

MLM 10-002
WKH 10-001

MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

4^e KWARTAAL 2009

Februari 2010

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

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	blz. 2
1.	Klachtenrapport 4 ^e kwartaal 2009	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. 17
-	Overzicht klachten per gemeente	blz. 18
-	Begrippenlijst	blz. 19
-	Samenstelling werkgroep	blz. 21

INLEIDING

Dit rapport is opgesteld om de Milieucommissie Luchthaven Maastricht te informeren over klachten betreffende vliegverkeer MAA, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 4^e kwartaal 2009. 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 4^e kwartaal 2009

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 4^e kwartaal 2009, 671, daalt ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal 2008, 1063 (37%). Het aantal klagers neemt toe van 54 naar 80 (48%). Een daling van de klachten is te zien in de categorieën “overige” dagvluchten en lesvluchten, een stijging is te zien in de categorie nachtvluchten. Van de 671 klachten in het 4^e kwartaal 2009 zijn er 305 (45%) ingediend door 3 personen. Deze klachten betreffen voornamelijk klachten over “overige dagvluchten” (286).

In het 4^e kwartaal 2009 zijn er 141 klachten over lesvluchten door 19 personen ingediend, in het 4^e kwartaal 2008 504 klachten door 20 personen, een afname van 72 % respectievelijk 5 %. De klachten gaan nagenoeg alle over lesvluchten met toestellen < 6 ton (135 van de 141 klachten). Van de 141 zijn er 6 klachten over circuit vluchten en 135 over lokale vluchten. In 2008 waren dat er respectievelijk 351 en 153 klachten. Opgemerkt moet worden dat in het 4^e kwartaal 2008 1 klager uit Meerssen zeer veel overlast heeft ervaren en 264 klachten over klein lesverkeer heeft ingediend, waarvan 208 over circuit en 56 over lokale lesvluchten. In 2009 heeft dit zich niet voorgedaan. Opvallend is het klachtenpatroon uit de gemeente Roerdalen, een van de oefengebieden van de vliegscholen op MAA. In 2008 kwamen uit deze gemeente geen klachten over klein lesverkeer, in 2009 zijn er 89 klachten door 6 personen ingediend.

Het aantal lesbewegingen daalt van 6155 in het 4^e kwartaal '08 naar 5596 in '09, 9%.

“Overige” dagvluchten nemen af van 2095 naar 1856 (11%), de bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 740 bewegingen in '08 naar 657 in '09 (11%). Klachten over ‘overige’ vluchten dalen van 559 naar 502 (10%), klagers over “overige” dagvluchten nemen toe van 44 naar 64 (45%). Een afname van klagers en klachten is te vinden in de categorie 50 of meer klachten per klager per kwartaal, een toename van klagers en klachten in de categorieën 0-20 en 20-50 (zie tabellen 1a t/m d).

Naast de afname van klachten over lesvluchten en “overige” dagvluchten zien we ook een toename van het aantal klachten en klagers over nachtvluchten. In het 4^e kwartaal 2009 hebben 12 bewegingen plaatsgevonden in de periode 23:00 tot 24:00 uur waarvoor een extensie is verleend. Over deze bewegingen zijn door 13 personen 28 klachten ingediend. In 2008 is er 1 nachtbeving geweest, waarover geen klachten zijn ingediend.

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 4^e kwartaal 2009 is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2008, een daling van 20 naar 16. Het beleid van de LVNL is erop gericht het aantal SID afwijkingen tot een minimum te beperken. De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar en de beoordeling 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. De Werkgroep heeft in de vergadering van 14 september 2009 afgesproken dat het klachtenbureau SKLZL alle SID-afwijkingen zonder opdracht of toestemming van de LVNL, de zgn. trackoffenders, voor onderzoek doorstuurt naar de IVW. IVW heeft met dit nieuwe beleid ingestemd. In het 4^e kwartaal 2009 zijn 5 trackoffenders voor nader onderzoek aan de IVW aangeboden.

