

CRO 15-029
WKH 15-008

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

1^e KWARTAAL 2015

Mei 2015

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 1 ^e kwartaal 2015	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. 13
- Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 15
- Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 16
- SID-afwijkingen	blz. 17
- Procedure klachtenbehandeling	blz. 18
- Overzicht klachten per gemeente	blz. 20
- Begrippenlijst	blz. 21
- Samenstelling werkgroep	blz. 23

INLEIDING

Dit rapport is opgesteld om de Commissie Regionaal Overleg (CRO) Luchthaven Maastricht te informeren over klachten betreffende vliegverkeer MAA, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 1^e kwartaal 2015.

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 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.

Klachtenrapport 1^e kwartaal 2015

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 1^e kwartaal 2015 toeneemt ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal 2014 van 569 naar 1098 (93%). Het aantal klagers neemt toe van 48 naar 116 (142%). Een daling van de klachten is te zien in de categorie “overige dagvluchten” (46%), in de categorieën les- en nachtvluchten is een toename van klachten te constateren. De klachten over lesvluchten nemen sterk toe van 22 in ’14 naar 795 in ’15. De nachtklachten stijgen van 1 in ’14 naar 8 in ’15. Van de 1098 klachten in het 1^e kwartaal 2015 zijn er 307 (28%) ingediend door 3 personen. In het 1^e kwartaal 2014 zijn dat er 393 van de 569 (69%), ingediend door eveneens 3 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers betreffen de “overige dagvluchten” en lesvluchten. Zie tabel 1c.

In het 1^e kwartaal 2015 zijn er 795 klachten over lesvluchten (zowel lesvluchten van groot als klein verkeer) door 79 personen ingediend. In het 1^e kwartaal 2014 zijn er 22 klachten over lesvluchten door 3 personen ingediend. Met ingang van september 2014 heeft Stella Aviation International (SAI) besloten de opleiding van ongeveer 65 leerling piloten over te nemen van Stella Aviation Academy. De elders reeds in gang gezette opleiding van deze leerling piloten zal voor een deel door vliegers op MAA worden afgemaakt. Het aantal lesbewegingen neemt toe van 350 in ’14 naar 4006 bewegingen in ’15. In de WKH is afgesproken de effecten van deze ontwikkeling op de omgeving (zoals klachtenpatroon) te monitoren.

Van de 795 klachten in het 1^e kwartaal 2015 gaan 116 over circuit- en 679 over lokale lesbewegingen. Van de 679 klachten over lokale bewegingen zijn er 562 ingediend door 58 personen uit Ulestraten, Meerssen, Bunde en Geulle over Upset Prevention and Recovery Training (UPRT) uitgevoerd door leerlingen van SAI in het kader van hun opleiding. UPRT training dient om de bewustwording van de piloot in opleiding op het gebied van abnormale vlieghoudingen te vergroten. In de training wordt geoefend hoe de piloot een vliegtuig uit abnormale vlieghoudingen kan halen om vervolgens in een normale vlieghouding te komen. Tijdens deze oefening worden bijvoorbeeld een overtrek, steile dalende bocht en een spin beoefend, uitgevoerd met een daarvoor gecertificeerd vliegtuig, een dubbeldekker type Pitts Special, en een gecertificeerde instructeur. Om een veilige operatie te kunnen garanderen is de oefening op grote hoogte uitgevoerd voornamelijk boven en in de nabijheid van MAA en in nauwe verbinding met de luchtverkeersleiding. De oefeningen hebben volgens de bovengenoemde inwoners geleid tot veel overlast, met name geluidsoverlast (knetterend, indringend geluid) en bezorgdheid over de veiligheid.

Van de 116 klachten over circuitbewegingen gaan er 11 over vluchten met een toestel >6 ton MTOW en 105 over toestellen <6 ton MTOW. Klachten over circuitlesbewegingen zijn met name afkomstig van inwoners uit Beek en Meerssen. Zie tabel 1a en 1b, tevens tabel 8 en bijlage “overzicht klachten per klager met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken”.

