

MLM 07-030  
WKH 07-004

# MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

## KLACHTENOVERZICHT

1<sup>e</sup> KWARTAAL 2007

mei 2007

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

## INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	blz. 2
1.	Klachtenrapport 1 <sup>e</sup> kwartaal 2007	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		
-	Trackoffenders	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 1<sup>e</sup> kwartaal 2007. 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<sup>e</sup> kwartaal 2007**

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 daalt van 4837 naar 1192 (75%) ten opzichte van dezelfde periode in 2006. Daling van de klachten is te zien in alle categorie vluchten: “overige” dag-, les- en nachtvluchten. Het aantal klagers neemt af van 266 naar 76 (71%).

“Overige” dagvluchten, alle vluchten in de periode 06:00 tot 23:00 uur, niet zijnde lesvluchten, nemen in februari en maart toe met 3% respectievelijk 11% ten opzichte van dezelfde periode in 2006. Vervanging van het data-systeem bij MAA Operations heeft onvolledige gegevens in “Overzicht Vluchten 01-01-2006 t/m 31-01-2006 van MAA” als gevolg gehad. Het is daarom niet mogelijk de vergelijking te maken tussen het totaal aantal vliegbewegingen van het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 en 2007. Klagers over “overige” dagvluchten nemen in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 af van 232 naar 73 (69%), klachten over deze vluchten dalen van 4155 naar 1180 (72%). De klachten hebben met name betrekking op vertrekkende zware toestellen richting zuid (baan 21) en zijn afkomstig uit de gemeenten Meerssen, Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem.

Met ingang van 1 januari 2005 is de nieuwe Aanwijzing voor MAA van kracht. In de Aanwijzing zijn nieuwe routestructuren opgenomen die daadwerkelijk met ingang van 12 mei 2005 worden gevolgd:

-de nieuwe LNO 2B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens richting Gulpen zorgt voor overlast in zowel de gemeente Valkenburg aan de Geul (Berg en Terblijt) als in Margraten (kern Margraten) en Gulpen-Wittem (Epen en Mechelen).

-de NETEX 1B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens in Noordoostelijke richting en de PESER 1B procedure, vertrek baan 21 en vervolgens in Noordelijke richting veroorzaken met name overlast in de gemeente Valkenburg aan de Geul (de kernen Berg en Terblijt en Valkenburg).

Over aankomsten vanuit het zuiden (baan 03) komen klachten vanuit Maastricht (Randwyck) en Meerssen (kern Meerssen). Over aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) komen met name klachten uit de gemeente Gulpen-Wittem.

Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeenten Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2006, de afname van de klagers en klachten is te vinden in de categorieën 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per klager (zie tabellen 1a t/m d). In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 was er nog volop aandacht voor de gewijzigde vliegroutes en de lopende bezwaar- en beroepsprocedure.

Naast de afname van klachten en klagers over “overige” dagvluchten zien we ook een geringe afname van het aantal klachten en klagers over nachtvluchten. Klachten nemen af van 15 naar 12, de klagers van 15 naar 10. Het aantal nachtbewegingen blijft gelijk nl. 3 bewegingen..

In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 zijn geen klachten over lesvluchten ingediend. Voor deze bewegingen geldt ook dat het door de wijziging in het data-systeem bij MAA Operations niet mogelijk is de vergelijking te maken tussen het totaal aantal lesvliegbewegingen van het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 en 2007. In de maanden februari en maart zien we een stijging van het aantal bewegingen met 127% respectievelijk 61%. Voor het klachtenpatroon is het interessant om te weten of er circuit- of lokale bewegingen hebben plaatsgevonden en welke toestellen (MTOW) gebruikt zijn.

