

CRO 18-058  
WKH 18-025

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG  
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

**KLACHTENOVERZICHT**

**2<sup>e</sup> KWARTAAL 2018**

September 2018

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

## Klachtenrapport 2<sup>e</sup> kwartaal 2018

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 2<sup>e</sup> kwartaal 2018.

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 2<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2017	2018	%	2017	2018	%
<b>April</b>	320	<b>2389</b>	+647	52	<b>211</b>	+306
<b>Mei</b>	619	<b>2684</b>	+334	115	<b>241</b>	+110
<b>Juni</b>	724	<b>2156</b>	+198	82	<b>277</b>	+238
<b>Totaal</b>	1663	<b>7229</b>	+335	175	<b>432</b>	+147

Het aantal klachten in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 over MAA vliegverkeer stijgt ten opzichte van het aantal in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017 van 1663 in '17 naar 7229 in '18 (335%). Het aantal klagers neemt toe van 175 in '17 naar 432 in '18 (147%). Onderzoek toont aan dat de mediaan\* gelijk blijft, namelijk 2 klachten per klager per kwartaal. \* toelichting zie hfdstuk: Onderverdeling klagers.

In het 2<sup>e</sup> kwartaal zijn geen klachten ingediend over een toestel dat is afgeweken van de voorgeschreven vertekroute (SID) met of zonder toestemming c.q. 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,2 in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2018, 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 of het niet in acht nemen regelgeving voor het uitvoeren van proef-, les- en oefenvluchten) 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 2<sup>e</sup> kwartaal.

Bewegingen	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:00-06:00 uur	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>April</b>	770	<b>951</b>	766	<b>648</b>	1	<b>4</b>
<b>Mei</b>	874	<b>1061</b>	760	<b>505</b>	0	<b>7</b>
<b>Juni</b>	910	<b>1157</b>	1675	<b>269</b>	2	<b>9</b>
<b>Totaal</b>	2554	<b>3169</b>	3201	<b>1422</b>	3	<b>20</b>

tabel 3. Aantal klachten “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 2<sup>e</sup> kwartaal.

Klachten	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
April	282	2274	35	62	3	53
Mei	397	2564	222	32	0	88
Juni	434	1966	276	23	14	167
Totaal	1113	6804	533	117	17	308

tabel 4. Aantal klagers “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 2<sup>e</sup> kwartaal.

Klagers	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
April	44	193	11	24	3	41
Mei	101	228	29	11	0	56
Juni	54	218	36	12	14	98
Totaal	136	379	59	34	17	141

### 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 0-50 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 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 zijn door 394 klagers, die vallen in categorie 0-50 (klachten per klager per kwartaal) 2320 klachten ingediend. De meeste klachten uit deze groep betreffen “overige dagvluchten” tussen 06:00-23:00 uur. De klagers uit deze groep wonen verspreid in Zuid- Limburg, maar de meeste komen uit Meerssen (109), Maastricht (71), Beek (59), Eijsden-Margraten (33) en Valkenburg aan de Geul (20).

Door 38 klagers (9%), die vallen in de categorie veelvuldige klagers, zijn 4909 klachten, 68% van het totaal aantal van 7229 ingediend. Deze betreffen overwegend “overige dagvluchten” tussen 06:00 -23:00 uur. De veelvuldige klagers zijn woonachtig in Meerssen (14), Beek (5), Maastricht (5), Valkenburg aan de Geul (5), Gulpen-Wittem (4), Nuth (3), Eijsden-Margraten,(1) en Sittard-Geleen (1). Zie tabel 6.

\* 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 432 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 215<sup>e</sup> en 216<sup>e</sup> klager :2.

### Overige dagvluchten (dagvluchten niet zijnde lesvluchten)

Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 136 in ’17 naar 379 in ’18, een stijging van 179%, het totale aantal klachten neemt toe van 1113 in ’17 naar 6804 in ’18, een toename van 511% zie tabel 3 en 4. Het totale aantal bewegingen van ‘overige’ dagvluchten neemt toe van 2554 in het 2<sup>e</sup> kwartaal ‘17 naar 3169 in het 2<sup>e</sup> kwartaal ‘18, een toename van 24%.