Met ingang van 1 augustus 2014 heeft Rotor en Wings, een helikopterbedrijf dat ook opleidingen verzorgt, zich op MAA gevestigd en in de vergadering van de Werkgroep Klachten en Hinder (WKH) d.d. 22-09-2014 is afgesproken de effecten op de omgeving te monitoren. Uit onderzoek blijkt dat in het 1^e kwartaal 2015 geen klachten zijn ingediend over helikopter (les)verkeer van MAA

Het totale aantal bewegingen van “overige dagvluchten” neemt af van 1946 in ‘het 1^e kwartaal ‘14 naar 1726 in het 1^e kwartaal ‘15, een afname van 11%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 961 bewegingen in ‘14 naar 698 in ‘15 (27%), zie tabel 6d. Het totale aantal klachten neemt af van 546 in ‘14 naar 295 in ‘15, een afname van 46%. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 423 naar 247 (42%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 48 in ‘14 naar 42 in ‘15 (13%), zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er sprake is van een substantiële afname van klachten in de categorieën 0-20 en 50 klachten of meer per kwartaal. Opgemerkt dient te worden dat in dit rapport alleen de klachten over vliegverkeer van MAA zijn opgenomen en niet van vliegverkeer van de AWACS-basis, Bierset en/of van overvliegers.

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, blijft in het 1^e kwartaal 2015 gelijk aan het aantal in 2014, namelijk 2. Over deze 2 bewegingen zijn in het 1^e kwartaal ‘15 door 8 klagers 8 klachten ingediend. Over de bewegingen in ‘14 is 1 klacht ingediend.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 1^e kwartaal 2015 is afgenomen ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2014, namelijk van 14 in ‘14 naar 6 in ‘15, een afname van 57%. Alle afwijkingen zijn in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 2 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 1^e kwartaal 2014 waren 7 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 1^e kwartaal 2015 zijn geen trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden.

In het 1^e kwartaal 2014 zijn dat 7 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen zeven jaar kan, met uitzondering van een kleine piek in 2010, een dalende trend van de klachten over MAA vliegverkeer geconstateerd worden. Deze dalende trend zet zich voort in 2014. In het 1^e kwartaal 2015 constateren we een toename van de klachten met 86% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014. De klagers over MAA vliegverkeer laten een ander patroon zien, in 2008 en 2009 blijft het aantal klagers constant, om vervolgens aanzienlijk toe te nemen in 2010. Vanaf 2010 tot en met 2013 constateren we een dalende trend in het aantal klagers, in 2014 echter een stijging van de klagers over MAA vliegverkeer. In het 1^e kwartaal 2015 neemt het aantal klagers met 71% toe ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014. Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 9.

Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

1. De Werkgroep heeft in het vorige kwartaalrapport geconstateerd dat MAA-lesvluchten boven de bebouwde kernen in Midden-Limburg weer toenemen. In het verleden is met de vliegscholen op MAA afgesproken deze kernen zoveel mogelijk te vermijden en in plaats daarvan onbewoond gebied in de directe nabijheid te benutten. De Werkgroep heeft daarom begin 2015 de Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) verzocht contact op te nemen met de instructeurs van de nieuwe vliegschool op MAA en de eerder gemaakte afspraken onder hun aandacht te brengen.
LVNL heeft de instructeurs van de vliegschool op de genoemde afspraak geattendeerd en zal dit (indien nodig) periodiek blijven doen, mede omdat er regelmatig nieuwe instructeurs aantreden.
2. De Werkgroep heeft in maart enkele gesprekken met “frequente= meer dan 50 klachten per kwartaal” klagers gevoerd. Dit betrof “nieuwe” klagers waarmee nog niet eerder gesprekken hebben plaatsgevonden. De ervaren hinder betrof met name vertrekkende (passagiers)toestellen richting noord (baan 03), die na het maken van de bocht naar het zuiden over de bebouwde kern van Nuth vliegen en hinder van lesvluchten boven Beek. Hoewel in beide situaties geen sprake is van het overtreden van regels (zoals in geval van hinder boven Nuth geen vroegtijdige SID afwijking noch overschrijding tolerantiegebied), heeft de Werkgroep aangegeven de mogelijkheden om de hinder te reduceren te bezien. Met name de klagers over het lesvliegen boven Beek hebben aangegeven goede en tijdige communicatie van de luchthaven, bijvoorbeeld over nieuwe ontwikkelingen en/of bijzondere events, op prijs te stellen.
3. In het eerste kwartaal 2015 zijn veel klachten (562) ingediend over bijzondere oefeningen in het kader van de pilotenopleiding, de zogenaamde Upset Prevention en Recovery Training (UPRT), die eind maart gedurende enkele dagen hebben plaatsgevonden. De buurtvereniging Kasen heeft zich hierover eveneens schriftelijk tot de CRO/Werkgroep gewend. UPRT is een nieuw verplicht onderdeel van het Multi Pilot Licence, waarbij piloten worden getraind om het toestel uit een abnormale vlieghouding te halen om vervolgens weer in een normale vlieghouding te geraken. Deze trainingen zijn evenwel gepaard gegaan met aanzienlijke overlast voor met name Meerssen, Ulestraten, Bunde en Geulle. De Werkgroep heeft MAA gevraagd om in overleg met Stella Aviation International (vliegschool) de mogelijkheden van hinderreductie voor toekomstige UPRT bewegingen te bezien en Werkgroep en CRO daarover te informeren.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2015	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:	116	9	286	795	8	1098
	Beek	6	0	5	82	0	87
	Brunssum	4	4	27	0	0	31
	Echt-Susteren	2	0	1	5	0	6
	Eijsden-Margraten	7	3	12	3	0	18
	Gulpen-Wittem	3	0	5	0	0	5
	Heerlen	3	0	3	0	0	3
	Landgraaf	1	0	3	0	0	3
	Maastricht	8	2	2	5	2	11
	Meerssen	60	0	66	643	3	712
	Nuth	3	0	3	2	0	5
	Onderbanken	5	0	7	1	0	8
	Roerdalen	2	0	0	11	0	11
	Schinnen	4	0	4	2	0	6
	Sittard-Geleen	3	0	1	23	0	24
	Stein	2	0	0	6	0	6
	Valkenburg a/d Geul	3	0	147	12	3	162