Bij beschouwing van de trend in het klachtenpatroon blijken 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. 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:

1. De Werkgroep heeft als aandachtspunt 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 flight simulator, 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. 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. Naast SAA leidt ook Air Service Limburg (ASL) (weliswaar op kleinere schaal) piloten op voor de commerciële luchtvaart. Naast klachten over circuitlesvluchten worden steeds meer klachten ingediend over de lokale lesvluchten, die met name plaatsvinden in een gebied tussen Sittard en Roermond (met name boven gemeente Roerdalen). Ook over de vliegbewegingen van of naar dit oefengebied (VFR route BRAVO, langs het Juliana kanaal) worden klachten* ingediend.

De Werkgroep heeft inmiddels overleg gevoerd met SAA en ASL. Beide vliegscholen zullen waar mogelijk hun vliegpatronen optimaliseren om vermijdbare hinder te voorkomen. Verder wordt spreiding van lesvluchten over meerdere gebieden in de provincie gezien. Mede naar aanleiding van schriftelijke correspondentie met de gemeente Roerdalen heeft de Werkgroep besloten de gemeente uit te nodigen voor overleg in het 4^e kwartaal. Dit overleg heeft inmiddels plaatsgehad.

	Totaal aantal klachten lesvluchten	Klachten lesvluchten < 6 ton	Klachten circuit lesvluchten < 6 ton	Klachten lokale lesvluchten < 6 ton
4 ^e kwartaal 2007	125	101	88	13
1 ^e kwartaal 2008	450	144	120	24
2 ^e kwartaal 2008	436	130	75	55
3 ^e kwartaal 2008	691	691	535	156
4 ^e kwartaal 2008	504	471	318	153
1 ^e kwartaal 2009	262	201	32	169
2 ^e kwartaal 2009	363	341	163	178
3 ^e kwartaal 2009	1183	1181	497	684
4 ^e kwartaal 2009	141	135	0	135

* Deze klachten zijn verwerkt onder klachten over lokale lesvluchten < 6 ton.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2009 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2009	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:	80	0	502	141	28	671
	Beek	1	0	2	0	0	2
	Brunssum	8	0	29	3	1	33
	Echt-Susteren	2	0	0	2	0	2
	Gulpen-Wittern	5	0	16	0	0	16
	Heerlen	1	0	5	1	0	6
	Maastricht	6	0	28	0	1	29
	Margraten	3	0	13	0	7	20
	Meerssen	7	0	192	4	14	210
	Nuth	3	0	2	23	0	25
	Onderbanken	13	0	21	1	0	22
	Roerdalen	6	0	2	87	0	89
	Schinnen	6	0	16	0	0	16
	Selfkant (D)	1	0	3	0	0	3
	Sittard-Geleen	7	0	48	8	2	58
	Valkenburg a/d Geul	9	0	122	12	3	137
	Voerendaal	2	0	3	0	0	3

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2008 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 ^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:	54	17	542	504	0	1063
	Ambt Montfort	1	0	0	10	0	10
	Beek	4	10	25	0	0	35
	Brunssum	5	0	21	3	0	24
	Gulpen-Wittern	3	0	8	2	0	10
	Landgraaf	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	3	1	5	0	0	6
	Margraten	1	0	2	0	0	2
	Meerssen	19	3	273	441	0	717
	Onderbanken	5	0	15	8	0	23
	Schinnen	2	0	17	0	0	17
	Sittard-Geleen	1	0	6	0	0	6
	Stein	2	2	0	28	0	30
	Vaals	2	0	9	0	0	9
	Valkenburg a/d Geul	4	1	159	12	0	172
	Voerendaal	1	0	1	0	0	1

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2009 onderverdeeld in verschillende categorieën

