

MLM 11-056  
WKH 11-010

# MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

## KLACHTENOVERZICHT

**3<sup>e</sup> KWARTAAL 2011**

december 2011

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

## INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	blz. 2
1.	Klachtenrapport 3 <sup>e</sup> kwartaal 2011	blz. 3
2.	Aandachtspunten en/ of aanbevelingen	blz. 5
3.	Tabellen klachten	blz. 6
4.	Trends	blz. 9
Bijlage:		
-	Algemeen	blz. 10
-	Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 12
-	Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 14
-	Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz.
15		
-	SID-afwijkingen	blz. 16
-	Procedure klachtenbehandeling	blz. 18
-	Overzicht klachten per gemeente	blz. 19
-	Begrippenlijst	blz. 20
-	Samenstelling werkgroep	blz. 22

## **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 3<sup>e</sup> kwartaal 2011. 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 3<sup>e</sup> kwartaal 2011

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 afneemt ten opzichte van het aantal in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 van 1583 naar 1304 (18%). Het aantal klagers neemt af van 142 naar 116 (18%). Een daling van de klachten is te zien in de categorieën les- en nachtvluchten en een stijging van de klachten in de categorie “overige” dagvluchten. Van de 1304 klachten in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn er 864 (66%) ingediend door 4 personen. Deze klachten betreffen voornamelijk klachten over “overige dagvluchten”. Zie tabel 1c.

Het totale aantal bewegingen van “overige” dagvluchten blijft nagenoeg gelijk, namelijk 2761 in '10 en 2760 in '11. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen echter toe van 1178 bewegingen in '10 naar 1569 in '11 (33%), zie tabel 6d. Het totale aantal klachten stijgt van 1127 in '10 naar 1238 in '11 (10%). Klachten over bewegingen met zware toestellen nemen toe van 899 naar 1080 (20%). Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 110 naar 105 (5%). Een afname van klachten is te vinden in de categorie 20-50 klachten per klager per kwartaal. Een toename van klachten is te zien in de categorieën 0-20 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal. Zie tabellen 1a t/m d.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn er 44 klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) door 18 personen ingediend. Van de 44 klachten gaan er 9 over circuit- en 35 over lokale lesvluchten met toestellen < 6 ton, zie tabel 8. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 zijn er 380 klachten door 26 personen ingediend, dit betekent een afname van klagers met 31% en een afname van klachten met 88%. Opgemerkt moet worden dat in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 1 klager uit Meerssen zeer veel overlast vond te hebben ervaren en 270 klachten over klein lesverkeer had ingediend; in het 3<sup>e</sup> kwartaal '11 heeft dit zich niet voorgedaan. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 zijn de klachten over lesvluchten met name afkomstig uit de gemeenten Meerssen en Roerdalen. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 komen de klachten voornamelijk uit de gemeente Echt-Susteren. Zie tabel 1a en 1b. Het aantal lesbewegingen neemt met 21% af van 4142 in '10 naar 3267 in '11.

Naast de afname van klachten over lesvluchten zien we een afname van de klachten over nachtvluchten. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 hebben 5 bewegingen plaatsgevonden in de periode 23:00 tot 24:00 uur waarvoor een extensie is verleend. Over deze bewegingen zijn door 13 personen 22 klachten ingediend. In 2010 zijn 10 nachtbewegingen geweest, waarover door 43 personen 76 klachten zijn ingediend

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2010, een afname van 36 naar 29. Van deze 29 vluchten zijn er 18 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 waren dat er 19 van de 36.

De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar en interpretatie van SID-afwijkingen, dit is geen taak voor de SKLZL. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als SID-afwijking aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. Zoals afgesproken in de vergadering van de Werkgroep op 14 september 2009 stuurt het klachtenbureau SKLZL voortaan alle SID-afwijkingen **zonder** opdracht of toestemming van de LVNL, de zgn. trackoffenders, voor onderzoek door naar de IVW.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn 8 trackoffenders voor nader onderzoek aan de IVW aangeboden. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 zijn dat 14 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen jaren blijken de klachten en klagers over MAA vliegverkeer, na een aanzienlijke toename medio 2004 als gevolg van de Aanwijzingsprocedure met daarin voorgenomen routewijziging, te stabiliseren in 2006 om vervolgens sterk af te nemen in 2007. De daling van de klachten en klagers zet geleidelijk door in 2008. 2009 laat een verdere afname van klachten zien, terwijl de klagers stabiliseren op het niveau van 2008. In 2010 stabiliseren de klachten op het niveau van 2009, de klagers nemen daarentegen toe tot het niveau van 2007. In het 1<sup>ste</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal 2011 zien we een toename van de klachten en de klagers ten opzichte van het 4<sup>e</sup> kwartaal 2010, in het 3<sup>e</sup> kwartaal stabiliseren klachten en klagers. Zie 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.