Bij beschouwing van de trend in het klachtenpatroon blijken klachten en klagers over MAA vliegverkeer na een aanzienlijk toename, met name sinds medio 2004 te stabiliseren in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 en geleidelijk af te nemen in het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal om vervolgens sterk af te nemen in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2006. In 2003 zijn 2.578 klachten ingediend, in 2004 3.375 en in 2005 11.006. Het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal 2005 laten een explosieve stijging van het aantal klachten zien. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005 zijn er 4.132 klachten ingediend. In het 4<sup>e</sup> kwartaal 2005 is het aantal gegroeid naar 4.844 klachten. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 stabiliseert het aantal klachten op 4.837, terwijl in het 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal 2006 een afname te constateren is van 4.674 naar respectievelijk 3.795 en 1579 klachten. Met het aantal klachten in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007 nl. 1180 zijn de klachten vrijwel terug op het niveau van voor de sterke stijging vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005. Zie ook de grafische weergave van trends op bladzijde 9.

## **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.

De Werkgroep is ingenomen met de geconstateerde sterke daling van klachten en klagers en ziet in dit rapport geen aanleiding voor het formuleren van aandachtspunten voor nader onderzoek en/of beleidsaanbevelingen.

## Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1e kwartaal 2007	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	
	<b>totaal:</b>	<b>76</b>	<b>42</b>	<b>1138</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1192</b>
	Beek	3	2	2	0	2	6
	Brunssum	7	4	30	0	0	34
	Gulpen-Witter	12	12	249	0	1	262
	Maastricht	6	4	19	0	1	24
	Margraten	10	8	70	0	2	80
	Meerssen	15	6	244	0	3	253
	Onderbanken	6	0	17	0	0	17
	Schinnen	1	0	4	0	0	4
	Simpelveld	1	0	2	0	0	2
	Sittard-Geleen	2	1	1	0	0	2
	Vaals	2	3	13	0	0	16
	Valkenburg a/d Geul	10	1	486	0	3	490
	Voerendaal	1	1	1	0	0	2

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1e kwartaal 2006	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	
	<b>totaal:</b>	<b>266</b>	<b>112</b>	<b>4043</b>	<b>667</b>	<b>15</b>	<b>4837</b>
	Beek	5	1	1	17	2	21
	Brunssum	11	5	53	0	0	58
	Gulpen-Witter	87	36	1807	8	4	1855
	Maastricht	19	10	49	65	0	124
	Margraten	43	19	555	123	1	698
	Meerssen	18	4	211	116	5	336
	Nuth	1	0	1	0	0	1
	Onderbanken	6	1	13	0	0	14
	Roerdalen	2	1	7	0	0	8
	Schinnen	6	0	14	2	0	16
	Sittard-Geleen	5	0	5	9	0	14
	Stein	1	0	1	0	0	1
	Vaals	4	2	78	0	1	81
	Valkenburg a/d Geul	57	33	1247	327	2	1609
	Voerendaal	1	0	1	0	0	1

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1 <sup>e</sup> kwartaal 2007	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	
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	<b>66</b>	<b>30</b>	<b>255</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>262</b>
	Beek	3	2	2	0	2	6
	Brunssum	7	4	30	0	0	34
	Gulpen-Witter	10	5	58	0	0	63
	Maastricht	6	4	19	0	1	24
	Margraten	9	7	13	0	2	22
	Meerssen	12	3	36	0	0	39
	Onderbanken	6	0	17	0	0	17
	Schinnen	1	0	4	0	0	4
	Simpelveld	1	0	2	0	0	2
	Sittard-Geleen	2	1	1	0	0	2
	Vaals	2	3	13	0	0	16
	Valkenburg a/d Geul	6	0	29	0	2	31
	Voerendaal	1	1	1	0	0	2
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>
	Meerssen	1	0	21	0	0	21
	Valkenburg a/d Geul	1	0	23	0	0	23
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>869</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>886</b>
	Gulpen-Witter	2	7	191	0	1	199
	Margraten	1	1	57	0	0	58
	Meerssen	2	3	187	0	3	193
	Valkenburg a/d Geul	3	1	434	0	1	436
<b>Totaal</b>		<b>76</b>	<b>42</b>	<b>1138</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1192</b>