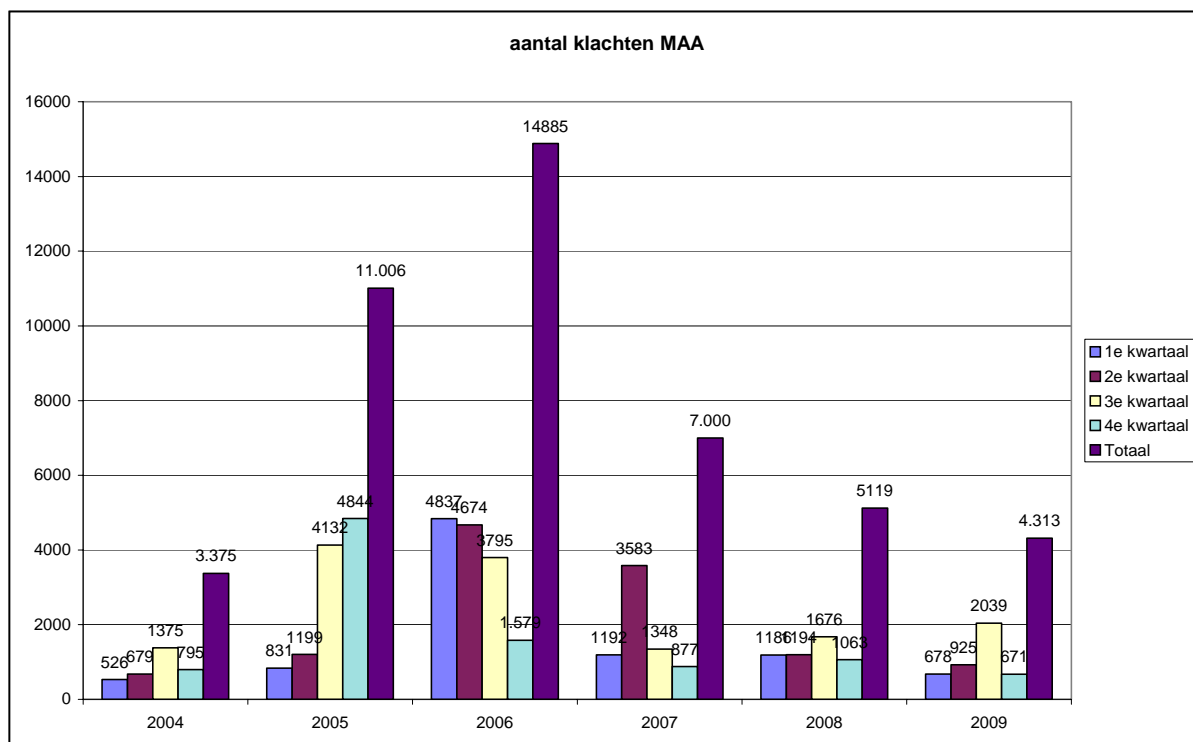
aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2009	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	73	0	180	45	16	241
	Beek	1	0	2	0	0	2
	Brunssum	8	0	29	3	1	33
	Echt-Susteren	2	0	0	2	0	2
	Gulpen-Wittern	5	0	16	0	0	16
	Heerlen	1	0	5	1	0	6
	Maastricht	6	0	28	0	1	29
	Margraten	3	0	13	0	7	20
	Meerssen	5	0	16	1	6	23
	Nuth	2	0	2	0	0	2
	Onderbanken	13	0	21	1	0	22
	Roerdalen	4	0	1	29	0	30
	Schinnen	6	0	16	0	0	16
	Selfkant (D)	1	0	3	0	0	3
	Sittard-Geleen	6	0	13	2	0	15
	Valkenburg a/d Geul	8	0	12	6	1	19
	Voerendaal	2	0	3	0	0	3
20-50	totaal:	4	0	36	87	2	125
	Nuth	1	0	0	23	0	23
	Roerdalen	2	0	1	58	0	59
	Sittard-Geleen	1	0	35	6	2	43
50 of meer	totaal:	3	0	286	9	10	305
	Meerssen	2	0	176	3	8	187
	Valkenburg a/d Geul	1	0	110	6	2	118
Totaal		80	0	502	141	28	671

tabel 1d.Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2008 onderverdeeld in verschillende categorieën.