Aandachtspunten:

De Werkgroep constateert dat een daling van het aantal bewegingen (in dit kwartaal lesvluchten en nachtvluchten) leidt tot een sterkere daling van het aantal klachten en klagers. Zo resulteert een halvering van de nachtvluchten (extensies) in een afname van klachten en klagers met 70%. Verder bestaat de indruk dat extensies voor oude type toestellen meer hinder opleveren dan die voor nieuwere typen. De Werkgroep geeft de exploitant in overweging om met deze constatering in zijn extensiebeleid rekening te houden (sturen op zo min mogelijk extensies en daarbinnen op extensies voor moderne typen toestellen). De Werkgroep complimenteert overigens de exploitant voor de getroffen maatregelen in verband met de apparatuur (met name highloader) op MAA, die hebben bijgedragen aan de reductie van het aantal extensies.

De Werkgroep heeft in het rapport over het tweede kwartaal 2011 aangekondigd de ontwikkeling in het klachtenpatroon over de zware toestellen (met name klachten over toestellen van twee maatschappijen) gerelateerd aan het aantal bewegingen met deze toestellen nader te analyseren. Deze analyse is uitgevoerd en leidt niet tot een eenduidig beeld. Uit de analyse bleek wel dat het vliegen van de zogenaamde NETEX vertrekprocedure doorgaans meer klachten oplevert dan de andere vertrekprocedures. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat met name een ouder type en tevens zwaarbeladen toestel van een van deze maatschappijen deze vertrekprocedure volgde. Omdat deze maatschappij haar operaties vanaf MAA vooralsnog heeft gestaakt, acht de Werkgroep nader onderzoek naar deze vertrekprocedure nu niet meer nodig.

Een resultaat van de analyse van de Werkgroep is voorts dat, hoewel geen sprake is van overtreding van regelgeving, zij in overleg treedt met de andere maatschappij over het strikter vliegen van het nominale pad (=eerder afbuigen naar het oosten) teneinde het overvliegen van de bebouwde kernen van Maastricht-Noord (Amby) en Cadier en Keer te vermijden.

## Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2011	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>116</b>	<b>18</b>	<b>1220</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>1304</b>
	Ambt Montfort	2	0	2	1	0	3
	Beek	4	0	4	5	0	9
	Brunssum	7	3	17	1	0	21
	Echt-Susteren	3	0	1	16	0	17
	Eijsden-Margraten	8	2	14	0	5	21
	Gulpen-Wittem	10	2	166	3	1	172
	Heerlen	4	0	8	2	0	10
	Maastricht	13	3	25	4	2	34
	Meerssen	34	1	245	5	12	263
	Nuth	1	0	1	0	0	1
	Onderbanken	8	4	29	1	0	34
	Roerdalen	1	1	1	0	0	2
	Schinnen	8	2	44	1	0	47
	Sittard-Geleen	2	0	14	0	0	14
	Valkenburg a/d Geul	11	0	649	5	2	656

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2010	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>142</b>	<b>17</b>	<b>1110</b>	<b>380</b>	<b>76</b>	<b>1583</b>
	Beek	5	0	4	2	1	7
	Brunssum	8	4	26	1	1	32
	Echt-Susteren	1	0	0	6	0	6
	Gulpen-Wittem	11	1	66	2	7	76
	Heerlen	8	1	16	0	1	18
	Maastricht	19	2	31	8	10	51
	Margraten	6	1	41	0	8	50
	Meerssen	47	1	405	312	39	757
	Nuth	1	0	1	0	2	3
	Onderbanken	9	2	20	0	1	23
	Roerdalen	4	0	2	39	0	41
	Leudal	1	0	0	1	0	1
	Schinnen	5	0	20	3	0	23
	Sittard-Geleen	4	1	7	4	0	12
	Valkenburg a/d Geul	10	4	464	2	6	476
	Voerendaal	3	0	7	0	0	7

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2011	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: 109</b>	<b>17</b>	<b>276</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>344</b>	
	Ambt Montfort	2	0	2	1	0	3
	Beek	4	0	4	5	0	9
	Brunssum	7	3	17	1	0	21
	Echt-Susteren	3	0	1	16	0	17
	Eijsden-Margraten	8	2	14	0	5	21
	Gulpen-Wittem	8	1	48	2	0	51
	Heerlen	4	0	8	2	0	10
	Maastricht	13	3	25	4	2	34
	Meerssen	32	1	58	5	5	69
	Nuth	1	0	1	0	0	1
	Onderbanken	8	4	29	1	0	34
	Roerdalen	1	1	1	0	0	2
	Schinnen	8	2	44	1	0	47
	Sittard-Geleen	2	0	14	0	0	14
	Valkenburg a/d Geul	8	0	10	0	1	11
<b>20-50</b>	<b>totaal: 3</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>96</b>	
	Gulpen-Wittem	1	1	37	0	0	38
	Meerssen	1	0	32	0	3	35
	Valkenburg a/d Geul	1	0	23	0	0	23
<b>50 of meer</b>	<b>totaal: 4</b>	<b>0</b>	<b>852</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>864</b>	
	Gulpen-Wittem	1	0	81	1	1	83
	Meerssen	1	0	155	0	4	159
	Valkenburg a/d Geul	2	0	616	5	1	622
<b>Totaal</b>	<b>116</b>	<b>18</b>	<b>1220</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>1304</b>	