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2014 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2014	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:	48	16	530	22	1	569
	Ambt Montfort	1	0	1	0	0	1
	Beek	2	0	2	0	0	2
	Brunssum	3	1	13	0	0	14
	Echt-Susteren	1	0	2	16	0	18
	Eijsden-Margraten	12	5	32	0	0	37
	Gulpen-Wittem	1	0	72	0	0	72
	Heerlen	1	1	1	0	0	2
	Maastricht	5	0	27	0	0	27
	Meerssen	6	4	83	0	0	87
	Nuth	2	0	13	1	0	14
	Onderbanken	8	1	25	0	0	26
	Schinnen	4	3	8	0	0	11
	Sittard-Geleen	1	1	0	0	0	1
	Valkenburg a/d Geul	1	0	251	5	1	257

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

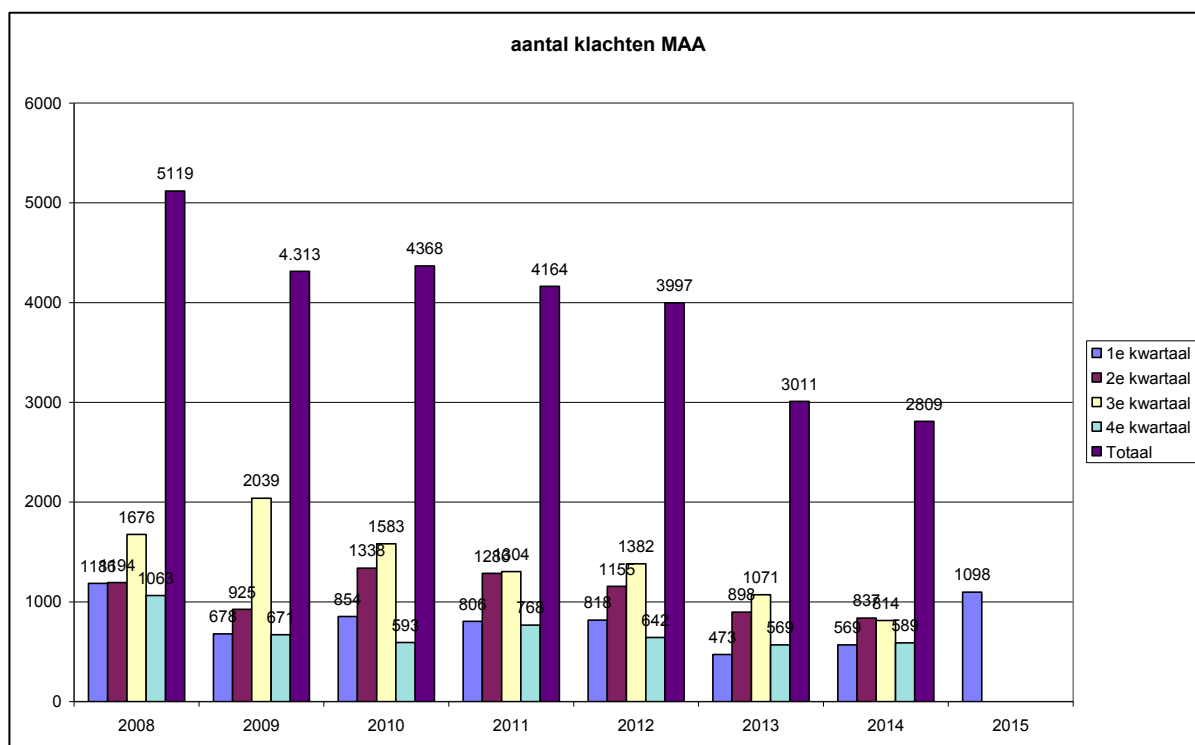
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2015	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal: 106	9	77	508	6	600	
	Beek	5	0	5	19	0	24
	Brunssum	4	4	27	0	0	31
	Echt-Susteren	2	0	1	5	0	6
	Eijsden –Margraten	7	3	12	3	0	18
	Gulpen-Wittem	3	0	5	0	0	5
	Heerlen	3	0	3	0	0	3
	Landgraaf	1	0	3	0	0	3
	Maastricht	8	2	2	5	2	11
	Meerssen	53	0	4	452	2	458
	Nuth	3	0	3	2	0	5
	Onderbanken	5	0	7	1	0	8
	Roerdalen	2	0	0	11	0	11
	Schinnen	4	0	4	2	0	6
	Sittard –Geleen	2	0	1	2	0	3
	Stein	2	0	0	6	0	6
	Valkenburg a/d Geul	2	0	0	0	2	2
20-50	totaal: 7	0	60	130	1	191	
	Meerssen	6	0	60	109	1	170
	Sittard-Geleen	1	0	0	21	0	21
50 of meer	totaal: 3	0	149	157	1	307	
	Beek	1	0	0	63	0	63
	Meerssen	1	0	2	82	0	84
	Valkenburg a/d Geul	1	0	147	12	1	160
Totaal	116	9	286	795	8	1098	