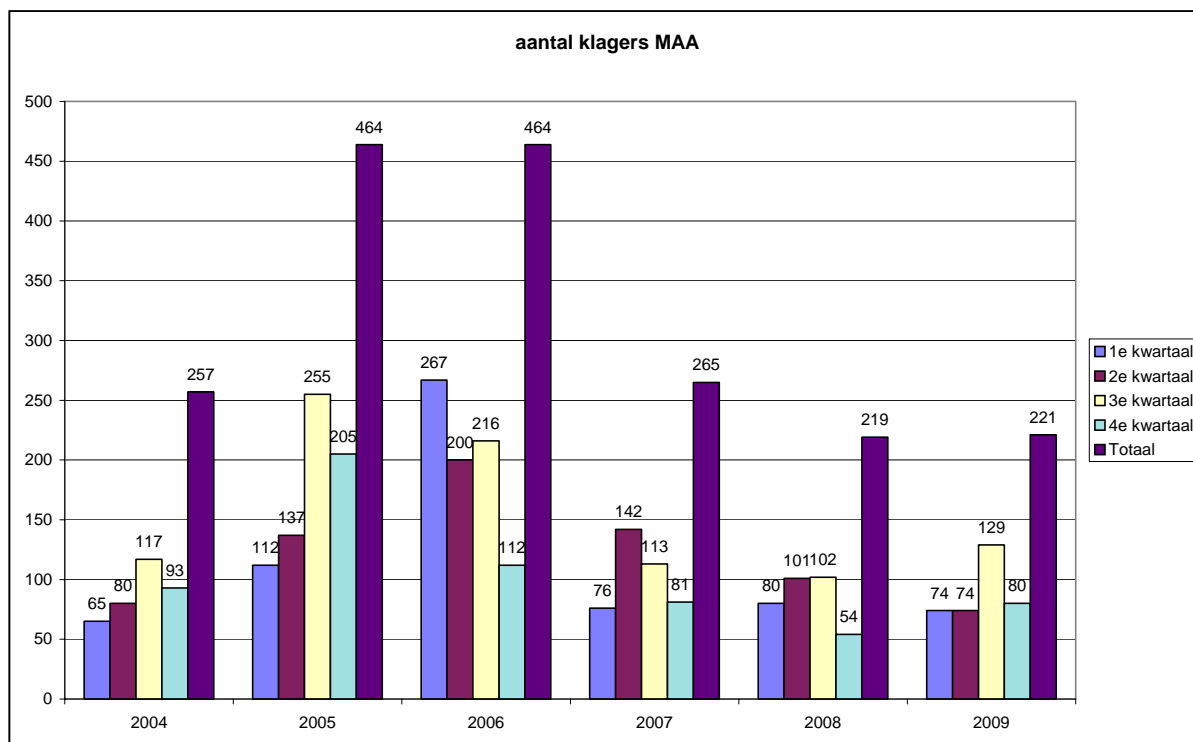
aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2008	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	47	15	150	65	0	230
	Ambt Montfort	1	0	0	10	0	10
	Beek	4	10	25	0	0	35
	Brunssum	5	0	21	3	0	24
	Gulpen-Wittem	3	0	8	2	0	10
	Landgraaf	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	3	1	5	0	0	6
	Margraten	1	0	2	0	0	2
	Meerssen	14	2	37	42	0	81
	Onderbanken	5	0	15	8	0	23
	Schinnen	2	0	17	0	0	17
	Sittard-Geleen	1	0	6	0	0	6
	Stein	1	2	0	0	0	2
	Vaals	2	0	9	0	0	9
	Valkenburg a/d Geul	3	0	3	0	0	3
	Voerendaal	1	0	1	0	0	1
20-50	totaal:	2	0	12	51	0	63
	Meerssen	1	0	12	23	0	35
	Stein	1	0	0	28	0	28
50 of meer	totaal:	5	2	380	388	0	770
	Meerssen	4	1	224	376	0	601
	Valkenburg a/d Geul	1	1	156	12	0	169
Totaal		54	17	542	504	0	1063

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2004 t/m 4^e kwartaal 2009.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2004 t/m 4^e kwartaal 2009.



