

MLM 08-043
WKH 08-010

MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

2^e KWARTAAL 2008

September 2008

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

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	blz. 2
1.	Klachtenrapport 2 ^e kwartaal 2008	blz. 3
2.	Aandachtspunten en/ of aanbevelingen	blz. 4
3.	Tabellen klachten	blz. 5
4.	Trends	blz. 8
Bijlage:		
-	Algemeen	blz. 9
-	Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 11
-	Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 13
-	Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz.
14		
-	Trackoffenders	blz. 15
-	Procedure klachtenbehandeling	blz. 16
-	Overzicht klachten per gemeente	blz. 17
-	Begrippenlijst	blz. 18
-	Samenstelling werkgroep	blz. 20

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 2008. 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 2008

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 2^e kwartaal 2008, 1194 klachten, sterk daalt ten opzichte van het aantal in het 2^e kwartaal 2007, 3583 (67%). Het aantal klagers neemt af van 142 naar 101 (29%). Een daling van de klachten is te zien in de categorie “overige” dagvluchten, alle vluchten in de periode 06:00 tot 23:00 uur niet zijnde lesvluchten; klachten over lesvluchten nemen fors af.

In het 2^e kwartaal 2008 zijn er 436 klachten over lesvluchten ingediend, in het 2^e kwartaal 2007 2350. Het merendeel van de klachten in 2007 (2182) had betrekking op het grote aantal circuitlesvluchten met een Fokker 70 op zaterdag 5 en zondag 6 mei.

Het aantal lesbewegingen stijgt aanzienlijk van 1250 in het 2^e kwartaal '07 naar 5130 in '08. Deze toename is voornamelijk toe te schrijven aan de komst van de nieuwe vlieschool, Stella Aviation Academy (SAA). Met ingang van 27 augustus 2007 wordt door SAA lesgevologen met toestellen < 6 ton.

“Overige” dagvluchten nemen af van 3085 naar 3007 (3%), de bewegingen met zware toestellen nemen toe van 721 naar 1002 (39%). Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 80 naar 65 (19%), klachten over deze vluchten dalen van 1187 naar 737 (38%).

Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeenten Valkenburg aan de Geul, maar vooral uit Margraten en Gulpen-Wittem zeer sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2007, 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). Een duidelijke verklaring voor de sterke afname van klagers en klachten is niet gevonden.

Naast de afname van klachten en klagers over lesvluchten zien we ook een afname van het aantal klachten en klagers over nachtvluchten. Klachten nemen af van 46 naar 21, de klagers van 29 naar 15. Het aantal nachtbewegingen daalt van 10 naar 5.

We constateren een stijging van het aantal trackoffenders in het 2^e kwartaal 2008 ten opzichte van dezelfde periode in 2007, de Inspectie Verkeer en Waterstaat is hierover geïnformeerd.

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 het 1^e kwartaal 2006 om vervolgens sterk af te nemen in het 4^e kwartaal 2006. Met het aantal klachten in het 1^e kwartaal van 2007 nl. 1192 zijn de klachten vrijwel terug op het niveau van voor de sterke stijging. Het 2^e kwartaal 2007 laat weer een toename zien, die in zijn geheel kan worden toegeschreven aan het grote aantal klachten over lesvluchten namelijk 2350. Het aantal klachten over “overige” vluchten 1187 is nagenoeg gelijk aan dat over het 1^e kwartaal 2007 1180. Het 4^e kwartaal 2007 laat een aanzienlijke daling zien naar 877 klachten. In het 1^e kwartaal 2008 stijgen de klachten weer naar 1186, ook deze keer kan de stijging worden toegeschreven aan het grote aantal klachten over lesvluchten (450). In het 2^e kwartaal stabiliseren de klachten op 1194. 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:

In het 4^e kwartaalrapport 2007 is als aandachtspunt voor de Werkgroep 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 flightsimulator, 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.

In het 4^e kwartaal 2007 zijn er 125 klachten over lesvluchten, waarvan 88 over circuitlesvluchten met toestellen < 6 ton MTOW. In het 1^e kwartaal 2008 zijn 120 klachten en in het 2^e kwartaal 75 klachten over circuitlesvluchten < 6 ton ingediend.

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.

