

CRO 18-014
WKH 18-007

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

4^e KWARTAAL 2017

BESTUURLIJKE VERSIE

Maart 2018

Uitgegeven door **de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg** onder verantwoordelijkheid van de Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Maastricht

Klachtenrapport 4^e kwartaal 2017

Dit rapport is opgesteld om de Commissie Regionaal Overleg (CRO) Luchthaven Maastricht te informeren over klachten over vliegverkeer MAA, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 4^e kwartaal 2017.

Het rapport wordt besproken in de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid van de Commissie. Op basis van het rapport kan de CRO aandachtspunten voor nader onderzoek formuleren. 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, Bierset en/of van overvliegers (= vliegtuigen boven Limburg niet op weg of afkomstig van genoemde luchthavens). Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

tabel 1. Aantal klachten en klagers in het 4^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2016	2017	%	2016	2017	%
Oktober	366	1708	+367	63	222	+252
November	384	1973	+414	58	279	+381
December	283	1216	+330	62	150	+142
Totaal	1033	4897	+374	123	397	+223

Het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 4^e kwartaal 2017 stijgt ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal 2016 van 1033 in '16 naar 4897 in '17 (374%). Het aantal klagers neemt toe van 123 in '16 naar 397 in '17 (223%). Onderzoek toont aan dat de mediaan* gelijk blijft, namelijk 2 klachten per klager per kwartaal. * toelichting zie hfdstuk: Onderverdeling klagers.

In het 4^e kwartaal is een klacht ingediend over een toestel dat is afgeweken van de voorgeschreven vertekroute (SID) in opdracht van de Luchtverkeersleiding. In geval van afwijking van de SID zonder toestemming van de Luchtverkeersleiding kan sprake zijn van overtreding van regelgeving. Daarom worden deze gevallen voor nader onderzoek doorgeleid aan het bevoegde gezag, de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van I&W. Voor het overige is geen overtreding van regelgeving (zoals vliegen buiten openstellingstijden, niet in acht nemen wettelijke minimale vlieghoogte of ongeoorloofde afwijking route) geconstateerd.

Om meer inzicht te krijgen in klachtenpatronen en daarmee de mogelijkheid te bezien om te sturen op vermijdbare hinder is onderscheid gemaakt in verschillende soorten vliegverkeer op MAA., namelijk "overige dagvluchten" 06:00-23:00 uur, lesvluchten 07:00-23:00 uur en nachtvluchten 23:00-06:00 uur. Per categorie is gekeken naar de hinder als gevolg van deze vluchten waarbij klagers en klachten in aparte tabellen zijn weergegeven. Hierbij dient vermeld te worden dat iedere klager voor zowel de maand als voor het kwartaal slechts 1x geteld wordt. Ook kan het zijn dat de klagers over meerdere categorieën hebben geklaagd. Het is daarom niet mogelijk het aantal klagers voor het totaalcijfer bij elkaar op te tellen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen "overige" dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 4^e kwartaal.

Bewegingen	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Oktober	667	758	900	758	1	3
November	605	695	941	426	3	6
December	542	560	1038	61	3	0
Totaal	1814	2013	2879	1245	7	9

tabel 3. Aantal klachten “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 4^e kwartaal.

Klachten	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Oktober	258	1197	96	377	12	134
November	287	1447	66	188	31	338
December	217	1208	18	8	47	0
Totaal	762	3852	180	573	90	472

tabel 4. Aantal klagers “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 4^e kwartaal.

Klagers	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Oktober	44	156	18	46	12	93
November	45	203	10	30	24	152
December	39	149	7	3	29	0
Totaal	86	303	26	62	48	187

Onderverdeling van klagers in verschillende categorieën

Het doel van dit rapport is de CRO te informeren en beleid over vermijdbare hinder te formuleren, daarom is het nodig inzicht te krijgen in het klachtenpatroon. Omdat sprake is van een asymmetrische verdeling van het aantal klachten per klagers (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel) wordt in dit rapport onderscheid gemaakt in het aantal klachten dat door de klager per kwartaal is ingediend en wordt de klager ingedeeld in categorieën namelijk 0-20 en 20-50 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal. Er is sprake van een veelvuldige klager als iemand per kwartaal 50 klachten of meer heeft ingediend. De bijdrage van deze (kleine) categorie veelvuldige klagers is van grote invloed op het totaal aantal klachten en is niet representatief voor het klachtenpatroon.

