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal (zie tabellen 1a t/m d).

Bepalen we de mediaan in het 2^e kwartaal dan zien we dat deze gelijk gebleven is ten opzichte van die in '08 namelijk 2 klachten per klager.

* Omdat hier sprake is van een a-symmetrische verdeling van het aantal klachten per klager (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel), is het bepalen van een gemiddelde waarde niet representatief voor deze groep klagers; beter is het om hier de mediaan te bepalen, omdat deze minder beïnvloed wordt door extreme waarden. De mediaan wordt bepaald door een lijst van de klagers te maken met het door hun ingediende aantal klachten in oplopende volgorde (d.w.z. te beginnen met alle klagers met 1 klacht, vervolgens die met 2 klachten etc.) De mediaan is dan de middelste waarde (= aantal klachten) in de rij klagers (bv. bij 58 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 29^e en 30^e klager:2).

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 2^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2008	2009	%	2008	2009	%	2008	2009	%
April	1276	2854	+124	254	99	-61	23	14	-39
Mei	1406	1742	+24	96	77	-20	15	11	-27
Juni	2448	2181	-11	86	187	+117	8	14	+75
totaal	5130	6777	+32	436	363	-17	41	28	-32

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 2^e kwartaal.

	Aantal klachten 2008	Aantal klachten 2009	%
< 6 ton MTOW	130	341	+162
> 6 ton MTOW	306	22	-93
circuit vluchten	381	185	-51
lokale vluchten	55	178	+224
totaal	436	363	-17

In het 2^e kwartaal 2009 zijn er 363 klachten over lesvluchten ingediend, in het 2^e kwartaal 2008 436. Het aantal lesbewegingen stijgt aanzienlijk van 5130 in het 2^e kwartaal '08 naar 6777 in '09. Deze toename is voornamelijk toe te schrijven aan de komst van de nieuwe vlietschool, Stella Aviation Academy (SAA). Met ingang van 27 augustus 2007 wordt door SAA lesgevolgen met toestellen < 6 ton. We zien met name een toename van de klachten over lokale vluchten met toestellen < 6 ton. Opvallend is het klachtenpatroon uit de gemeente Roerdalen (70 klachten door 11 personen), een oefengebied van de vlietscholen op MAA.

Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 2^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2008	2009	%	2008	2009	%	2008	2009	%
April totaal	1	0		8	0		8	0	
start	1	0		8	0				
landing	0	0		0	0				
overig									
Mei totaal	2	1		6	2		6	2	
start	2	1		6	2				
landing	0	0		0	0				
overig									
Juni totaal	2	0		7	0		7	0	
start	2	0		7	0				
landing	0	0		0	0				
overig									
kwartaal Totaal	5	1		21	2		15	2	
start	5	1		21	2				
landing	0	0		0	0				
overig									

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 2^e kwartaal 2009 met dat van dezelfde periode in 2008 dan zien we dat in 2009 1 nachtbeving heeft plaatsgevonden, waarover 2 klachten door 2 personen zijn ingediend en in 2008 5 nachtbevingen hebben plaatsgevonden, waarover 21 klachten door 15 personen zijn ingediend.

SID-afwijkingen

Tabel 10. Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 2^e kwartaal

		Aantal SID-afwijkingen	
		2008	2009
April	totaal	16	9
	jet	10	8
	prop	6	1
Mei	totaal	13	4
	jet	9	3
	prop	4	1
Juni	totaal	13	11
	jet	10	10
	prop	3	1
kwartaal	Totaal	42	24
	jet	29	21
	prop	13	3

De SID-afwijkingen zijn voor de prop's geselecteerd op toestellen > 6 ton, IFR, niet zijnde cat. 004, 010, 012, 014; voor jet's alle gewichtsklassen.

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 de 6000 ft 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.

We constateren dat het aantal SID-afwijkingen in het 2^e kwartaal 2009 , 24, sterk is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2008, 42.

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. In het 2^e kwartaal 2009 zijn geen vluchten voor nader onderzoek aangeboden.

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 2^e kwartaal van 2009 heeft de Milieucommissie Luchthaven Maastricht 2 schriftelijke reacties ontvangen. Deze zijn binnen de daarvoor bestemde tijd afgehandeld.

Bijlage: Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken:

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 openstellingsuren 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. Mevrouw M. Duijvestijn, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
2. De heer R. Jense, Maastricht Aachen Airport
3. De heer F. Klinckenberg, Omwonenden Meerssen
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)