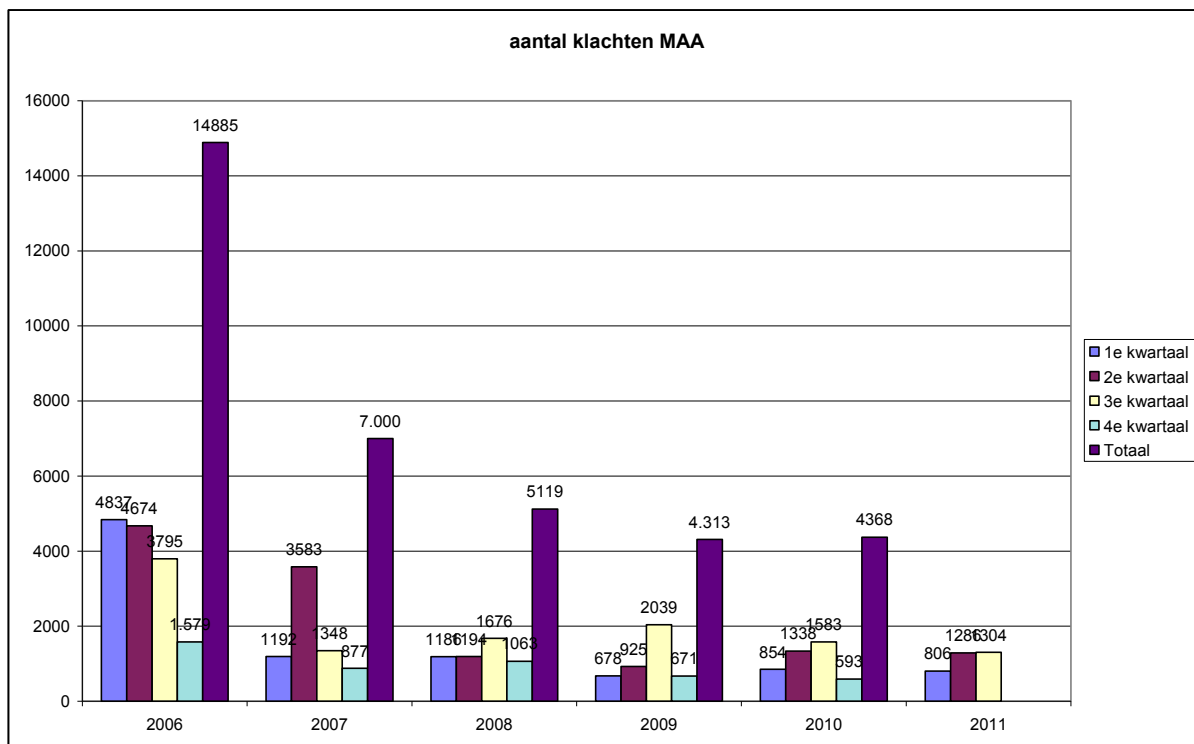


tabel 1d. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 onderverdeeld in verschillende categorieën.