BIJLAGE

Algemeen.

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

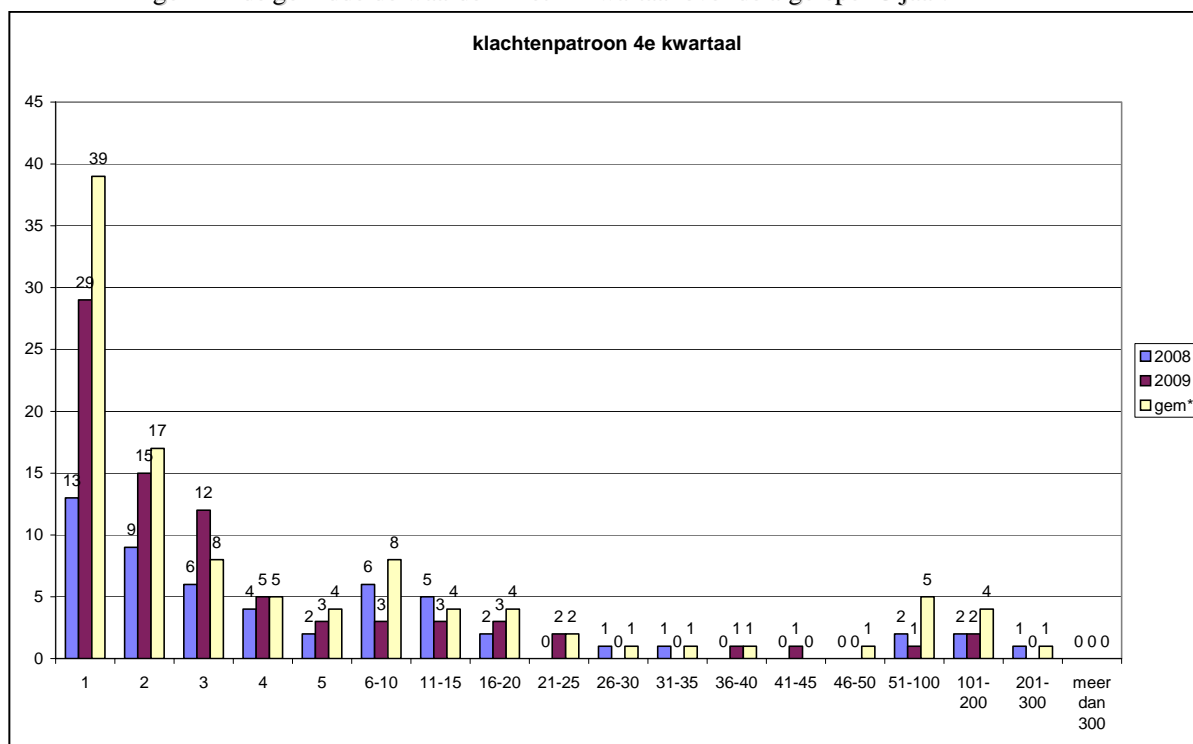
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Oktober	984	661	2300	1360	0	2
November	584	649	2409	2158	1	4
December	527	546	1446	2078	0	6
Totaal	2095	1856	6155	5596	1	12

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 4^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2008	2009	%	2008	2009	%
Oktober	497	277	-44	32	46	+44
November	325	214	-34	25	43	+72
December	241	180	-25	24	39	+63
Totaal	1063	671	-37	54	80	+48

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 4^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 tabel 3 blijkt dat het aantal klagers over vliegverkeer van of naar MAA in het 4^e kwartaal 2009 met 26 toeneemt (48%) ten opzichte van dezelfde periode in 2008. Het aantal klachten daalt met 392 (37%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 4^e kwartaal.
gem* = de gemiddelde waarde in het 4^e kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Uit onderzoek van de klachten blijkt, dat van de 671 klachten over vliegverkeer van of op weg naar MAA, 670 keer ‘geluid’ en/of 155 keer ‘laagvliegen’, en/of 34 keer ‘uitstoot’, en/of 28 keer ‘route’, en/of 32 keer ‘trilling’ en/of 17 keer ‘angst’ en/of 8 keer ‘overig’ als oorzaak van overlast wordt genoemd. 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. Onder ‘overig’ wordt verstaan: Overlast door calibratie vluchten; Irritatie door lesvliegen boven de woonkern Montfort, gemeente Roerdalen..