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2014 onderverdeeld in verschillende categorieën

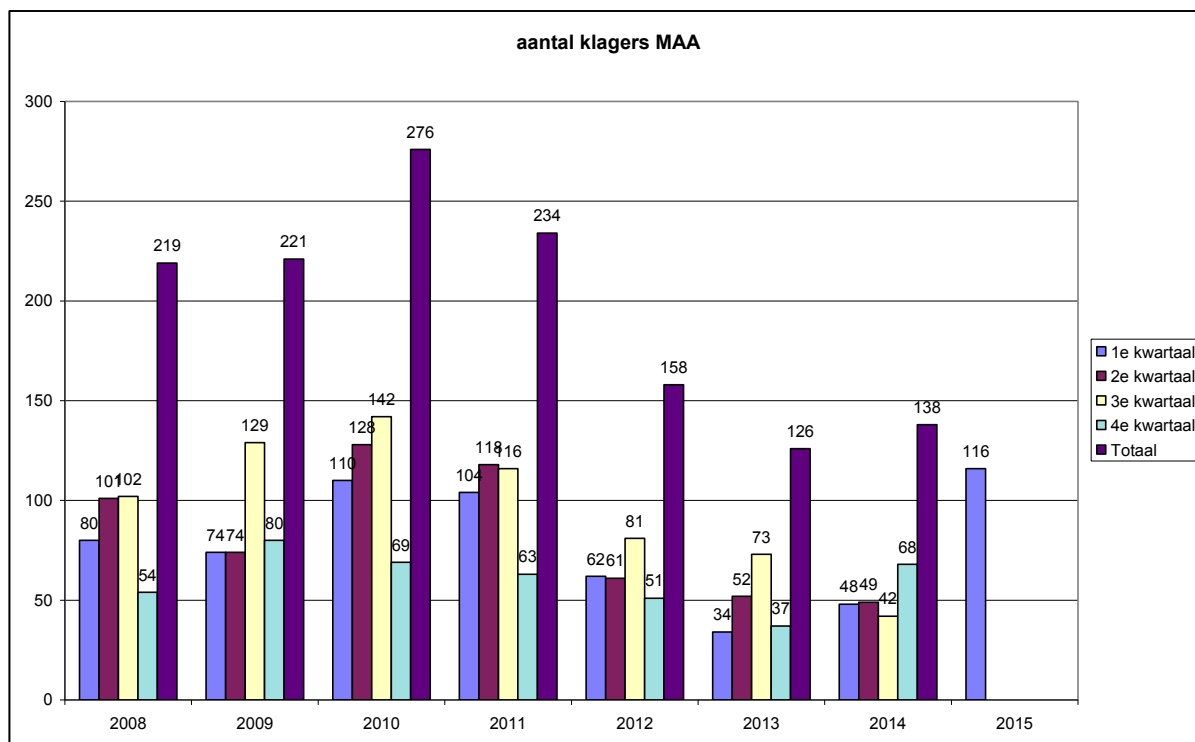
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2014	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	45	15	144	17	0	176
	Ambt Montfort	1	0	1	0	0	1
	Beek	2	0	2	0	0	2
	Brunssum	3	1	13	0	0	14
	Echt- Susteren	1	0	2	16	0	18
	Eijsden -Margraten	12	5	32	0	0	37
	Heerlen	1	1	1	0	0	2
	Maastricht	5	0	27	0	0	27
	Meerssen	5	3	20	0	0	23
	Nuth	2	0	13	1	0	14
	Onderbanken	8	1	25	0	0	26
	Schinnen	4	3	8	0	0	11
	Sittard –Geleen	1	1	0	0	0	1
20-50	totaal:	0	0	0	0	0	0
50 of meer	totaal:	3	1	386	5	1	393
	Gulpen-Wittem	1	0	72	0	0	72
	Meerssen	1	1	63	0	0	64
	Valkenburg a/d Geul	1	0	251	5	1	257
Totaal		48	16	530	22	1	569