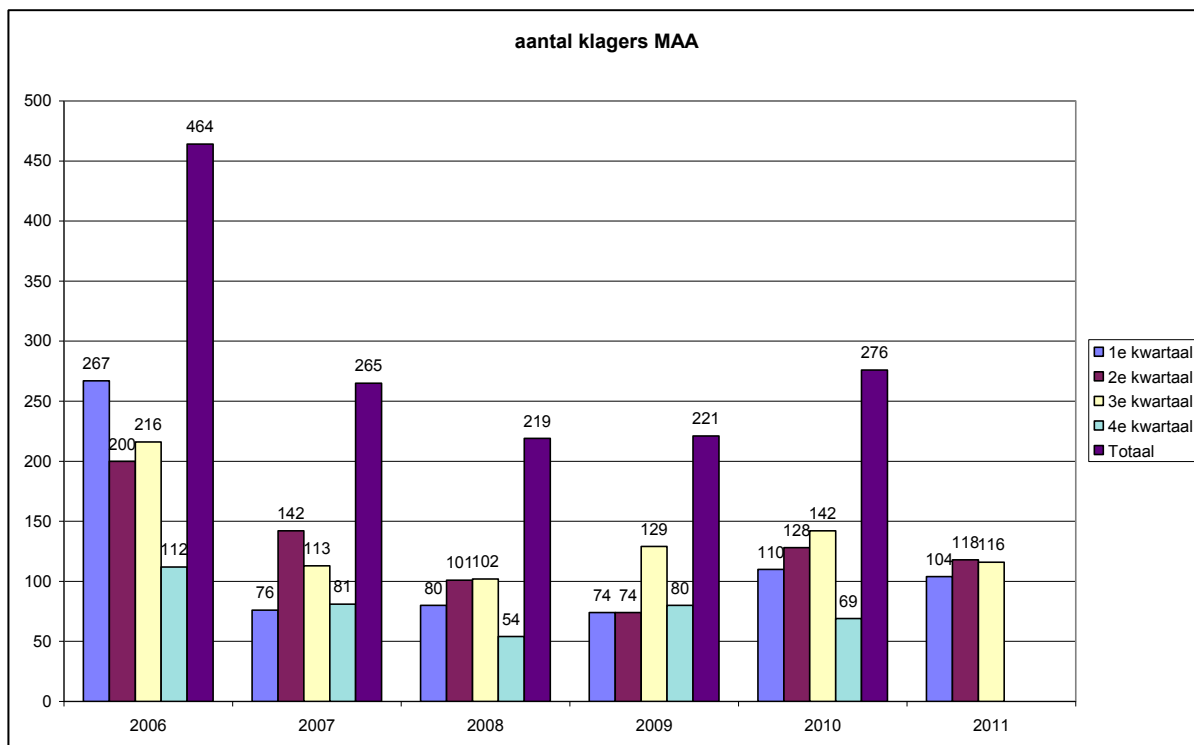
aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2010	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	<b>131</b>	<b>12</b>	<b>258</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>373</b>
	Beek	5	0	4	2	1	7
	Brunssum	8	4	26	1	1	32
	Echt-Susteren	1	0	0	6	0	6
	Gulpen-Wittem	10	1	46	2	7	56
	Heerlen	8	1	16	0	1	18
	Maastricht	19	2	31	8	10	51
	Margraten	5	0	4	0	5	9
	Meerssen	41	0	46	9	20	75
	Nuth	1	0	1	0	2	3
	Onderbanken	9	2	20	0	1	23
	Roerdalen	3	0	2	18	0	20
	Leudal	1	0	0	1	0	1
	Schinnen	5	0	20	3	0	23
	Sittard-Geleen	4	1	7	4	0	12
	Valkenburg a/d Geul	8	1	28	0	1	30
	Voerendaal	3	0	7	0	0	7
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>155</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>217</b>
	Gulpen-Wittem	1	0	20	0	0	20
	Margraten	1	1	37	0	3	41
	Meerssen	4	0	98	29	8	135
	Roerdalen	1	0	0	21	0	21
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>697</b>	<b>276</b>	<b>16</b>	<b>993</b>
	Meerssen	2	1	261	274	11	547
	Valkenburg a/d Geul	2	3	436	2	5	446
<b>Totaal</b>		<b>142</b>	<b>17</b>	<b>1110</b>	<b>380</b>	<b>76</b>	<b>1583</b>

**Trends.**

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2011.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2011.



## BIJLAGE

### Algemeen.

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

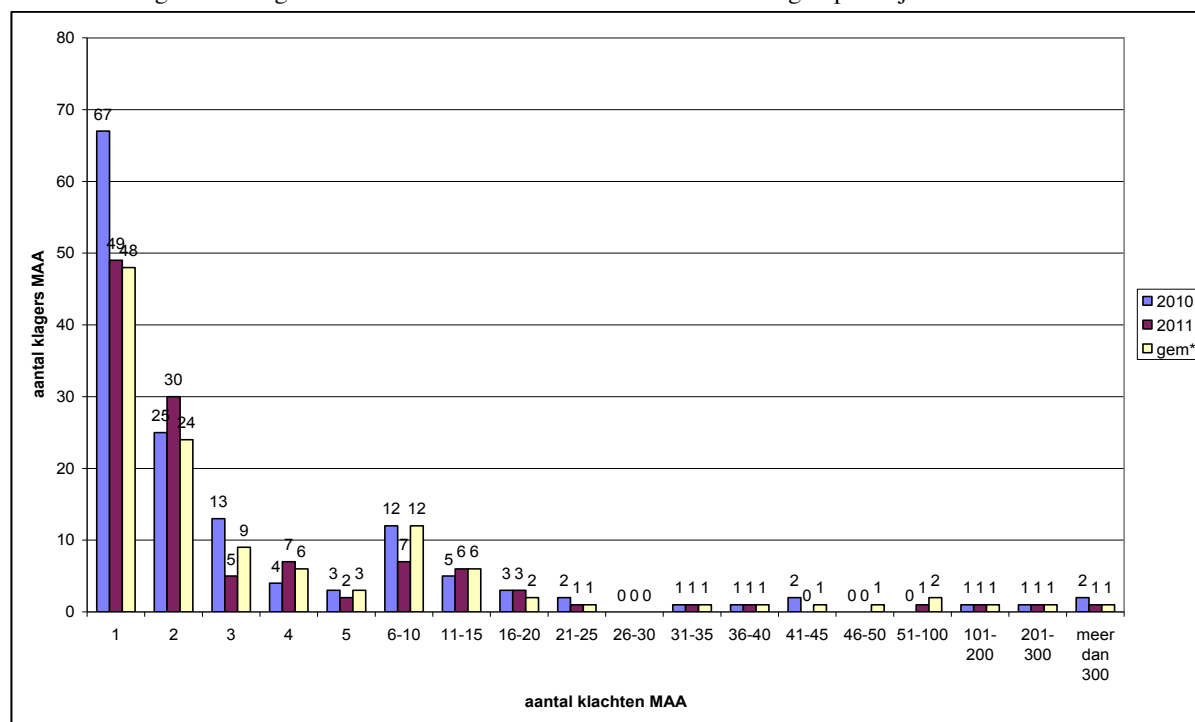
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
<b>Juli</b>	987	<b>852</b>	1444	<b>1033</b>	2	<b>1</b>
<b>Augustus</b>	897	<b>884</b>	1166	<b>1054</b>	3	<b>2</b>
<b>September</b>	877	<b>1024</b>	1532	<b>1180</b>	5	<b>2</b>
<b>Totaal</b>	2761	<b>2760</b>	4142	<b>3267</b>	10	<b>5</b>