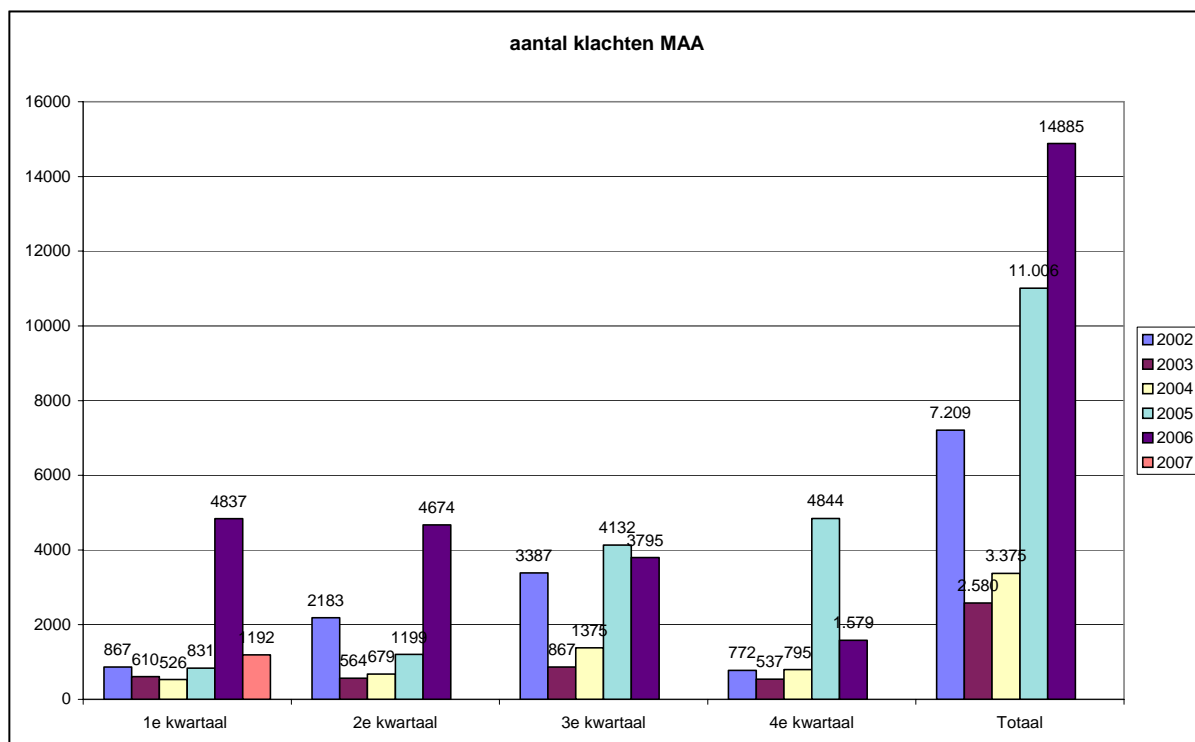


tabel 1d. **Aantal klachten per klager in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 onderverdeeld in verschillende categorieën.**