In het 4^e kwartaal 2017 zijn door 373 klagers, die vallen in categorie 0-20 of 20-50 (klachten per klager per kwartaal) 2101 klachten ingediend. De meeste klachten uit deze groep, 62%, betreffen “overige dagvluchten” tussen 07:00-23:00 uur, 14% van de klachten “overige dagvluchten” tussen 06:00-07:00 uur. 17% van de klachten gaat over de “nachtvluchten” (extensies) en 6% over lesvluchten. De klagers uit deze groep wonen verspreid in Zuid-Limburg, maar de meeste komen uit Meerssen (147), Maastricht (37), Beek (35) en Valkenburg aan de Geul (36). Zie tabel 5.

Door 24 klagers (6%), die vallen in de categorie frequente klagers, zijn 2796 klachten, 57% van het totaal aantal van 4897 ingediend. Deze betreffen overwegend “overige dagvluchten” tussen 07:00 -23:00 uur. De veelvuldige klagers zijn woonachtig in Meerssen (14), Maastricht (2), Beek (2), Eijsden-Margraten,(2) Gulpen-Wittem (2) en Valkenburg aan de Geul (2) Zie tabel 5.

* Omdat hier sprake is van een asymmetrische verdeling van het aantal klachten per klagers (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel), is het bepalen van 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 hen 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 (is aantal klachten) in de rij klagers. Bij 397 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 199^{ste} klager.

Overige dagvluchten (dagvluchten niet zijnde lesvluchten)

Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 86 in ’16 naar 303 in ’17, een stijging van 252%, het totale aantal klachten neemt toe van 762 in ’16 naar 3852 in ’17, een toename van 406% zie tabel 3 en 4. Het totale aantal bewegingen van ‘overige’ dagvluchten neemt toe van 1814 in het 4^e kwartaal ‘16 naar 2013 in het 4^e kwartaal ‘17, een toename van 11%.

Echter de bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe met 31% van 824 bewegingen in ’16 en 1082 in ’17, klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 683 naar 3465 (407%).

Klagers kunnen worden onderverdeeld in het aantal klachten per kwartaal dat door hen is ingediend. Uit onderzoek blijkt dat in het 4^e kwartaal ’17 sprake is van een toename van klagers en klachten over ‘overige’ vluchten in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal ten opzichte van dezelfde periode in 2016. Ook is er sprake van een toename van klagers en klachten van ‘overige’ vluchten in de categorieën 20-50 en 50 klachten of meer per kwartaal.

Lesvluchten

Eind 2014 is Avion Training (voorheen Stella Aviation International) begonnen met een nieuwe opleiding van leerling piloten. In de Werkgroep Klachten en Hinder (WKH) is afgesproken de effecten van de ontwikkelingen op de omgeving (zoals klachtenpatroon) te monitoren.

Het aantal lesbewegingen in het 4^e kwartaal 2017 is afgenomen ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal 2016, namelijk van 2879 bewegingen (waarvan 80 >6 ton) in ’16 naar 1245 bewegingen (waarvan 40 >6 ton) in ’17. Over deze bewegingen zijn in het 4^e kwartaal 2017 573 klachten ingediend door 62 personen, waarvan 569 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 4 klachten over groot lesverkeer (> 6 ton). Van de 569 klachten over klein lesverkeer zijn 234 over de periode 09:00-19:00 uur en 335 klachten over de periode 19:00-23:00 uur. Het zgn “avondvliegen” onderdeel van de opleiding is in het 4^e kwartaal 2017 aanleiding voor veel overlast. De klachten gaan met name over circuitlesvluchten en zijn afkomstig van inwoners uit Ulestraten, Meerssen en Beek. Opgemerkt dient te worden dat 3 personen uit Meerssen veel overlast van klein lesverkeer hebben ervaren en 355 klachten hebben ingediend (waarvan een persoon 175 klachten). Zie tabel 5 en bijlage “overzicht klachten per klager met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken”.

Nachtvluchten

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 4^e kwartaal ’17 toe ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal ’16, van 7 in ’16 naar 9 in ’17. Over deze bewegingen zijn in het 4^e kwartaal ’17 door 187 klagers 472 klachten ingediend, over de bewegingen in ’16 door 48 klagers 90 klachten.

Afwijkingen voorgeschreven vertrekroute (Standard Instrument Departure /SID)

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 4^e kwartaal 2017 is afgenomen ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2016, namelijk van 19 in '16 naar 14 in '17. Van de 14 afwijkingen zijn 13 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 3 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 4^e kwartaal is 1 klacht ingediend over een toestel dat van de SID is afgeweken in opdracht van ATC Beek om een complexe verkeerssituatie te vermijden., dit alles is in overeenstemming met de regelgeving. In het 4^e kwartaal 2016 waren 8 van de 19 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 1 in verband met slecht weer.