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2010	2011	%	2010	2011	%
<b>Juli</b>	596	<b>371</b>	-38	53	<b>38</b>	-28
<b>Augustus</b>	635	<b>471</b>	-26	92	<b>69</b>	-25
<b>September</b>	352	<b>462</b>	+31	66	<b>53</b>	-20
<b>Totaal</b>	1583	<b>1304</b>	-18	142	<b>116</b>	-18

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 3<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 tabel 3 blijkt dat het aantal klagers over vliegverkeer van of naar MAA in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 met 26 afneemt (18%) ten opzichte van dezelfde periode in 2010. Het aantal klachten daalt met 279 (18%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 3<sup>e</sup> kwartaal.  
gem\* = de gemiddelde waarde in het 3<sup>e</sup> kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Vaak wordt naast geluidsoverlast ook laagvliegen, routeafwijking, trilling of proefdraaien als bron van overlast cq. klacht genoemd. In tabel 4. wordt een overzicht gegeven van de meest voorkomende oorzaken en het aantal keren dat deze oorzaak door de klager is benoemd. Opgemerkt dient te worden dat wanneer er gesproken wordt over 'laagvliegen' dit niet zeggen wil dat het toestel ook daadwerkelijk laag gevlogen heeft, het gaat hier om overlast zoals deze door de klager wordt ervaren. 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 tolerantie gebied gevlogen heeft. Zie § SID-afwijkingen. Omdat proefdraaien onder de Wm-vergunning valt, zijn klachten over proefdraaien doorgegeven aan de Provincie Limburg, het bevoegd gezag hierover. Onder 'overige oorzaak' vallen specifieke oorzaken c.q. opmerkingen van klagers, die niet in een van de categorieën in tabel 4. onder te brengen zijn. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn dit de volgende opmerkingen: huis is niet geïsoleerd; campinggasten Berg en Terblijt hebben veel overlast van extensie; abnormale manoeuvre (visuele nadering) boven Maastricht; overlast van calibratie vlucht; overlast van het APU gebruik bij het beladen van een toestel.

Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten .

Overzicht oorzaak klachten	2010	2011
Totaal aantal klachten*	1583	1304
Geluid	1582	1294
Laagvliegen	325	143
Uitstoot	30	31
Stank	6	10
Afwijkende route	79	151
Trillingen	44	46
Angst	41	19
Warmdraaien	0	1
Proefdraaien	14	21
Grondlawaaï	1	0
Vogelverschrikssysteem	0	0
Trackoffender	2	4
Overig	11	8

\*) 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 3<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA			
	2010	2011	%	2010	2011	%	2010	2011	%	
<b>Juli</b>	<b>Totaal</b>	<b>987</b>	<b>852</b>	<b>-14</b>	<b>409</b>	<b>360</b>	<b>-12</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>-20</b>
	6-7 uur				5	4				
	7-23 uur				404	356				
<b>Augustus</b>	<b>Totaal</b>	<b>897</b>	<b>884</b>	<b>-1</b>	<b>440</b>	<b>455</b>	<b>+3</b>	<b>79</b>	<b>63</b>	<b>-20</b>
	6-7 uur				8	5				
	7-23 uur				432	450				
<b>September</b>	<b>Totaal</b>	<b>877</b>	<b>1024</b>	<b>+17</b>	<b>278</b>	<b>423</b>	<b>+52</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>+12</b>
	6-7 uur				4	9				
	7-23 uur				274	414				
<b>Kwartaal</b>	<b>totaal</b>	<b>2761</b>	<b>2760</b>	<b>~</b>	<b>1127</b>	<b>1238</b>	<b>+10</b>	<b>110</b>	<b>105</b>	<b>-5</b>
	6-7 uur				17	18				
	7-23 uur				1110	1220				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 3<sup>e</sup> kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA, per maand/ kwartaal.