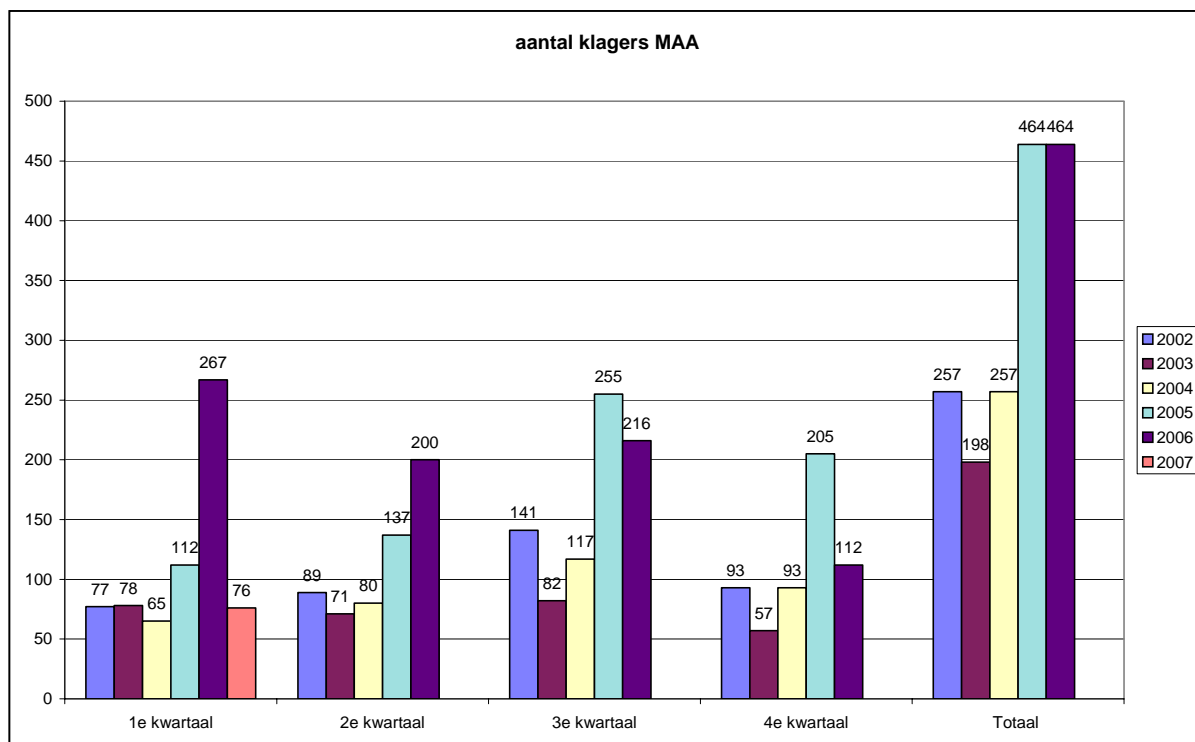
aantal klachten per klager in het 1e kwartaal 2006	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	<b>213</b>	<b>44</b>	<b>629</b>	<b>246</b>	<b>7</b>	<b>926</b>
	Beek	5	1	1	17	2	21
	Brunssum	10	2	36	0	0	38
	Gulpen-Wittem	68	12	283	8	1	304
	Maastricht	17	9	26	30	0	65
	Margraten	36	8	109	68	1	186
	Meerssen	13	4	27	36	2	69
	Nuth	1	0	1	0	0	1
	Onderbanken	6	1	13	0	0	14
	Roerdalen	2	1	7	0	0	8
	Schinnen	6	0	14	2	0	16
	Sittard-Geleen	5	0	5	9	0	14
	Stein	1	0	1	0	0	1
	Vaals	2	0	10	0	0	10
	Valkenburg a/d Geul	40	6	95	76	1	178
	Voerendaal	1	0	1	0	0	1
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>524</b>	<b>244</b>	<b>4</b>	<b>786</b>
	Brunssum	1	3	17	0	0	20
	Gulpen-Wittem	7	6	229	0	2	237
	Maastricht	2	1	23	35	0	59
	Margraten	3	2	55	15	0	72
	Meerssen	3	0	47	42	1	90
	Vaals	2	2	68	0	1	71
	Valkenburg a/d Geul	8	0	85	152	0	237
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	<b>27</b>	<b>54</b>	<b>2890</b>	<b>177</b>	<b>4</b>	<b>3125</b>
	Gulpen-Wittem	12	18	1295	0	1	1314
	Margraten	4	9	391	40	0	440
	Meerssen	2	0	137	38	2	177
	Valkenburg a/d Geul	9	27	1067	99	1	1194
<b>Totaal</b>		<b>267</b>	<b>112</b>	<b>4043</b>	<b>667</b>	<b>15</b>	<b>4837</b>

## Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1<sup>e</sup> kwartaal 2002 t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2007.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1<sup>e</sup> kwartaal 2002 t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2007.