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)/ Domein Luchtvaart is belast met het onderzoek naar en interpretatie van SID-afwijkingen, dit is geen taak voor de SKLZL. Zoals afgesproken in de Werkgroep Klachten- en Hinderbeleid stuurt het klachtenbureau SKLZL voortaan alle SID-afwijkingen **zonder** opdracht of toestemming van de LVNL, de zgn. trackoffenders, voor onderzoek door naar de ILT.

In het 4^e kwartaal 2017 is 1 trackoffender voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 4^e kwartaal 2016 zijn dat 11 trackoffenders geweest..

Voor de spreiding van klagers en klachten over de gemeenten zie tabel 5.

tabel 5. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2017 onderverdeeld in verschillende categorieën

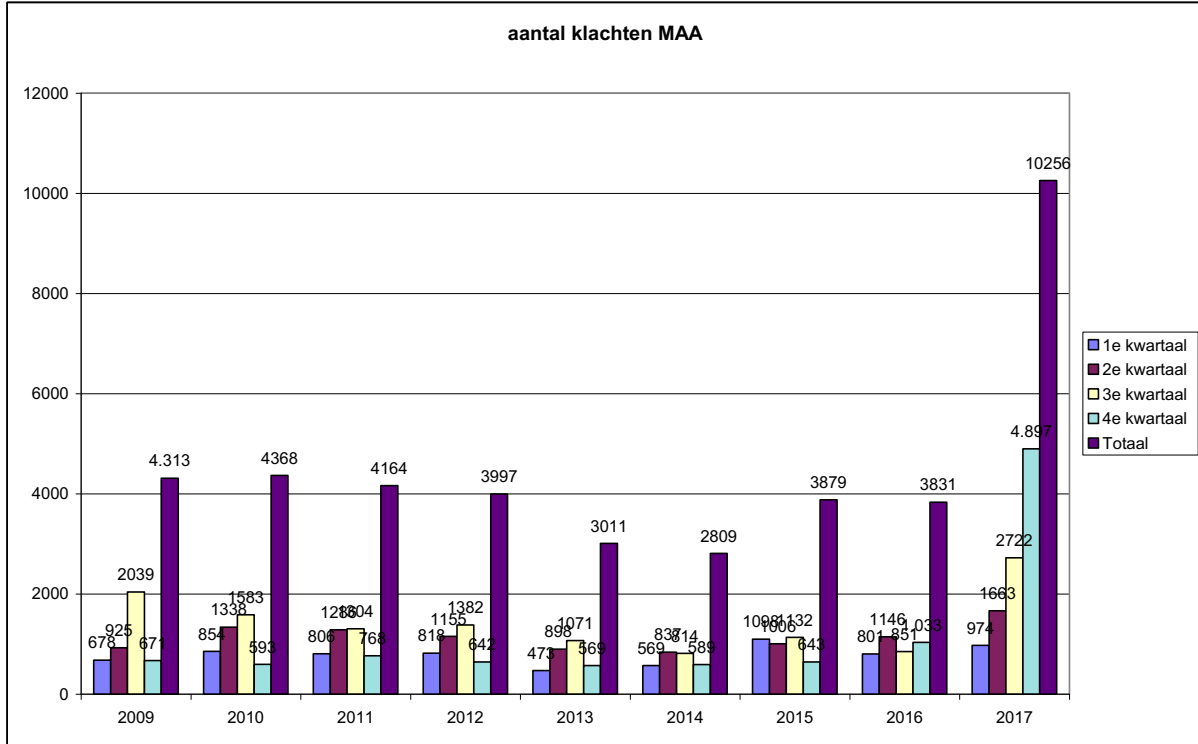
aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2017	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	351	206	780	114	327	1427
	Beek	32	43	85	32	7	167
	Brunssum	10	8	43	2	0	53
	Echt-Susteren	4	0	2	6	0	8
	Eijsden –Margraten	14	7	41	0	22	70
	Gulpen-Witterm	11	2	41	0	8	51
	Heerlen	4	4	14	0	0	18
	Langraaf	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	35	20	92	1	23	136
	Meerssen	143	60	227	35	240	562
	Nuth	15	2	16	3	11	32
	Onderbanken	6	5	20	2	1	28
	Roerdalen	6	1	12	18	0	31
	Schinnen	5	3	25	2	0	30
	Simpelveld	4	0	0	7	0	7
	Sittard –Geleen	21	42	29	3	0	74
	Vaals	3	2	16	1	2	21
	Valkenburg a/d Geul	33	7	112	1	13	133
	Voerendaal	4	0	4	1	0	5
20-50	totaal:	22	93	528	17	36	674
	Beek	3	56	34	10	5	105
	Brunssum	1	14	16	0	0	30
	Eijsden-Margraten	2	3	41	0	4	48
	Gulpen-Witterm	3	8	73	0	4	85
	Heerlen	1	3	26	0	1	30
	Maastricht	2	2	54	1	4	61
	Meerssen	4	2	104	6	9	121
	Nuth	1	0	25	0	2	27
	Schinnen	1	2	17	0	1	20
	Sittard-Geleen	1	0	24	0	0	24
	Valkenburg a/d Geul	3	3	114	0	6	123
50 of meer	totaal:	24	79	2166	442	109	2796
	Beek	2	27	69	58	1	155
	Eijsden-Margraten	2	2	103	0	7	112
	Gulpen-Witterm	2	1	196	4	5	206
	Maastricht	2	6	118	1	9	134
	Meerssen	14	33	1437	376	80	1926
	Valkenburg a/d Geul	2	10	243	3	7	263
Totaal	397	378	3474	573	472	4897	