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2008 t/m 1^e kwartaal 2015.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2008 t/m 1^e kwartaal 2015.



BIJLAGE

Algemeen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 1^e kwartaal.

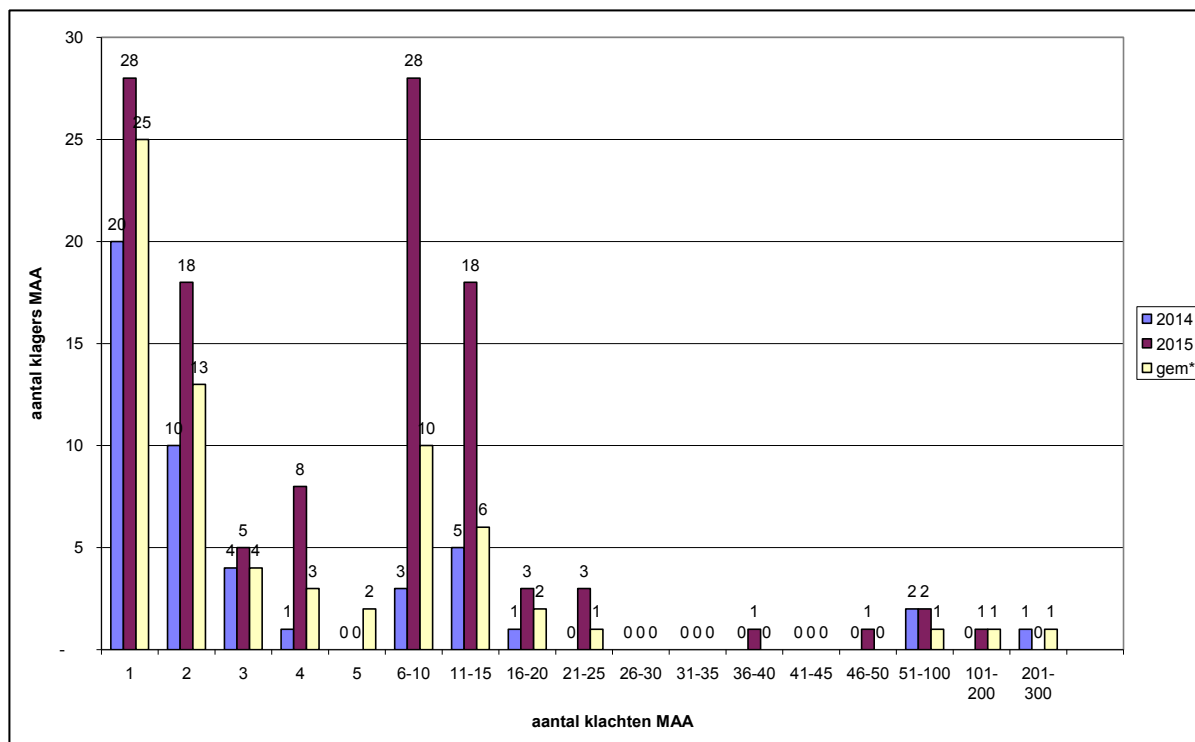
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Januari	504	424	121	877	1	0
Februari	527	465	79	1503	0	1
Maart	915	837	150	1626	1	1
Totaal	1946	1726	350	4006	2	2

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 1^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2014	2015	%	2014	2015	%
Januari	155	149	-4	24	23	-4
Februari	157	186	+18	25	32	+28
Maart	257	763	+197	21	90	+329
Totaal	569	1098	+93	48	116	+142

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 1^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 1^e kwartaal 2015 met 68 toeneemt (142%) ten opzichte van dezelfde periode in 2014. Het aantal klachten neemt met 529 toe (93%).