## **BIJLAGE**

### **Algemeen.**

tabel 2. Aantal vliegbewegingen “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
<b>Januari</b>	*	<b>690</b>	*	<b>297</b>	3	<b>0</b>
<b>Februari</b>	660	<b>678</b>	88	<b>200</b>	0	<b>0</b>
<b>Maart</b>	1207	<b>1340</b>	137	<b>221</b>	0	<b>3</b>
<b>Totaal</b>	*1867	<b>2708</b>	*225	<b>718</b>	3	<b>3</b>

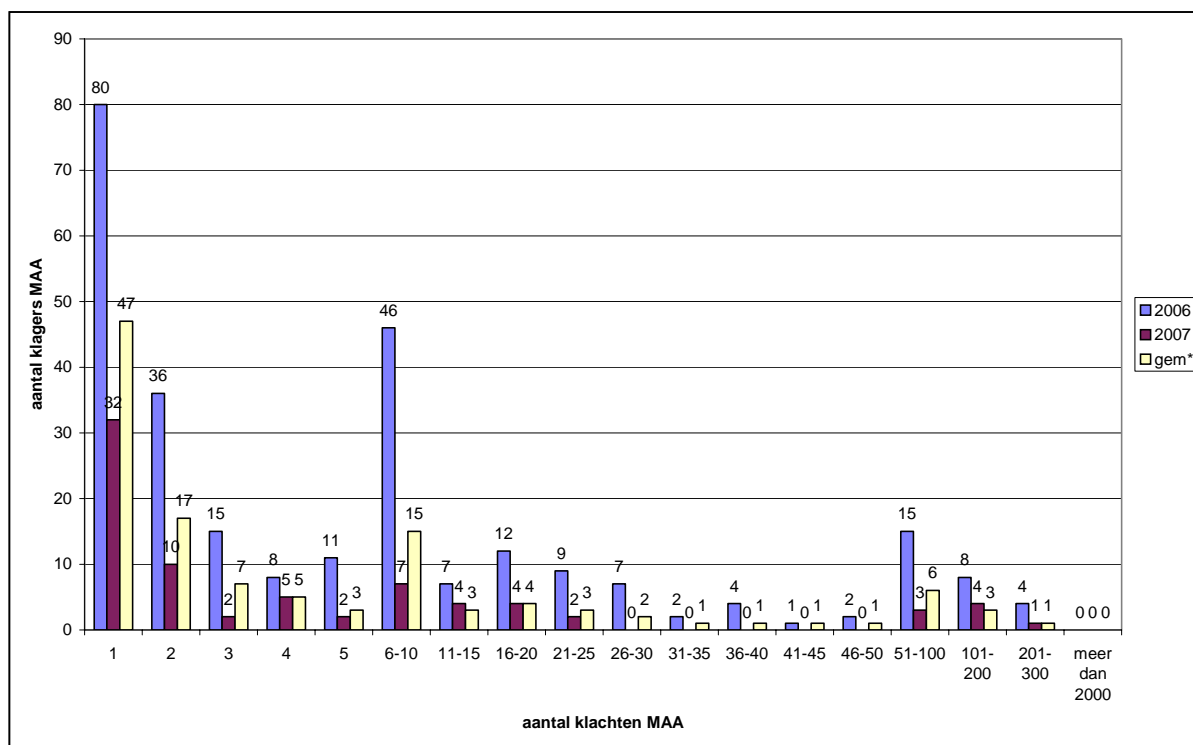
\* Onvolledige gegevens in “Overzicht Vluchten 01-01-2006 t/m 31-01-2006 van MAA” i.v.m. vervanging van het data-systeem bij MAA Operations.

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2006	2007	%	2006	2007	%
<b>Januari</b>	1462	<b>317</b>	-78	140	<b>45</b>	-68
<b>Februari</b>	1547	<b>313</b>	-80	152	<b>30</b>	-80
<b>Maart</b>	1828	<b>562</b>	-69	134	<b>40</b>	-70
<b>Totaal</b>	4837	<b>1192</b>	-75	266	<b>76</b>	-71

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<sup>e</sup> 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 de tabel 3 blijkt dat het aantal klagers over vliegverkeer van of naar MAA in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 met 190 afneemt (71%) ten opzichte van dezelfde periode in 2006. Het aantal klachten neemt af met 3645 (75%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 1<sup>e</sup> kwartaal.  
gem\* = de gemiddelde waarde in het 1<sup>e</sup> kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Uit onderzoek van de klachten blijkt, dat van de 1192 klachten over vliegverkeer van of op weg naar MAA, 1190 keer ‘geluid’ en/of 441 keer ‘laagvliegen’, en/of 102 keer ‘uitstoot’, en/of 19 keer ‘stank’ en/of 352 keer ‘route’, en/of 99 keer ‘trilling’ en/of 51 keer ‘angst’ en/of 5 keer ‘proefdraaien’ en/of 1 keer ‘grondlawaai’ en/of 8 keer ‘overig’ als oorzaak van overlast wordt genoemd. Onder “overig” is in dit geval de overlast van calibratievluchten bedoeld. 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.