<b>Juli</b>	Bewegingen		klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	54	<b>86</b>	48	<b>60</b>
A320 serie	10	<b>90</b>	3	<b>47</b>
AN12 serie	4	<b>0</b>	6	<b>0</b>
AN26 serie	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>
B737 serie	261	<b>270</b>	210	<b>181</b>
B747 serie	64	<b>71</b>	75	<b>44</b>
<b>totaal</b>	393 (40%)	<b>517</b> <b>(61%)</b>	342 (84%)	<b>332</b> <b>(92%)</b>

tabel 6a.

<b>Augustus</b>	Bewegingen		Klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	51	<b>84</b>	41	<b>54</b>
A320 serie	16	<b>90</b>	10	<b>57</b>
AN12 serie	4	<b>2</b>	1	<b>2</b>
AN26 serie	0	<b>4</b>	0	<b>6</b>
B737 serie	263	<b>273</b>	164	<b>189</b>
B747 serie	70	<b>75</b>	113	<b>67</b>
<b>totaal</b>	404 (45%)	<b>528</b> <b>(60%)</b>	329 (75%)	<b>375</b> <b>(82%)</b>

tabel 6b.

<b>September</b>	Bewegingen		klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	53	<b>79</b>	46	<b>60</b>
A320 serie	8	<b>104</b>	5	<b>35</b>
AN12 serie	4	<b>4</b>	2	<b>1</b>
AN26 serie	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>
B737 serie	256	<b>265</b>	121	<b>213</b>
B747 serie	60	<b>72</b>	54	<b>64</b>
<b>totaal</b>	381 (43%)	<b>524</b> <b>(51%)</b>	228 (82%)	<b>373</b> <b>(88%)</b>

tabel 6c.

<b>3<sup>e</sup> kwartaal</b>	Bewegingen		Klachten	
	2010	2011	2010	2011
A310 serie	158	<b>249</b>	135	<b>174</b>
A320 serie	34	<b>284</b>	18	<b>139</b>
AN12 serie	12	<b>6</b>	9	<b>3</b>
AN26 serie	0	<b>4</b>	0	<b>6</b>
B737 serie	780	<b>808</b>	495	<b>583</b>
B747 serie	194	<b>218</b>	242	<b>175</b>
<b>totaal</b>	1178 (43%)	<b>1569</b> <b>(57%)</b>	899 (80%)	<b>1080</b> <b>(87%)</b>

tabel 6d.

Tabel 5. geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen van ‘overige vluchten’ binnen de openstellingsuren en het aantal klagers en klachten over deze bewegingen. Hoewel al het vliegverkeer in beginsel tot overlast kan leiden, bepalen vliegbewegingen met zware hoofdstuk III- en propellervliegtuigen het aantal klachten in overwegende mate. Toe- of afname van deze categorieën kan nogal eens van invloed zijn op het klachtenpatroon. De invloed van bepaalde categorieën op het aantal klachten komt in tabel 6a t/m d tot uitdrukking. Getal tussen haakjes is het percentage van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten van MAA per maand/ kwartaal.

Klachten over ‘overige dagvluchten’ hebben met name betrekking op vertrekkende zware toestellen richting zuid (baan 21):

- de LNO 2B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens richting Gulpen kan voor overlast zorgen in zowel de gemeente Meerssen als in Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem.

- de NETEX 1B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens in Noordoostelijke richting (Jabeek) en de OSGOS 1B vertrekprocedure, vertrek baan 21 eveneens via Jabeek en vervolgens in Noordelijke richting kunnen overlast veroorzaken in Meerssen en Valkenburg aan de Geul.

Aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) kunnen klachten veroorzaken uit Gulpen-Wittem en Valkenburg aan de Geul, aankomsten vanuit het zuiden (baan 03) uit Valkenburg aan de Geul, Maastricht en Meerssen.

Het totale aantal bewegingen van “overige” dagvluchten blijft nagenoeg gelijk, namelijk 2761 in ‘10 en 2760 in ‘11. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen echter toe van 1178 bewegingen in ‘10 naar 1569 in ‘11 (33%), zie tabel 6d. Het totale aantal klachten stijgt van 1127 in ‘10 naar 1238 in ‘11 (10%). Klachten over bewegingen met zware toestellen nemen toe van 899 naar 1080 (20%). Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 110 naar 105 (5%). Een afname van klachten is te vinden in de categorie 20-50 klachten per klager per kwartaal. Een toename van klachten is te zien in de categorieën 0-20 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal. Zie tabellen 1a t/m d.

## Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2010	2011	%	2010	2011	%	2010	2011	%
<b>Juli</b>	1444	<b>1033</b>	-28	177	<b>6</b>	-97	12	<b>3</b>	-75
<b>Augustus</b>	1166	<b>1054</b>	-10	181	<b>13</b>	-93	11	<b>9</b>	-18
<b>September</b>	1532	<b>1180</b>	-23	22	<b>25</b>	+14	8	<b>9</b>	+13
<b>totaal</b>	4142	<b>3267</b>	-21	380	<b>44</b>	-88	26	<b>18</b>	-31

Tabel 7 geeft de relatie weer tussen het aantal vliegbewegingen van lesvluchten en het aantal klachten en klagers over deze bewegingen. Opgemerkt dient te worden dat bij het indienen van klachten over lesvluchten in tegenstelling tot klachten over nacht- en ‘overige’ vluchten, de klager het vaak ondoenlijk acht al de tijdstippen van overlast te vermelden. Bij deze categorie vluchten gaat het vooral om klachten over circuitvluchten: een constante bron van geluidhinder. De klager vermeldt dan de periode van overlast. Voor de klachtenbehandeling worden in dat geval twee klachten geregistreerd, nl. de vertrektijd van het lesvliegtuig behorende bij het begin en de vertrektijd van het vliegtuig behorende bij het eind van de periode van hinder. Indien de klager het aantal circuitbewegingen doorgeeft, dan worden deze (na controle met behulp van FANOMOS) als klachten geregistreerd.

Klachten over lesvluchten kunnen worden uitgesplitst naar klachten over vliegtuigen < 6 ton en > 6 ton MTOW en tevens naar soort lesbeweging namelijk circuitlesvluchten en lokale (= alle andere dan circuit) lesvluchten. Zie tabel 8.

Tabel 8. Uitsplitsing van de klachten over lesvluchten naar gewicht en soort lesbeweging in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten 2010	Aantal klachten 2011	%
< 6 ton MTOW	380	<b>44</b>	-88
> 6 ton MTOW	0	<b>0</b>	=
circuit vluchten	29	<b>9</b>	-69
lokale vluchten	351	<b>35</b>	-90
<b>totaal</b>	380	<b>44</b>	-88

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn er 44 klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) door 18 personen ingediend. Van de 44 klachten gaan er 9 over circuit- en 35 over lokale lesvluchten met toestellen < 6 ton, zie tabel 8. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 zijn er 380 klachten door 26 personen ingediend, dit betekent een afname van klagers met 31% en een afname van klachten met 88%. Opgemerkt moet worden dat in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 1 klager uit Meerssen zeer veel overlast vond te hebben ervaren en 270 klachten over klein lesverkeer had ingediend; in het 3<sup>e</sup> kwartaal '11 heeft dit zich niet voorgedaan. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 zijn de klachten over lesvluchten met name afkomstig uit de gemeenten Meerssen en Roerdalen. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 komen de klachten voornamelijk uit de gemeente Echt-Susteren. Zie tabel 1a en 1b. Het aantal lesbewegingen neemt met 21% af van 4142 in '10 naar 3267 in '11.

## Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2010	2011	%	2010	2011	%	2010	2011	%
<b>Juli totaal</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>10</b>	<b>5</b>		<b>9</b>	<b>5</b>	
start	1	1		7	5				
landing	1	0		3	0				
<b>Augustus totaal</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>14</b>	<b>3</b>		<b>11</b>	<b>3</b>	
start	3	2		14	3				
landing	0	0		0	0				
<b>September totaal</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>52</b>	<b>14</b>		<b>37</b>	<b>10</b>	
start	5	2		52	14				
landing	0	0		0	0				
<b>kwartaal Totaal</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>-50</b>	<b>76</b>	<b>22</b>	<b>-71</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>-70</b>
start	9	5		73	22				
landing	1	0		3	0				

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 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 met dat van dezelfde periode in 2010 dan zien we dat in 2011 5 nacht-bewegingen hebben plaatsgevonden, waarover 22 klachten door 13 personen zijn ingediend en in 2010 10 nacht-bewegingen hebben plaatsgevonden, waarover 76 klachten door 43 personen zijn ingediend.



## SID-afwijkingen

Gebleken is dat het begrip “trackoffender” tot enige onduidelijkheid leidt. Hierover is overleg geweest tussen IVW, LVNL en de Werkgroep. Naar aanleiding hiervan heeft de Werkgroep besloten voortaan te spreken van “SID afwijkingen” (afwijkingen van de standaard vertrekroute) in opdracht van of met toestemming van de LVNL en SID-afwijkingen zonder opdracht of toestemming van de LVNL. Alleen deze laatste categorie wordt voortaan als trackoffender aangeduid. Vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal 2009 is deze wijziging integraal in het kwartaalrapport doorgevoerd. Met ingang van 1 oktober 2009 stuurt het klachtenbureau SKLZL alle trackoffenders voor onderzoek door naar IVW.