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



Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager

Overzicht oorzaak klachten	2014	2015
Totaal aantal klachten*	569	1098
Geluid	563	1098
Laagvliegen	92	72
Uitstoot	5	11
Stank	4	0
Afwijkende route	123	61
Trillingen	16	30
Angst	16	31
Warmdraaien	2	0
Proefdraaien	3	0
Grondlawaai	0	0
Trackoffender	0	0
Overig	2	27

*) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

Vaak wordt naast geluidsoverlast ook laagvliegen, routeafwijking, trilling of proefdraaien als bron van overlast genoemd (zie tabel 4). Door de toename van het digitaal indienen van klachten worden vaker meerdere oorzaken tegelijk aangegeven. 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. 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 1^e kwartaal 2015 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: een inwoner uit Ulestraten en een uit Berg en Terblijt melden langdurig en bulderend geluidsoverlast van een extensie op 20 februari om 23:47 uur; door een inwoner uit Sittard wordt veel overlast van calibratievluchten ervaren; door inwoners uit Meerssen, Spaubeek en Maastricht wordt veel overlast (irritatie en bezorgdheid over luchtkwaliteit) van intensief klein lesverkeer gemeld, terwijl uit Sitterd eveneens klachten worden ingediend over de IFR procedure door klein lesverkeer. Ook wordt de suggestie gedaan om vliegverkeer van de kleine toestellen te spreiden en daarmee ook de overlast. Zeer veel overlast is ervaren van UPRT training door leerlingen van Stella Aviation International op 23 en 24 maart 2015, waarover door zeer veel inwoners van Ulestraten, Meerssen, Bunde en Geulle bezorgdheid, ergernis, verontwaardiging en onbegrip is geuit bij het klachtenbureau.

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%
Januari Totaal	504	424	-16	155	80	-48	24	17	-29
6-7 uur				8	5				
7-23 uur				147	75				
Februari Totaal	527	465	-12	156	102	-35	25	16	-36
6-7 uur				2	2				
7-23 uur				154	100				
Maart Totaal	915	837	-9	235	113	-52	21	27	+29
6-7 uur				6	2				
7-23 uur				229	111				
Kwartaal totaal	1946	1726	-11	546	295	-46	48	42	-13
6-7 uur				16	9				
7-23 uur				530	286				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 1^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA. per maand/ kwartaal.

Januari	Bewegingen		klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	90	84	35	38
A320 serie	1	20	0	2
A330 serie	18	18	13	6
B737 serie	115	31	42	8
B747 serie	64	26	33	13
ATP serie	42	44	3	2
totaal	330 (65%)	223 (53%)	126 (81%)	69 (86%)

tabel 6a.

Februari	Bewegingen		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	72	67	35	38
A320 serie	0	16	0	2
A330 serie	22	42	13	27
B737 serie	104	29	44	11
B747 serie	56	24	35	10
ATP serie	40	40	5	6
Totaal	294 (56%)	218 (47%)	132 (85%)	94 (92%)

tabel 6b.

Maart	Bewegingen		klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	90	84	62	35
A320 serie	3	18	0	6
A330 serie	18	49	15	13
B737 serie	116	38	47	12
B747 serie	70	26	38	12
ATP serie	40	42	3	6
totaal	337 (37%)	257 (31%)	165 (70%)	84 (74%)

tabel 6c.

1^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	252	235	132	111
A320 serie	4	54	0	10
A330 serie	58	109	41	46
B737 serie	335	98	133	31
B747 serie	190	76	106	35
ATP serie	122	126	11	14
totaal	961 (49%)	698 (40%)	423 (77%)	247 (84%)

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, Berg en Terblijt 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” neemt af van 1946 in ‘het 1^e kwartaal ‘14 naar 1726 in het 1^e kwartaal ‘15, een afname van 11%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 961 bewegingen in ‘14 naar 698 in ‘15 (27%), zie tabel 6d. Het totale aantal klachten neemt af van 546 in ‘14 naar 295 in ‘15, een afname van 46%. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 423 naar 247 (42%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 48 in ‘14 naar 42 in ‘15 (13%), zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er sprake is van een substantiële afname van klachten in de categorieën 0-20 en 50 klachten of meer per kwartaal. Opgemerkt dient te worden dat in dit rapport alleen de klachten over vliegverkeer van MAA zijn opgenomen en niet van vliegverkeer van de AWACS-basis, Bierset en/of van overvliegers.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%
Januari	121	877		0	69		0	8	
Februari	79	1503		1	79		1	16	
Maart	150	1626		21	647		2	68	
Totaal	350	4006		22	795		3	79	

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 1^e kwartaal.