Tabellen klachten.

tabel 1a. 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-Wittem	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 1b. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 2e 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	
	totaal:	142	32	1155	2350	46	3583
	Beek	17	0	9	571	1	581
	Brunssum	5	1	34	0	0	35
	Gulpen-Wittem	18	8	249	3	4	264
	Heerlen	1	0	0	0	1	1
	Maastricht	23	10	60	343	5	418
	Margraten	16	9	163	175	8	355
	Meerssen	34	0	161	1072	16	1249
	Nuth	1	0	1	49	0	50
	Onderbanken	4	0	7	0	0	7
	Roerdalen	1	0	1	0	0	1
	Schinnen	3	0	6	0	1	7
	Sittard-Geleen	2	0	0	37	1	38
	Stein	1	0	1	0	0	1
	Vaals	1	0	1	0	0	1
	Valkenburg a/d Geul	14	3	459	100	8	570
	Voerendaal	1	1	3	0	1	5

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

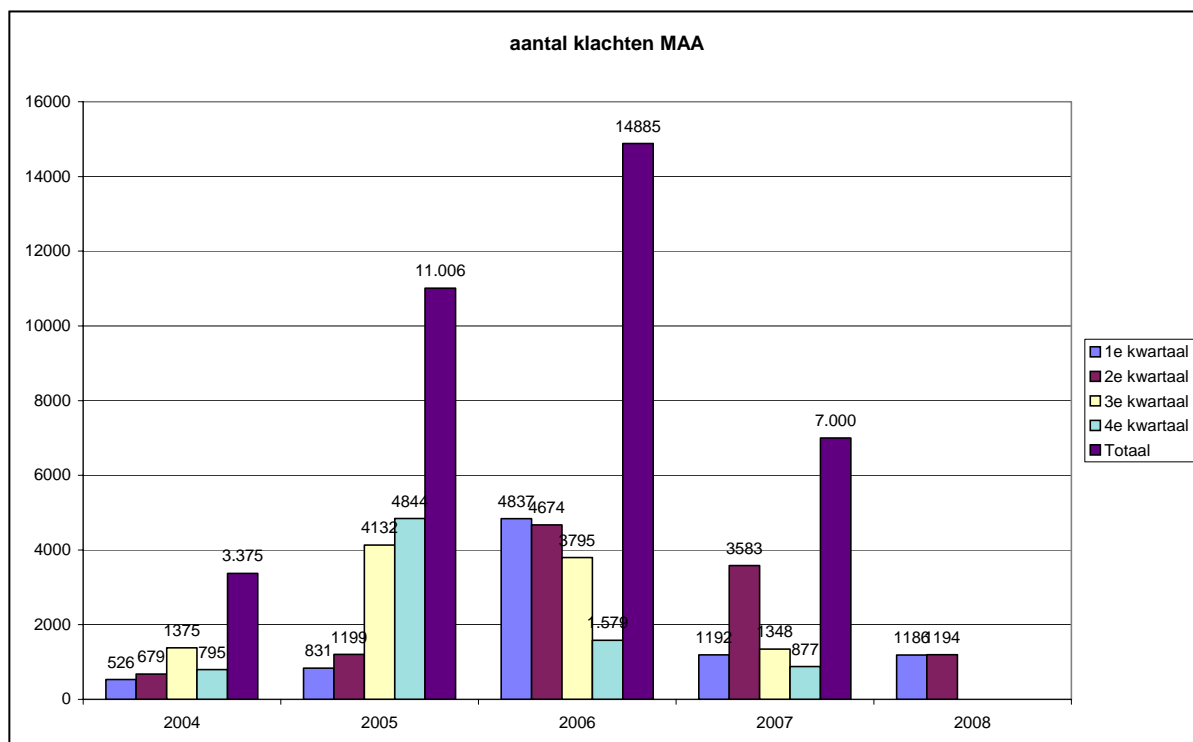
aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2008	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	87	3	144	224	13	384
	Beek	5	0	5	33	0	38
	Brunssum	5	0	19	4	0	23
	Eijsden	1	0	2	0	0	2
	Gulpen-Witterm	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