Tabel 10: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011

3 <sup>e</sup> kwartaal 2011		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan administratieve fout	waarvan trackoffender
<b>Juli</b>	<b>totaal</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
	jet	11	9	0	2
	prop	4	2	0	2
<b>Augustus</b>	<b>totaal</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	jet	8	5	2	1
	prop	0	0	0	0
<b>September</b>	<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	jet	4	1	1	2
	prop	2	1	0	1
<b>kwartaal</b>	<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
	jet	23	15	3	5
	prop	6	3	0	3

Tabel 11. Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010

3 <sup>e</sup> kwartaal 2010		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan marginaal */ administratieve fout **	waarvan trackoffender
<b>Juli</b>	<b>totaal</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
	jet	14	7	0	7
	prop	1	1	0	0
<b>Augustus</b>	<b>totaal</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
	jet	16	7	3	6
	prop	0	0	0	0
<b>September</b>	<b>totaal</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	jet	5	4	0	1
	prop	0	0	0	0
<b>kwartaal</b>	<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
	jet	35	18	3	14
	prop	1	1	0	0

De SID-afwijkingen zijn in FANOMOS voor de prop's geselecteerd op toestellen > 6 ton, IFR, niet zijnde cat. 004, 010, 012, 014; voor jet's op toestellen in alle gewichtsklassen. Onder een administratieve fout wordt verstaan een SID die op basis van FANOMOS-criteria (gebaseerd op vlieghoogte nl. 6000 feet) wel als afwijking wordt aangemerkt, maar dat volgens LVNL-criteria (gebaseerd op luchtdruk nl. FL 60) niet is of een radarreflectie of een foutieve FANOMOS weergave door bijvoorbeeld wijziging vliegplan.

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 FL 60 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.

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2010, een afname van 36 naar 29. Van deze 29 vluchten zijn er 18 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 waren dat er 19 van de 36.

De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar en interpretatie van SID-afwijkingen, dit is geen taak voor de SKLZL. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als SID-afwijking aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. Zoals afgesproken in de vergadering van de Werkgroep op 14 september 2009 stuurt het klachtenbureau SKLZL voortaan alle SID-afwijkingen **zonder** opdracht of toestemming van de LVNL, de zgn. trackoffenders, voor onderzoek door naar de IVW.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn 8 trackoffenders voor nader onderzoek aan de IVW aangeboden. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 zijn dat 14 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

## **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](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 3<sup>e</sup> kwartaal van 2011 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: \* kernen 3e kwartaal 2011.pdf

## **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. <b>043-365 20 20</b> of via <b><u>www.kicl.nl</u></b> .
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 Voor o.a.:  
aanduiding: **B703**: voorheen B707-300;  
**B722**: voorheen B727-200;  
**B732, B733, B734, B735, B737, B738**: voorheen B737-200/300/  
400/500/700/800;  
**B742, B743, B744**: voorheen B747-200/300/400;  
**DC86, DC87**: voorheen DC8/ 60/70 serie.

MTOW: Maximum Take Off Weight

FANOMOS: Flight track and Aircraft Noise Monitoring System

IFR: Instrument Flight Rules. Regels voor verkeer dat op instrumenten vliegt.

SID: Standard Instrument Departure. Dit is de standaard vertrekprocedure voor IFR- verkeer.

AIP: Aeronautical Information Publication d.i. de luchtvaartgids.

IVW: Inspectie Verkeer en Waterstaat.

IVW/Divisie Luchtvaart:

Afdeling Divisie Luchtvaart. Deze dienst, een onderdeel van de Inspectie Verkeer en Waterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, is verantwoordelijk voor toezicht op geluidzone en op de naleving van de gebruiksvoorschriften.

SID-afwijking: een toestel dat de standaard-instrument -vertrekprocedure niet heeft uitgevoerd binnen het voor die procedure vastgestelde tolerantiegebied al dan niet in opdracht van de Luchtverkeersleiding.

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

- |    |                         |  |
|----|-------------------------|--|
| 1. | De heer G. Driessen     | Omwonenden Maastricht                                |
| 2. | Mevrouw M. Duijvestijn, | Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg |
| 3. | De heer R. Jense,       | Maastricht Aachen Airport                            |
| 4. | Mevrouw R. Lichtenberg, | Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg |
| 5. | Mevrouw R. Lommelen,    | Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg |
| 6. | De heer J. Pas,         | Milieufederatie Limburg                              |
| 7. | De heer S. Paul,        | Luchtverkeersleiding Nederland                       |
| 8. | De heer P. Simons,      | Provincie Limburg (voorzitter)                       |