	Aantal klachten 2014	Aantal klachten 2015	%
< 6 ton MTOW	22	784	
> 6 ton MTOW	0	11	
circuit vluchten	0	116	
lokale vluchten	22	679	
totaal	22	795	

In het 1^e kwartaal 2015 zijn er 795 klachten over lesvluchten (zowel lesvluchten van groot als klein verkeer) door 79 personen ingediend. In het 1^e kwartaal 2014 zijn er 22 klachten over lesvluchten door 3 personen ingediend. Met ingang van september 2014 heeft Stella Aviation International (SAI) besloten de opleiding van ongeveer 65 leerling piloten over te nemen van Stella Aviation Academy. Het aantal lesbewegingen neemt toe van 350 in '14 naar 4006 bewegingen in '15. Van de 795 klachten in het 1^e kwartaal 2015 gaan 116 over circuit- en 679 over lokale lesbewegingen. Van de 679 klachten over lokale bewegingen zijn er 562 ingediend door 58 personen uit Ulestraten, Meerssen, Bunde en Geulle over Upset Prevention and Recovery Training (UPRT) uitgevoerd door leerlingen van SAI in het kader van hun opleiding. Van de 116 klachten over circuitbewegingen gaan er 11 over vluchten met een toestel >6 ton MTOW en 105 over toestellen <6 ton MTOW. Klachten over circuitlesbewegingen zijn met name afkomstig van inwoners uit Beek en Meerssen. Met ingang van 1 augustus 2014 heeft Rotor en Wings, een helikopterbedrijf dat ook helikopteropleidingen verzorgt, zich op MAA gevestigd. Uit onderzoek blijkt dat in het 1^e kwartaal 2015 geen klachten zijn ingediend over helikopter lesverkeer op MAA.

Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%
Januari totaal	1	0		0	0		0	0	
start	0	0							
landing	1	0							
Februari totaal	0	1		0	5		0	5	
start	0	1			5				
landing	0	0			0				
Maart totaal	1	1		1	3		1	3	
start	1	1		1	3				
landing	0	0		0	0				
Kwartaal Totaal	2	2		1	8		1	8	
start	1	2		1	8				
landing	1	0		0	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.

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, blijft in het 1^e kwartaal 2015 gelijk aan het aantal in 2014, namelijk 2. Over deze 2 bewegingen zijn in het 1^e kwartaal '15 door 8 klagers 8 klachten ingediend. Over de bewegingen in '14 is 1 klacht ingediend.

SID-afwijkingen

Gebleken is dat het begrip “trackoffender” tot enige onduidelijkheid leidt. Hierover is overleg geweest tussen ILT, 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 4^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 Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).

Tabel 10: Aantal met behulp van FANOMOS geconstateerde SID-afwijkingen in het 1^e kwartaal 2015

1 ^e kwartaal 2015		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Januari	totaal	0	0	0
	jet			
	prop			
Februari	totaal	3	3	0
	jet	3	3	
	prop	0	0	
Maart	totaal	3	3	0
	jet	3	3	
	prop	0	0	
kwartaal	Totaal	6	6	0
	jet	6	6	
	prop	0	0	

Tabel 10: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 1^e kwartaal 2014

1 ^e kwartaal 2014		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Januari	totaal	2	1	1
	jet	1	1	0
	prop	1	0	1
Februari	totaal	1	0	1
	jet	1		1
	prop	0		0
Maart	totaal	11	6	5
	jet	10	6	4
	prop	1	0	1
kwartaal	Totaal	14	7	7
	jet	12	7	5
	prop	2	0	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.

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.

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 Infrastructuur en Milieu LVNL een definitief besluit is genomen over een uniforme regelgeving voor gecontroleerde burgerluchthavens in Nederland.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 1^e kwartaal 2015 is afgenomen ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2014, namelijk van 14 in '14 naar 6 in '15, een afname van 57%. Alle afwijkingen zijn in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 2 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 1^e kwartaal 2014 waren 7 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 1^e kwartaal 2015 zijn geen trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden.

In het 1^e kwartaal 2014 zijn dat 7 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Procedure klachtenbehandeling

De wijze van klachtbehandeling is neergelegd in een door de voormalige 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 Commissie Regionaal Overleg. 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 commissie. 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 vastgestelde klachtenregeling dienen schriftelijke klachten binnen drie maanden na ontvangst van de brief te zijn afgehandeld.