Tabel 4. Visualisering van voorgaande tekst.

Overzicht oorzaak klachten	2006	2007
Totaal aantal klachten*	4837	<b>1192</b>
Geluid	4833	<b>1190</b>
Laagvliegen	1301	<b>441</b>
Uitstoot **	137	<b>102</b>
Stank		<b>19</b>
Afwijkende route	884	<b>352</b>
Trillingen	190	<b>99</b>
Angst	74	<b>51</b>
Warmdraaien	2	<b>0</b>
Proefdraaien	0	<b>5</b>
Grondlawaai	0	<b>1</b>
Vogelverschrikssysteem	0	<b>0</b>
Trackoffender	0	<b>0</b>
Overig	5	<b>8</b>

\*) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

\*\*) m.i.v. het 2<sup>e</sup> kwartaal 2006 wordt onderscheid gemaakt tussen uitstoot en stank.

## Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

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

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA			
	2006	2007	%	2006	2007	%	2006	2007	%	
<b>Januari</b>	<b>Totaal</b>	*	<b>690</b>	*	<b>1015</b>	<b>317</b>	-69	<b>115</b>	<b>45</b>	-61
	6-7 uur				40	22				
	7-23 uur				975	295				
<b>Februari</b>	<b>Totaal</b>	<b>660</b>	<b>678</b>	+3	<b>1511</b>	<b>313</b>	-79	<b>144</b>	<b>30</b>	-79
	6-7 uur				22	9				
	7-23 uur				1489	304				
<b>Maart</b>	<b>Totaal</b>	<b>1207</b>	<b>1340</b>	+11	<b>1629</b>	<b>550</b>	-66	<b>123</b>	<b>37</b>	-70
	6-7 uur				50	11				
	7-23 uur				1579	539				
<b>Kwartaal</b>	<b>totaal</b>	<b>*1867</b>	<b>2708</b>	*	<b>4155</b>	<b>1180</b>	-72	<b>232</b>	<b>73</b>	-69
	6-7 uur				112	42				
	7-23 uur				4043	1138				

\* Onvolledige gegevens in "Overzicht Vluchten 01-01-2006 t/m 31-01-2006 van MAA" i.v.m. vervanging van het data-systeem bij MAA Operations.

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.

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellingsuren in het 1<sup>e</sup> kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten van MAA. per maand/ kwartaal.

Januari	Bewegingen		klachten	
	2006	2007	2006	2007
A310 serie		<b>82</b>		<b>125</b>
A320 serie		<b>12</b>		<b>8</b>
AN12 serie		<b>6</b>		<b>14</b>
AN26 serie		<b>8</b>		<b>11</b>
B737 serie		<b>35</b>		<b>17</b>
B743 serie		<b>5</b>		<b>23</b>
B744 serie		<b>56</b>		<b>56</b>
totaal	*	<b>204</b>		<b>254</b>
		<b>(30%)</b>		<b>(80%)</b>

tabel 6a.

Maart	Bewegingen		klachten	
	2006	2007	2006	2007
A310 serie		<b>93</b>		<b>166</b>
A320 serie		<b>2</b>		<b>3</b>
AN12 serie		<b>0</b>		<b>0</b>
AN26 serie		<b>21</b>		<b>18</b>
B737 serie		<b>55</b>		<b>71</b>
B743 serie		<b>12</b>		<b>12</b>
B744 serie		<b>70</b>		<b>92</b>
totaal	*	<b>253</b>		<b>362</b>
		<b>(19%)</b>		<b>(66%)</b>

tabel 6c.

\*Vanwege een wijziging van het dataverwerkingssysteem bij MAA Operations kan geen informatie gegeven worden over het aantal bewegingen met zware toestellen in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006.