tabel 1d. **Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën.**

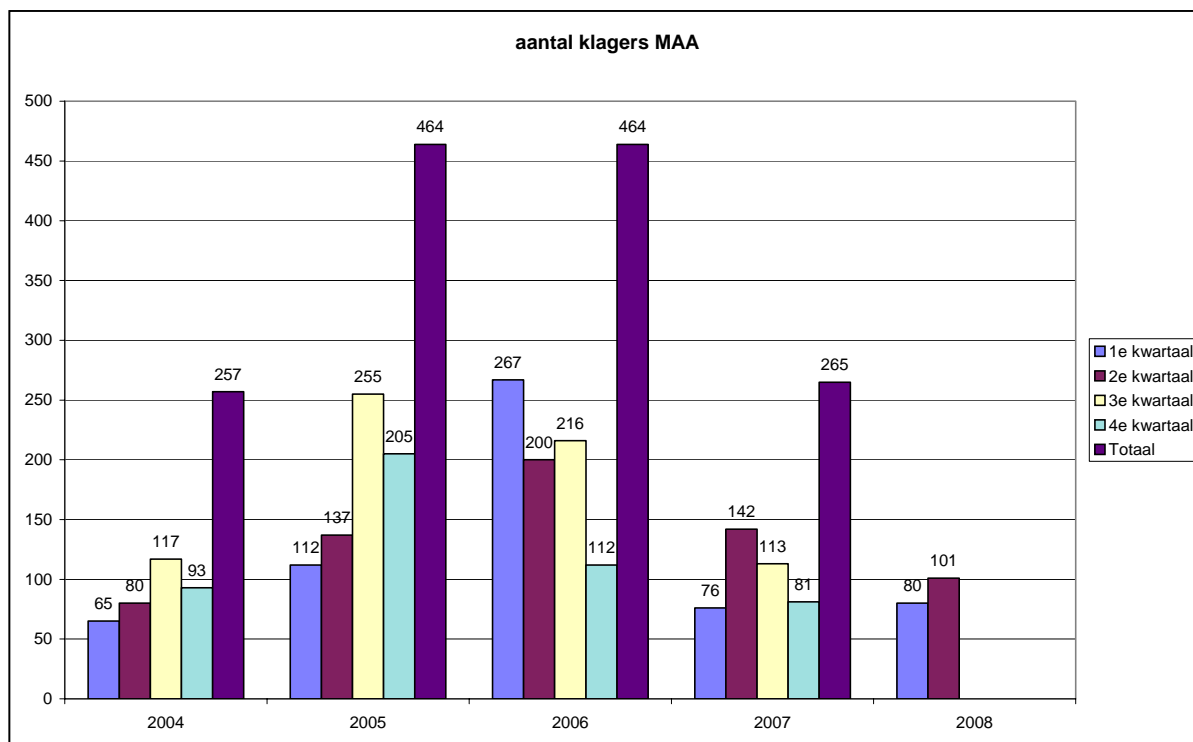
aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2007	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	89	15	182	174	23	394
	Beek	6	0	9	36	0	45
	Brunssum	4	1	9	0	0	10
	Gulpen-Wittern	15	3	38	0	2	43
	Heerlen	1	0	0	0	1	1
	Maastricht	15	4	20	3	5	32
	Margraten	11	5	37	22	5	69
	Meerssen	15	0	19	72	6	97
	Onderbanken	4	0	7	0	0	7
	Roerdalen	1	0	1	0	0	1
	Schinnen	3	0	6	0	1	7
	Sittard-Geleen	1	0	0	0	1	1
	Stein	1	0	1	0	0	1
	Vaals	1	0	1	0	0	1
	Valkenburg a/d Geul	10	1	31	41	1	74
	Voerendaal	1	1	3	0	1	5
20-50	totaal:	27	8	155	739	1	903
	Beek	7	0	0	232	0	232
	Brunssum	1	0	25	0	0	25
	Gulpen-Wittern	1	0	35	3	0	38
	Maastricht	5	6	40	130	0	176
	Margraten	2	0	0	75	0	75
	Meerssen	9	0	55	231	1	287
	Sittard-Geleen	1	0	0	37	0	37
	Valkenburg a/d Geul	1	2	0	31	0	33
50 of meer	totaal:	26	9	818	1437	22	2286
	Beek	4	0	0	303	1	304
	Gulpen-Wittern	2	5	176	0	2	183
	Maastricht	3	0	0	210	0	210
	Margraten	3	4	126	78	3	211
	Meerssen	10	0	87	769	9	865
	Nuth	1	0	1	49	0	50
	Valkenburg a/d Geul	3	0	428	28	7	463
Totaal		142	32	1155	2350	46	3583

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2004 t/m 2^e kwartaal 2008.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2004 t/m 2^e kwartaal 2008.



BIJLAGE

Algemeen.