In het eerste kwartaal van 2015 heeft de Commissie Regionaal Overleg 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 Commissie Regionaal Overleg 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 <u>www.kicl.nl</u> .
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 openstellingen 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.
- ILT/Directie Luchtvaart:
Directie Luchtvaart. Deze dienst, een onderdeel van de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 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 C. Degenaar Omwonenden Meerssen
2. De heer W. Mobers Omwonenden Maastricht
3. De heer S. Paul Luchtverkeersleiding Nederland
4. De heer R. Jense, Maastricht Aachen Airport
5. Mevrouw M. Duijvestijn Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
6. Mevrouw R. Lichtenberg Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
7. Mevrouw R. Lommelen Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
8. De heer P. Simons Provincie Limburg (voorzitter)

Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken

Behorende bij 1e kwartaal 2015

	Nachtvluchten tussen 23.00 en 06.00 uur	Vluchten tussen 06.00 en 07.00 uur	Lesvluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Overige vluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Totaal
Gemeente: Beek					
Beek	0	0	63	0	63
Geverik	0	0	11	2	13
Grootgenhout	0	0	6	0	6
Neerbeek	0	0	0	3	3
Spaubeek	0	0	2	0	2
Subtotaal	0	0	82	5	87
Gemeente: Brunssum					
BRUNSSUM	0	4	0	27	31
Subtotaal	0	4	0	27	31
Gemeente: Echt-Susteren					
ECHT	0	0	2	0	2
SUSTEREN	0	0	3	1	4
Subtotaal	0	0	5	1	6
Gemeente: Eijsden-Margraten					
EIJSDEN	0	3	3	10	16
MHEER	0	0	0	2	2
Subtotaal	0	3	3	12	18
Gemeente: Gulpen-Witterm					
EYS	0	0	0	4	4
GULPEN	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	5	5
Gemeente: Heerlen					
HEERLEN	0	0	0	2	2
HOENSBROEK	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	3	3

Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken

Behorende bij 1e kwartaal 2015

	Nachtvluchten tussen 23.00 en 06.00 uur	Vluchten tussen 06.00 en 07.00 uur	Lesvluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Overige vluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Totaal
Gemeente: Landgraaf					
LANDGRAAF	0	0	0	3	3
Subtotaal	0	0	0	3	3
Gemeente: Maastricht					
Amby/Geusselpark	1	0	0	0	1
Heer/Eyldergaard	0	0	1	0	1
Malpertuis/Brusselsepoort/Caberg	1	0	0	0	1
Oostermaas/Wyckerpoort/Wittevrouwenv	0	0	4	0	4
Wolder/Biesland/Campagne	0	2	0	1	3
Wyck/Akerpoort/Ceramique/St. Maartenspoort	0	0	0	1	1
Subtotaal	2	2	5	2	11
Gemeente: Meerssen					
Bunde	1	0	30	41	72
Geulle	0	0	160	0	160
Kasen	0	0	4	0	4
Meerssen	1	0	39	4	44
Moorveld	0	0	47	0	47
Ulestraten	1	0	363	21	385
Subtotaal	3	0	643	66	712
Gemeente: Nuth					
Nuth	0	0	0	2	2
Schimmert	0	0	2	0	2
Wijnandsrade	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	2	3	5
Gemeente: Onderbanken					
BINGELRADE	0	0	0	2	2
SCHINVELD	0	0	1	5	6
Subtotaal	0	0	1	7	8

Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken

Behorende bij 1e kwartaal 2015

	Nachtvluchten tussen 23.00 en 06.00 uur	Vluchten tussen 06.00 en 07.00 uur	Lesvluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Overige vluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Totaal
Gemeente: Roerdalen					
MONTFORT	0	0	11	0	11
Subtotaal	0	0	11	0	11
Gemeente: Schinnen					
DOENRADE	0	0	0	1	1
OIRSBEEK	0	0	1	2	3
PUTH	0	0	1	1	2
Subtotaal	0	0	2	4	6
Gemeente: Sittard-Geleen					
GELEEN	0	0	0	1	1
SITTARD	0	0	23	0	23
Subtotaal	0	0	23	1	24
Gemeente: Stein					
ELSLOO LB	0	0	4	0	4
STEIN	0	0	2	0	2
Subtotaal	0	0	6	0	6
Gemeente: Valkenburg aan de Geul					
BERG EN TERBLIJT	2	0	0	0	2
VALKENBURG	1	0	12	147	160
Subtotaal	3	0	12	147	162
Totaal	8	9	795	286	1098