Februari	Bewegingen		Klachten	
	2006	2007	2006	2007
A310 serie		<b>92</b>		<b>137</b>
A320 serie		<b>1</b>		<b>0</b>
AN12 serie		<b>10</b>		<b>24</b>
AN26 serie		<b>8</b>		<b>12</b>
B737 serie		<b>30</b>		<b>18</b>
B743 serie		<b>0</b>		<b>0</b>
B744 serie		<b>64</b>		<b>77</b>
totaal	*	<b>205</b>		<b>268</b>
		<b>(--%)</b>		<b>(30%)</b>
				<b>(86%)</b>

tabel 6b.

1 <sup>e</sup> Kwartaal	Bewegingen		klachten	
	2006	2007	2006	2007
A310 serie		<b>267</b>		<b>428</b>
A320 serie		<b>15</b>		<b>11</b>
AN12 serie		<b>16</b>		<b>38</b>
AN26 serie		<b>37</b>		<b>41</b>
B737 serie		<b>120</b>		<b>106</b>
B743 serie		<b>17</b>		<b>35</b>
B744 serie		<b>190</b>		<b>225</b>
<b>Totaal</b>	*	<b>662</b>		<b>884</b>
		<b>(24%)</b>		<b>(75%)</b>

tabel 6d.

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.

In tabel 5 zien we dat in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007 het aantal klagers over 'overige vluchten' sterk afneemt van 232 in '06 naar 73 in '07 (69%) en dat het aantal klachten daalt van 4155 naar 1180 (72%). Een sterke daling van klagers en klachten is met name te constateren in de gemeenten Gulpen-Wittem, Margraten en Valkenburg aan de Geul (zie tabel 1a t/m d). Vervanging van het data-systeem bij MAA Operations heeft onvolledige gegevens in "Overzicht Vluchten 01-01-2006 t/m 31-01-2006 van MAA" als gevolg gehad. Het is daarom niet mogelijk de vergelijking te maken tussen het totaal aantal vliegbewegingen van het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 en 2007. De maanden februari en maart laten een stijging zien van het aantal bewegingen met respectievelijk 3 en 11%. De klagers en klachten nemen in deze twee maanden echter aanzienlijk af; de klagers met 79 respectievelijk 70%, de klachten met 79 respectievelijk 66%.

Tabel 6 is niet volledig. Vanwege een wijziging in het dataverwerkingsysteem bij MAA Operations begin 2006 kan geen informatie gegeven worden over het aantal bewegingen met zware toestellen in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006. Vergelijking van het klachtenpatroon over dit type toestel tussen de kwartalen is daarom niet mogelijk. We kunnen echter wel constateren dat 80% van de klachten in januari, 86% in februari en 66% in maart 2007 veroorzaakt is door dit type toestel (dwz. zware hoofdstuk III- en propellervliegtuigen)

Klachten over 'overige vluchten' hebben met name betrekking op vertrekkende zware toestellen richting zuid (baan 21) en zijn afkomstig uit de gemeenten Meerssen, Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem. Met ingang van 1 januari 2005 is de nieuwe Aanwijzing voor MAA van kracht. In de Aanwijzing zijn nieuwe routestructuren opgenomen die daadwerkelijk met ingang van 12 mei 2005 worden gevlogen:

-de nieuwe LNO 2B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens richting Gulpen zorgt voor overlast in zowel de gemeente Valkenburg aan de Geul (Berg en Terblijt) als in Margraten (kern Margraten) en Gulpen-Wittem (Epen en Mechelen).

-de NETEX 1B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens in Noordoostelijke richting en de PESER 1B procedure, vertrek baan 21 en vervolgens in Noordelijke richting veroorzaken met name overlast in de gemeente Valkenburg aan de Geul (de kernen Berg en Terblijt en Valkenburg).

Over aankomsten vanuit het zuiden (baan 03) komen klachten vanuit Maastricht ( Randwyck) en Meerssen (kern Meerssen). Over aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) komen klachten met name uit de gemeente Gulpen-Wittem.