Echter de bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe met 42% van 1065 bewegingen in ’17 en 1507 in ’18, klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 967 naar 6031 (524%).

### 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 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 is met 56% afgenomen ten opzichte van het aantal in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017, namelijk van 3201 bewegingen (waarvan 107 >6 ton) in ’17 naar 1422 bewegingen (waarvan 8 >6 ton) in ’18. Over deze bewegingen zijn in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 door 34 personen 117 klachten ingediend, waarvan 108 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 9 klachten over groot lesverkeer (> 6 ton). De klachten over lesvluchten dalen met 78% t.o.v. het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017 en zijn met name afkomstig van inwoners uit Meerssen, Beek en Maastricht.

### Nachtluchten

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 2<sup>e</sup> kwartaal ’18 toe ten opzichte van het aantal in het 2<sup>e</sup> kwartaal ’17, van 3 in ’17 naar 20 in ’18. Over de nachtbewegingen zijn in het 2<sup>e</sup> kwartaal ’18 door 141 klagers 308 klachten ingediend, over de bewegingen in ’17 door 17 klagers 17 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 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 is toegenomen ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2017, namelijk van 14 in ’17 naar 21 in ’18. Van de 21 afwijkingen zijn 19 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 13 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen.

In het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017 waren 12 van de 14 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 3 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 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 zijn 2 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017 zijn dat eveneens 2 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

## Spreiding klagers en klachten

Tabel 5. Aantal klagers en klachten per gemeente in het 2<sup>e</sup> kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2017	2018	2017	2018
Ambt Montfort				
Beek	25	<b>64</b>	240	<b>701</b>
Brunssum	5	<b>3</b>	18	<b>9</b>
Echt-Susteren	1	<b>3</b>	8	<b>4</b>
Eijsden/Margraten	23	<b>34</b>	79	<b>394</b>
Gulpen-Wittem	10	<b>22</b>	352	<b>621</b>
Heerlen	2	<b>5</b>	8	<b>53</b>
Kerkrade	0	<b>2</b>	0	<b>3</b>
Landgraaf	1	<b>0</b>	2	<b>0</b>
Maastricht	20	<b>76</b>	125	<b>860</b>
Meerssen	50	<b>123</b>	448	<b>3024</b>
Nuth	10	<b>17</b>	58	<b>336</b>
Onderbanken	8	<b>8</b>	18	<b>16</b>
Roerdalen	2	<b>6</b>	3	<b>18</b>
Schinnen	5	<b>16</b>	13	<b>66</b>
Simpelveld	0	<b>2</b>	0	<b>3</b>
Sittard-Geleen	5	<b>18</b>	19	<b>186</b>
Stein	0	<b>3</b>	0	<b>3</b>
Vaals	0	<b>2</b>	0	<b>29</b>
Valkenburg a/d Geul	7	<b>25</b>	258	<b>867</b>
Voerendaal	1	<b>3</b>	14	<b>36</b>
Totaal	175	<b>432</b>	1663	<b>7229</b>