Tabel 4. Visualisering van voorgaande tekst. *) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

Overzicht oorzaak klachten	2008	2009
Totaal aantal klachten*	1063	671
Geluid	1060	670
Laagvliegen	87	155
Uitstoot	9	34
Stank	6	0
Afwijkende route	17	28
Trillingen	16	32
Angst	6	17
Warmdraaien	2	0
Proefdraaien	0	0
Grondlawai	0	0
Vogelverschriksysteem	0	0
Trackoffender	2	0
Overig	2	8

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 4^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA			
	2008	2009	%	2008	2009	%	2008	2009	%	
Oktober	Totaal	984	661	-33	198	193	-3	25	33	+32
	6-7 uur				14	0				
	7-23 uur				184	193				
November	Totaal	584	649	+11	171	162	-5	20	34	+70
	6-7 uur				2	0				
	7-23 uur				169	162				
December	Totaal	527	546	+4	190	147	-23	19	35	+84
	6-7 uur				1	0				
	7-23 uur				189	147				
Kwartaal	totaal	2095	1856	-11	559	502	-10	44	64	+45
	6-7 uur				17	0				
	7-23 uur				542	502				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 4^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA, per maand/ kwartaal.

oktober	Bewegingen		klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	56	38	22	30
A320 serie	4	8	2	4
AN12 serie	6	2	3	2
AN26 serie	4	0	0	0
B737 serie	167	124	70	57
B747 serie	72	96	43	76
totaal	309 (31%)	268 (14%)	140 (71%)	169 (88%)

tabel 6a.

november	Bewegingen		Klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	54	47	31	35
A320 serie	0	0	0	0
AN12 serie	6	4	7	2
AN26 serie	4	8	1	3
B737 serie	104	55	53	29
B747 serie	60	72	45	66
totaal	228 (39%)	186 (29%)	137 (80%)	135 (83%)

tabel 6b.

december	Bewegingen		klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	54	52	20	36
A320 serie	6	4	2	0
AN12 serie	0	2	0	4
AN26 serie	2	0	1	0
B737 serie	81	71	39	25
B747 serie	60	74	25	49
totaal	203 (39%)	203 (37%)	87 (46%)	114 (78%)

tabel 6c.

4 ^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2008	2009	2008	2009
A310 serie	164	137	73	101
A320 serie	10	12	4	4
AN12 serie	12	8	10	8
AN26 serie	10	8	2	3
B737 serie	352	250	162	111
B747 serie	192	242	113	191
totaal	740 (35%)	657 (35%)	364 (65%)	418 (83%)

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.

Overige” dagvluchten nemen af van 2095 naar 1856 (11%), bewegingen met zware toestellen nemen eveneens af namelijk van 740 in '08 naar 657 in '09 (11%). Klachten over “overige” dagvluchten dalen van 559 naar 502 (10%), klagers over “overige” dagvluchten nemen toe van 44 naar 64 (45%).

Een afname van klagers en klachten is te vinden in de categorie 50 of meer klachten per klager per kwartaal, een toename van klagers en klachten in de categorieën 0 tot 20 en 20-50 klachten per klager per kwartaal (zie tabellen 1a t/m d).

Bepalen we de mediaan in het 4^e kwartaal dan zien we dat deze verschoven is van 3 klachten per klager in '08 naar 2 klachten per klager in '09.

* 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 64 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 32^e en 24^e klager :2).