Bepalen we de mediaan in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 dan zien we dat deze gelijk gebleven is aan die in '06 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 73 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 37<sup>ste</sup> klager.).

## Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2006	2007	%	2006	2007	%	2006	2007	%
<b>Januari</b>	*	<b>297</b>		432	<b>0</b>		37	<b>0</b>	
<b>Februari</b>	88	<b>200</b>		36	<b>0</b>		16	<b>0</b>	
<b>Maart</b>	137	<b>221</b>		199	<b>0</b>		19	<b>0</b>	
<b>totaal</b>	*225	<b>718</b>		667	<b>0</b>		60	<b>0</b>	

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.

Klachten over lesvluchten kunnen worden uitgesplitst naar klachten over vliegtuigen < 6 ton en > 6 ton MTOW 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<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten 2006	Aantal klachten 2007	%
< 6 ton MTOW	83	<b>0</b>	
> 6 ton MTOW	584	<b>0</b>	
circuit vluchten	661	<b>0</b>	
lokale vluchten	6	<b>0</b>	
<b>totaal</b>	667	<b>0</b>	

In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 zijn geen klachten over lesvluchten ingediend. Voor deze bewegingen geldt ook dat het door de wijziging in het data-systeem bij MAA Operations niet mogelijk is de vergelijking te maken tussen het totaal aantal lesvliegbewegingen van het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 en 2007. In de maanden februari en maart zien we een stijging van het aantal bewegingen met 127% respectievelijk 61%. Voor het klachtenpatroon is het interessant om te weten of er circuit- of lokale bewegingen hebben plaatsgevonden en welke toestellen (MTOW) gebruikt zijn.

## Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2006	2007	%	2006	2007	%	2006	2007	%
<b>Januari totaal</b>	<b>3</b>	<b>0</b>		<b>15</b>	<b>0</b>		<b>15</b>	<b>0</b>	
start	2			12					
landing	1			3					
<b>Februari totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
start									
landing									
<b>Maart totaal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>		<b>0</b>	<b>12</b>		<b>0</b>	<b>10</b>	
start		2			10				
landing		1			2				
<b>kwartaal Totaal</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>=</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>-20</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>-33</b>
start	2	2		12	10				
landing	1	1		3	2				

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<sup>e</sup> kwartaal 2007 met dat van dezelfde periode in 2006 dan zien we dat het aantal bewegingen gelijk blijft, het aantal klagers over nachtvluchten daalt met 33% en het aantal klachten neemt af met 20%.



## Trackoffenders

Tabel 10. Aantal door FANOMOS als trackoffender aangemerkte bewegingen in het 1<sup>e</sup> kwartaal

		Aantal trackoffenders	
		2006	2007
<b>Januari</b>	<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
	jet	4	3
	prop	0	3
<b>Februari</b>	<b>totaal</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
	jet	1	6
	prop	0	2
<b>Maart</b>	<b>totaal</b>	<b>17</b>	<b>10</b>
	jet	16	8
	prop	1	2
<b>kwartaal</b>	<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>24</b>
	jet	21	17
	prop	1	7

De trackoffenders 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.

De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar trackoffenders, dit is geen taak voor de SKLZL. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als trackoffender aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 zijn geen vluchten voor nader onderzoek aangeboden.

## **Procedure klachtenbehandeling**

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

Klachten kunnen bij het klachtenbureau telefonisch (043-365 20 20) of digitaal ([www.kicl.nl](http://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<sup>e</sup> kwartaal van 2007 heeft de Milieucommissie Luchthaven Maastricht geen schriftelijke reacties van klagers ontvangen.

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



woonkernen.pdf

## **Begrippenlijst**

S.K.L.Z.L.:	Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg.  Een onafhankelijke stichting, die ten behoeve van de Milieucommissie Luchthaven Maastricht en de Commissie AWACS Limburg 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. <b>043-365 20 20</b> of via <a href="http://www.kicl.nl">www.kicl.nl</a> .
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.

Trackoffender: 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 S. Paul, Luchtverkeersleiding Nederland
7. De heer P. Schoonbrood, Milieufederatie Limburg
8. De heer P. Simons, Provincie Limburg (voorzitter)