Trend

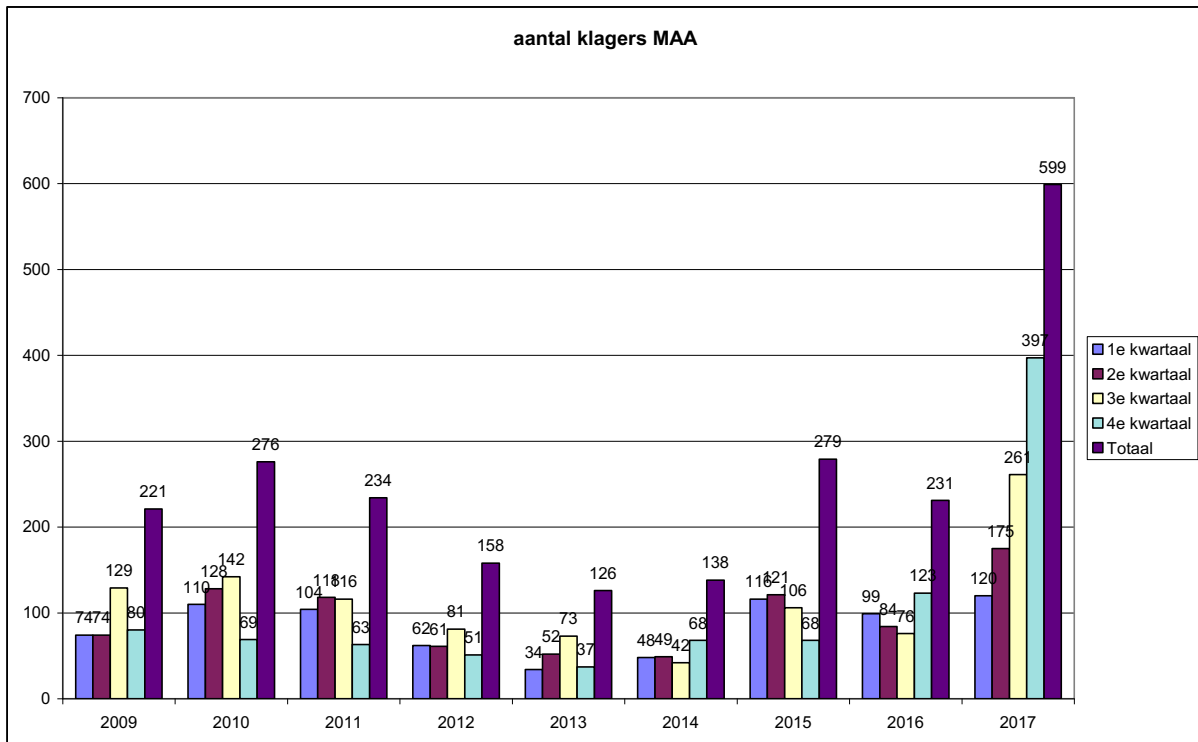
Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen zeven jaar constateren wij in de periode 2011-2016 een dalende trend van de klachten over MAA vliegverkeer. In 2017 is sprake van een trendbreuk in de zin dat klachten en klagers toenemen.

Zie grafieken 1 en 2.

Grafiek 1. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2009 t/m 4^e kwartaal 2017.



Grafiek 2. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2009 t/m 4^e kwartaal 2017.



Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

PM in te vullen na WKH vergadering