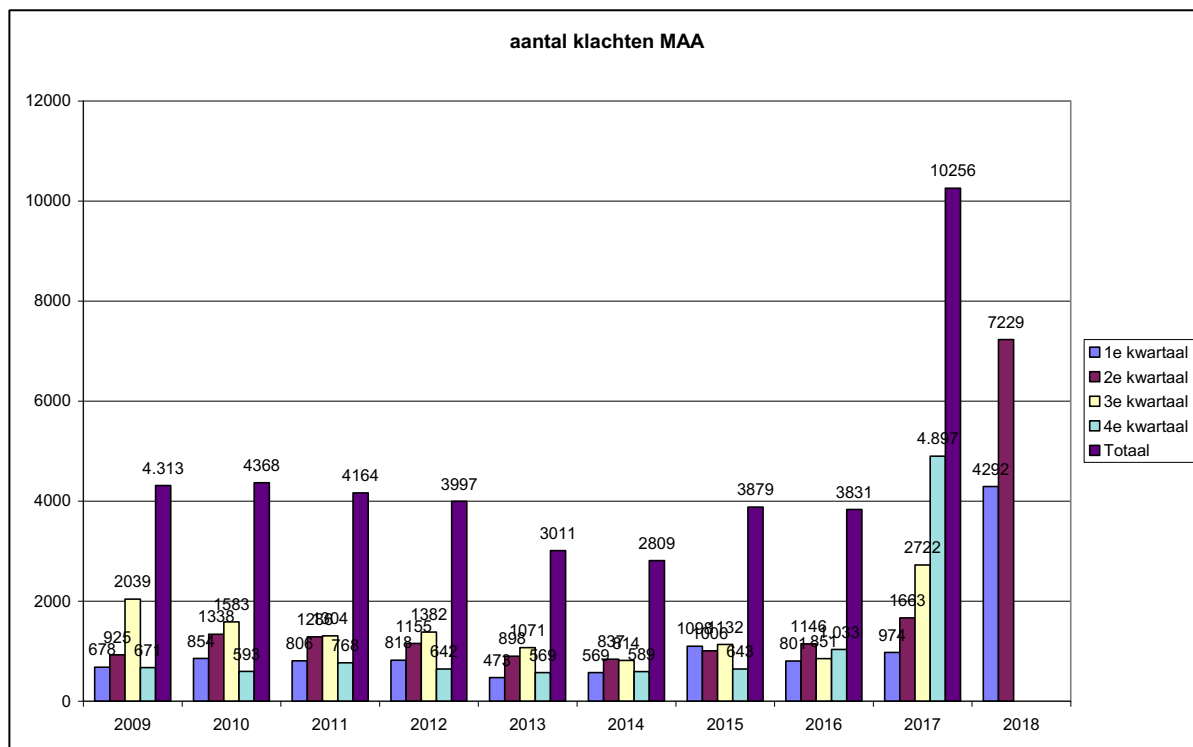
tabel 6. Aantal klachten per klager in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 onderverdeeld in verschillende categorieën .

aantal klachten per klager in het 2 <sup>e</sup> kwartaal 2018	aantal klagers per gemeente	klachten totaal
<b>0-50</b>	<b>totaal: 394</b>	<b>2320</b>
	Beek	59
	Brunssum	3
	Echt-Susteren	3
	Eijsden –Margraten	33
	Gulpen-Wittem	18
	Heerlen	5
	Kerkrade	2
	Maastricht	71
	Meerssen	109
	Nuth	14
	Onderbanken	8
	Roerdalen	6
	Schinnen	16
	Simpelveld	2
	Sittard –Geleen	17
	Stein	3
	Vaals	2
	Valkenburg a/d Geul	20
	Voerendaal	3
		308
		9
		4
		233
		100
		53
		3
		352
		825
		82
		16
		18
		66
		3
		54
		3
		29
		126
		36
<b>50 of meer</b>	<b>totaal: 38</b>	<b>4909</b>
	Beek	5
	Eijsden-Margraten	1
	Gulpen-Wittem	4
	Maastricht	5
	Meerssen	14
	Nuth	3
	Sittard-Geleen	1
	Valkenburg a/d Geul	5
		393
		161
		521
		508
		2199
		254
		132
		741
<b>Totaal</b>	<b>432</b>	<b>7229</b>