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

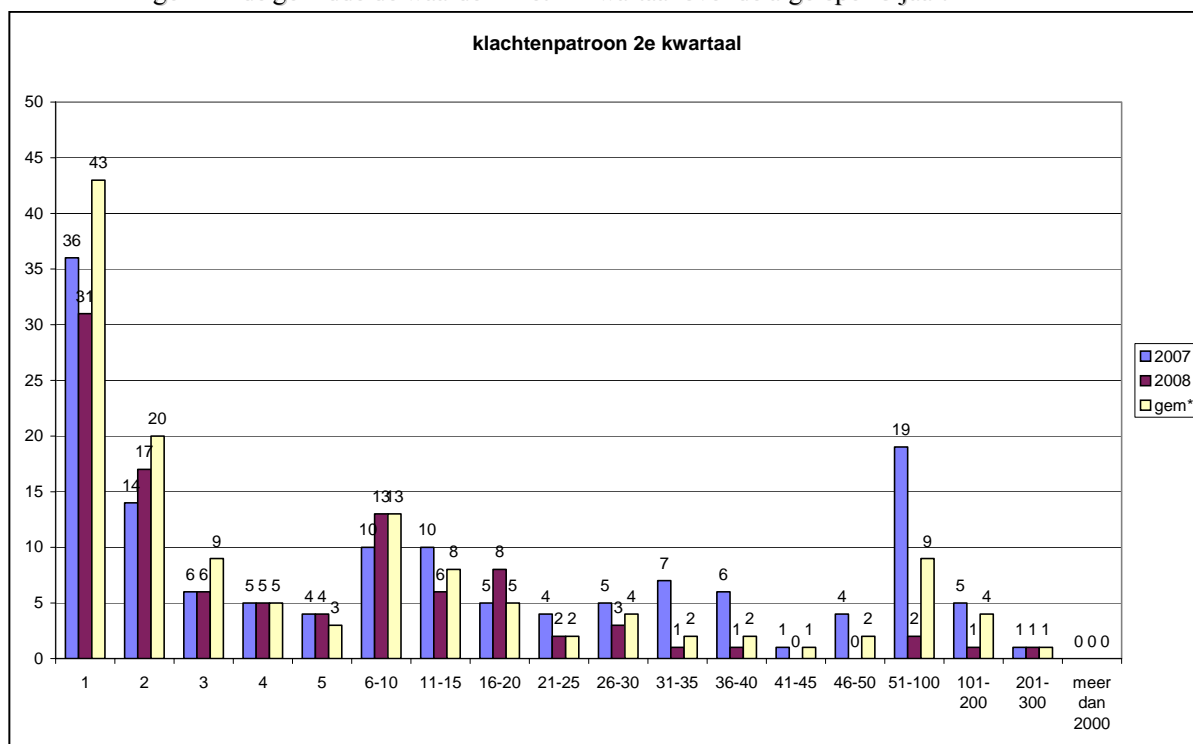
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
April	1171	992	358	1276	0	1
Mei	978	1013	492	1406	4	2
Juni	936	1002	400	2448	6	2
Totaal	3085	3007	1250	5130	10	5

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2007	2008	%	2007	2008	%
April	552	478	-13	53	47	-11
Mei	2538	357	-86	86	46	-47
Juni	493	359	-27	60	47	-22
Totaal	3583	1194	-67	142	101	-29

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 de tabel 3 blijkt dat het aantal klagers over vliegverkeer van of naar MAA in het 2^e kwartaal 2008 met 41 afneemt (29%) ten opzichte van dezelfde periode in 2007. Het aantal klachten daalt met 2389 (67%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 2^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 1194 klachten over vliegverkeer van of weg naar MAA, 1193 keer ‘geluid’ en/of 337 keer ‘laagvliegen’, en/of 28 keer ‘uitstoot’, en/of 3 keer ‘stank’ en/of 171 keer ‘route’, en/of 90 keer ‘trilling’ en/of 22 keer ‘angst’ en/of 9 keer ‘overig’ als oorzaak van overlast wordt genoemd. Onder “overig” is in dit geval bedoeld: “verstoring nachtrust”, “niet geïsoleerd zijn” en “er wordt steeds meer oostelijk gevlogen”. 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	2007	2008
Totaal aantal klachten*	3583	1194
Geluid	3578	1193
Laagvliegen	1239	337
Uitstoot	207	28
Stank	46	3
Afwijkende route	579	171
Trillingen	137	90
Angst	59	22
Warmdraaien	1	0
Proefdraaien	4	1
Grondlawaaï	1	0
Vogelverschrikksysteem	0	0
Trackoffender	0	0
Overig	6	4

*) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben

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			
	2007	2008	%	2007	2008	%	2007	2008	%	
April	Totaal	1171	992	-15	422	216	-49	45	27	-40
	6-7 uur				5	2				
	7-23 uur				417	214				
Mei	Totaal	978	1013	+4	345	255	-26	38	33	-13
	6-7 uur				4	6				
	7-23 uur				341	249				
Juni	Totaal	936	1002	+7	420	266	-37	47	37	-21
	6-7 uur				23	1				
	7-23 uur				397	265				
Kwartaal	totaal	3085	3007	-3	1187	737	-38	80	65	-19
	6-7 uur				32	9				
	7-23 uur				1155	728				