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 4^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2008	2009	%	2008	2009	%	2008	2009	%
Oktober	2300	1360	-41	299	78	-74	10	14	+40
November	2409	2158	-10	154	41	-73	9	10	+11
December	1446	2078	+44	51	22	-57	9	4	-56
totaal	6155	5596	-9	504	141	-72	20	19	-5

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 4^e kwartaal.

	Aantal klachten 2008	Aantal klachten 2009	%
< 6 ton MTOW	471	135	-71
> 6 ton MTOW	33	6	-82
circuit vluchten	351	6	-98
lokale vluchten	153	135	-12
totaal	504	141	-72

In het 4^e kwartaal 2009 zijn er 141 klachten over lesvluchten door 19 personen ingediend, in het 4^e kwartaal 2008 504 klachten door 20 personen, een afname van 72 % respectievelijk 5 %. De klachten gaan nagenoeg alle over lesvluchten met toestellen < 6 ton (135 van de 141 klachten). Alle 135 klachten gaan over lokale lesvluchten. In 2008 waren dat er respectievelijk 351 klachten over circuit vluchten en 153 klachten over lokale vluchten. Opgemerkt moet worden dat in het 4^e kwartaal 2008 1 klager uit Meerssen zeer veel overlast heeft ervaren en 264 klachten over klein lesverkeer heeft ingediend, waarvan 208 over circuit en 56 over lokale lesvluchten. In het 4^e kwartaal van 2009 heeft dit zich niet voorgedaan.

Opvallend is het klachtenpatroon uit de gemeente Roerdalen, een van de oefengebieden van de vliegscholen op MAA. In 2008 kwamen uit deze gemeente geen klachten over klein lesverkeer, in 2009 zijn er 89 klachten door 6 personen ingediend. Het aantal lesbewegingen neemt af van 6155 in het 4^e kwartaal '08 naar 5596 in '09, 9%.

Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 4^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2008	2009	%	2008	2009	%	2008	2009	%
Oktober totaal	0	2		0	6		0	5	
start	0	2			6				
landing	2	0			0				
November totaal	1	4		0	11		0	8	
start	1	2			8				
landing	0	2			3				
December totaal	0	6		0	11		0	9	
start	0	5			11				
landing	0	1			0				
kwartaal Totaal	1	12		0	28		0	13	
start	1	9			25				
landing	0	3			3				

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 4^e kwartaal 2009 met dat van dezelfde periode in 2008 dan zien we dat in 2009 12 nachtbewegingen hebben plaatsgevonden, waarover 28 klachten door 13 personen zijn ingediend en in 2008 1 nachtbeweging heeft plaatsgevonden, waarover geen klachten 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^e 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 4^e kwartaal 2009

4 ^e kwartaal 2009		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan marginaal *	waarvan trackoffender
Oktober	totaal	3	2	0	1
	jet	2	2		0
	prop	1	0		1
November	totaal	5	1	1	3
	jet	5	1	1	3
	prop	0	0	0	0
December	totaal	8	3	4	1
	jet	6	3	3	0
	prop	2	0	**1	1
kwartaal	Totaal	16	6	5	5
	jet	13	6	4	3
	prop	3	0	1	2

* 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 marginale SID-afwijking 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.
 ** Andere SID gevlogen dan in FANOMOS ingevoerd.

Tabel 11. Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 4^e kwartaal 2008

4 ^e kwartaal 2008		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL **	waarvan marginaal **	waarvan trackoffender **
Oktober	totaal	11			
	jet	9			
	prop	2			
November	totaal	4			
	jet	4			
	prop	0			
December	totaal	5			
	jet	5			
	prop	0			
kwartaal	Totaal	20			
	jet	18			
	prop	2			

*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. ** onderscheid m.i.v. 3^e kwartaal 2009

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 4^e kwartaal 2009 is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2008, een daling van 20 naar 16. 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 4^e kwartaal 2009 zijn 5 trackoffenders voor nader onderzoek aan de IVW 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 4^e kwartaal van 2009 heeft de Milieucommissie Luchthaven Maastricht geen schriftelijke reacties ontvangen.

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.

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)