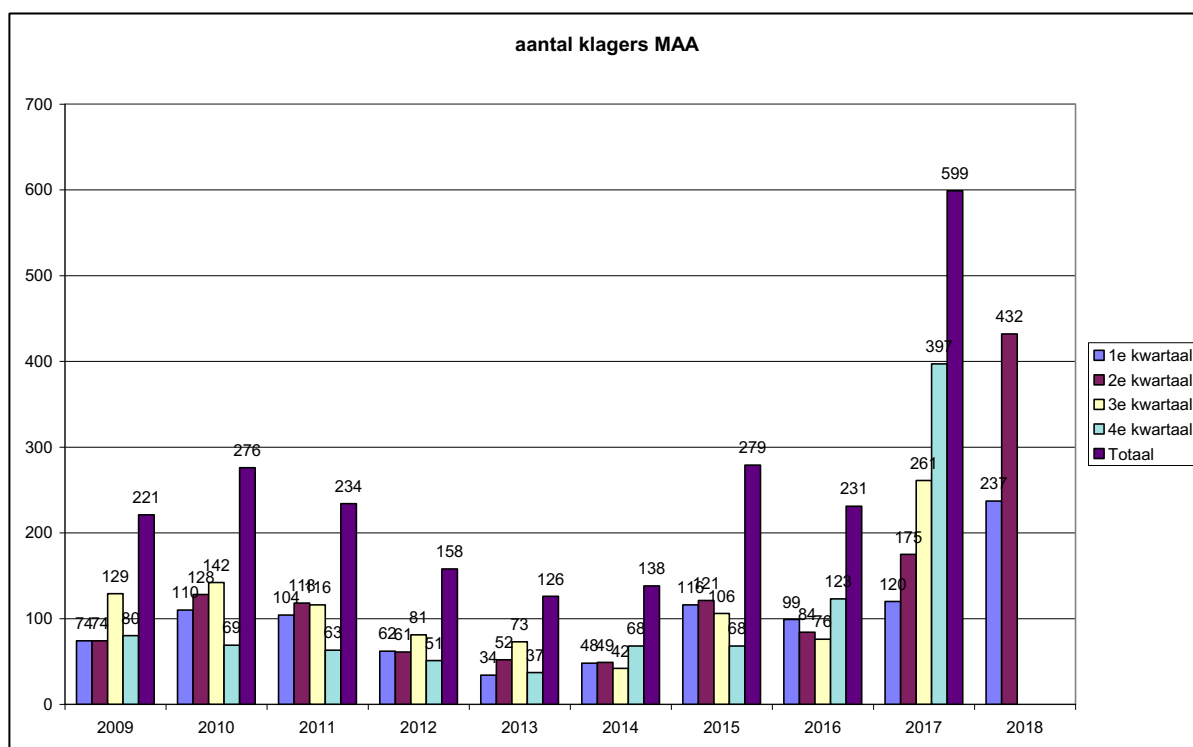
## Trend

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen zeven jaar constateren wij in de periode 2011-2016 een dalende trend van de klachten en klagers over MAA vliegverkeer. In 2017 is sprake van een trendbreuk in de zin dat klachten en klagers toenemen. In het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal 2018 constateren we een stijging van klachten en klagers. Zie grafieken 1 en 2.

Grafiek 1. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 2<sup>e</sup> kwartaal 2009 t/m 2<sup>e</sup> kwartaal 2018.



Grafiek 2. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 2<sup>e</sup> kwartaal 2009 t/m 2<sup>e</sup> kwartaal 2018.



## **Aandachtspunten en/of aanbevelingen**

1. De Werkgroep heeft kennis genomen van het beleid van de exploitant om vliegbewegingen in de vroege ochtend (tussen 06.00 en 07.00 uur) en vliegbewegingen waarvoor een extensie is vereist (=vliegbewegingen tussen 23.00 en 24.00 uur) te ontmoedigen door middel van een verscherpte prijsstelling. De Werkgroep constateert dat het aantal maandelijkse extensies een wisselend beeld geeft en zij zal het effect van deze extensies op het klachtenpatroon blijven monitoren.



### **Samenstelling van de werkgroep:**

1. De heer C. Degenaar Omwonenden
2. De heer H. Albersen Omwonenden
3. De heer R. Jense Maastricht Aachen Airport
4. De heer M. Millenaar Luchtverkeersleiding Nederland
5. De heer S. Paul General Aviation MAA
6. Mevrouw M. Duijvestijn Klachtenbureau Luchtverkeer
7. Mevrouw R. Lichtenberg Klachtenbureau Luchtverkeer
8. Mevrouw L. Ehlen Klachtenbureau Luchtverkeer
9. Mevrouw I. Braaksma Klachtenbureau Luchtverkeer
10. De heer P. Simons Provincie Limburg (voorzitter)