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	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	88	59	115	35
AN12 serie	11	2	14	2
AN26 serie	20	22	15	13
B737 serie	30	147	17	3
B747 serie	68	86	105	62
totaal	217	316	266	115
	(19%)	(32%)	(63%)	(53%)

tabel 6a.

juni	Bewegingen		klachten	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	72	60	121	36
AN12 serie	4	9	5	8
AN26 serie	8	6	24	3
B737 serie	98	182	83	97
B747 serie	64	75	78	65
totaal	246	332	311	209
	(26%)	(33%)	(74%)	(79%)

tabel 6c.

mei	Bewegingen		Klachten	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	91	54	105	50
AN12 serie	5	2	6	1
AN26 serie	16	17	14	7
B737 serie	76	199	45	84
B747 serie	70	82	80	73
totaal	258	354	250	215
	(26%)	(35%)	(72%)	(84%)

tabel 6b.

2 ^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	251	173	341	121
AN12 serie	20	13	25	11
AN26 serie	44	45	53	23
B737 serie	204	528	145	184
B747 serie	202	243	263	200
Totaal	721	1002	827	539
	(23%)	(33%)	(69%)	(73%)

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 zorgt voor overlast 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 veroorzaken overlast in Meerssen en Valkenburg aan de Geul.

Aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) veroorzaken klachten 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 3085 naar 3007 (3%), de bewegingen met zware toestellen nemen toe van 712 naar 1002 (39%). Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 80 naar 65 (19%), klachten over deze vluchten dalen van 1187 naar 737 (38%).

Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeenten Valkenburg aan de Geul, maar vooral uit Margraten en Gulpen-Wittem zeer sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2007, 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). Een duidelijke verklaring voor de sterke afname van klagers en klachten is niet gevonden.

Bepalen we de mediaan in het 2^e kwartaal 2008 dan zien we dat deze is gelijk gebleven ten opzichte van die in ‘07 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 65 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 33^e klager).

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		
	2007	2008	%	2007	2008	%	2007	2008	%
April	358	1276	+256	130	254	+95	12	23	+92
Mei	492	1406	+386	2180	96	-96	55	15	-73
juni	400	2448	+512	40	86	+115	8	8	=
totaal	1250	5130	+310	2350	436	-81	66	41	-38

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 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 2007	Aantal klachten 2008	%
< 6 ton MTOW	40	130	+225
> 6 ton MTOW	2310	306	-87
circuit vluchten	2348	381	-84
lokale vluchten	2	55	+2650
totaal	2350	436	-81

In het 2^e kwartaal 2008 zijn er 436 klachten over lesvluchten ingediend, in het 2^e kwartaal 2007 2350. Het merendeel van de klachten in 2007 (2182) had betrekking op het grote aantal circuitlesvluchten met een Fokker 70 op zaterdag 5 en zondag 6 mei. Het aantal lesbewegingen stijgt aanzienlijk van 1250 in het 2^e kwartaal '07 naar 5130 in '08. 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 lesgevolgen met toestellen < 6 ton.

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			
	2007	2008	%	2007	2008	%	2007	2008	%	
April	0	1	∞	0	8	∞	0	8	∞	
start	0	1		0	8					
landing	0	0		0	0					
overig										
Mei	4	2	-50	13	6	-54	13	6	-54	
start	3	2		10	6					
landing	1	0		2	0					
overig				1						
Juni	6	2	-67	33	7	-79	20	7	-65	
start	5	2		19	7					
landing	1	0		14	0					
overig										
kwartaal	Totaal	10	5	-50	46	21	-54	29	15	-48
start		8	5		29	21				
landing		2	0		16	0				
overig					1					

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 2008 met dat van dezelfde periode in 2007 dan zien we dat het aantal bewegingen afneemt van 10 naar 5 (50%), het aantal klagers over nachtvluchten daalt van 29 naar 15 (48%) en het aantal klachten neemt af van 46 naar 21 (54%).

Trackoffenders

Tabel 10. Aantal door FANOMOS als trackoffender aangemerkte bewegingen in het 2^e kwartaal

		Aantal trackoffenders	
		2007	2008
April	totaal	4	16
	jet	2	10
	prop	2	6
Mei	totaal	7	13
	jet	7	9
	prop	0	4
Juni	totaal	13	13
	jet	12	10
	prop	1	3
kwartaal	Totaal	24	42
	jet	21	29
	prop	3	13

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. We constateren een stijging van het aantal trackoffenders in het 2^e kwartaal 2008 ten opzichte van dezelfde periode in 2007, IVW is hierover geïnformeerd. 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 2^e kwartaal 2008 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 2008 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.

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)