

CRO 18-007
WKH 18-003

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

3^e KWARTAAL 2017

BESTUURLIJKE VERSIE

Januari 2018

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

Klachtenrapport 3^e kwartaal 2017

Dit rapport is opgesteld om de Commissie Regionaal Overleg (CRO) Luchthaven Maastricht te informeren over klachten over vliegverkeer MAA, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 3^e kwartaal 2017.

Het rapport wordt besproken in de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid van de Commissie. Op basis van het rapport kan de CRO aandachtspunten voor nader onderzoek formuleren. Dit kan resulteren in beleidsaanbevelingen ter voorkoming van vermijdbare hinder.

In dit rapport zijn alleen de klachten over vliegverkeer van MAA opgenomen en niet van vliegverkeer van de AWACS-basis, Bierset en/of van overvliegers (= vliegtuigen boven Limburg niet op weg of afkomstig van genoemde luchthavens). Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2016	2017	%	2016	2017	%
Juli	277	905	+227	28	101	+261
Augustus	193	986	+411	29	169	+483
September	381	831	+118	50	124	+148
Totaal	851	2722	+220	76	261	+243

Het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 3^e kwartaal 2017 stijgt ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal 2016 van 851 in '16 naar 2722 in '17 (220%). Het aantal klagers neemt toe van 76 in '16 naar 261 in '17 (243%). Onderzoek toont aan dat de mediaan* gelijk blijft, namelijk 2 klachten per klager per kwartaal. * toelichting zie hfdstuk: Onderverdeling klagers.

In het derde kwartaal zijn drie klachten ingediend over toestellen die zijn afgeweken van de voorgeschreven vertekroute (SID). Uit onderzoek is gebleken dat het hier instructies van de Luchtverkeersleiding om af te wijken betrof, zodat geen sprake is van een trackoffender c.q. overtreding van regelgeving. Voor het overige is ook geen overtreding van regelgeving (zoals vliegen buiten openstellingstijden, niet in acht nemen wettelijke minimale vlieghoogte of ongeoorloofde afwijking route) geconstateerd.

Om meer inzicht te krijgen in klachtenpatronen en daarmee de mogelijkheid te bezien om te sturen op vermijdbare hinder is onderscheid gemaakt in verschillende soorten vliegverkeer op MAA., namelijk "overige dagvluchten" 06:00-23:00 uur, lesvluchten 07:00-23:00 uur en nachtvluchten 23:00-06:00 uur. Per categorie is gekeken naar de hinder als gevolg van deze vluchten waarbij klagers en klachten in aparte tabellen zijn weergegeven. Hierbij dient vermeld te worden dat iedere klager voor zowel de maand als voor het kwartaal slechts 1x geteld wordt. Ook kan het zijn dat de klagers over meerdere categorieën hebben geklaagd. Het is daarom niet mogelijk het aantal klagers voor het totaalcijfer bij elkaar op te tellen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen "overige" dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 3^e kwartaal.

Bewegingen	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Juli	837	841	935	1241	1	3
Augustus	705	793	595	910	1	3
September	676	842	392	377	0	7
Totaal	2218	2476	1922	2528	2	13

tabel 3. Aantal klachten “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 3^e kwartaal.

Klachten	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Juli	200	621	75	265	2	19
Augustus	178	778	11	143	4	65
September	252	679	129	36	0	116
Totaal	630	2078	215	444	6	200

tabel 4. Aantal klagers “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 3^e kwartaal.

Klagers	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Juli	26	83	6	27	2	16
Augustus	27	127	3	31	4	51
September	39	92	22	9	0	62
Totaal	63	193	27	53	5	90

Onderverdeling van klagers in verschillende categorieën

Het doel van dit rapport is de CRO te informeren en beleid over vermijdbare hinder te formuleren, daarom is het nodig inzicht te krijgen in het klachtenpatroon. Omdat sprake is van een asymmetrische verdeling van het aantal klachten per klagers (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel) wordt in dit rapport onderscheid gemaakt in het aantal klachten dat door de klager per kwartaal is ingediend en wordt de klager ingedeeld in categorieën namelijk 0-20 en 20-50 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal. Er is sprake van een veelvuldige klager als iemand per kwartaal 50 klachten of meer heeft ingediend. De bijdrage van deze (kleine) categorie veelvuldige klagers is van grote invloed op het totaal aantal klachten en is niet representatief voor het klachtenpatroon.

In het 3^e kwartaal 2017 zijn door 250 klagers, die vallen in categorie 0-20 of 20-50 (klachten per klager per kwartaal) 1182 klachten ingediend. De meeste klachten uit deze groep, 64%, betreffen “overige dagvluchten” tussen 07:00-23:00 uur, 7% van de klachten “overige dagvluchten” tussen 06:00-07:00 uur. 14% van de klachten gaat over de “nachtvluchten” (extensies) en 15% over lesvluchten. De klagers uit deze groep wonen verspreid in Zuid-Limburg, maar de meeste komen uit Meerssen (83), Maastricht (45) en Beek (30). Zie tabel 4. Door 11 klagers (4%), die vallen in de categorie frequente klagers, zijn 1540 klachten, 57% van het totaal aantal van 2722 ingediend. Deze betreffen overwegend “overige dagvluchten” tussen 07:00 -23:00 uur. De veelvuldige klagers zijn woonachtig in Beek (2), Meerssen (5), Maastricht (1), Valkenburg aan de Geul (1) en Gulpen-Wittem (2). Zie tabel 4.

* Mediaan: Omdat hier sprake is van een asymmetrische verdeling van het aantal klachten per klagers (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel), is het bepalen van gemiddelde waarde niet representatief voor deze groep klagers; beter is het om hier de mediaan te bepalen, omdat deze minder beïnvloed wordt door extreme waarden. De mediaan wordt bepaald door een lijst van de klagers te maken met het door hen ingediende aantal klachten in oplopende volgorde (d.w.z. te beginnen met alle klagers met 1 klacht, vervolgens die met 2 klachten etc.) De mediaan is dan de middelste waarde (is aantal klachten) in de rij klagers. Bij 261 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 131^e klager en deze is 2 klachten per klager.

Overige dagvluchten (dagvluchten niet zijnde lesvluchten)

Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 63 in ’16 naar 193 in ’17, een stijging van 206%, het totale aantal klachten neemt toe van 630 in ’16 naar 2078 in ’17, een toename van 230% zie tabel 5. Het totale aantal bewegingen van ‘overige’ dagvluchten neemt toe van 2218 in het 3^e kwartaal ’16 naar 2476 in het 3^e kwartaal ’17, een toename van 12%.

De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen echter toe met 49% van 812 bewegingen in ’16 en 1210 in ’17, klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 467 naar 1776 (280%), zie tabel 6d.

Klagers kunnen worden onderverdeeld in het aantal klachten per kwartaal dat door hen is ingediend. In het 3^e kwartaal ’17 is sprake van een toename van klagers en klachten over ‘overige’ vluchten in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal ten opzichte van dezelfde periode in 2016. Ook is er sprake van een toename van klagers en klachten van ‘overige’ vluchten in de categorieën 20-50 en 50 klachten of meer per kwartaal.

Lesvluchten

Eind 2014 is Avion Training (voorheen Stella Aviation International) begonnen met een nieuwe opleiding van leerling piloten. In de Werkgroep Klachten en Hinder (WKH) is afgesproken de effecten van de ontwikkelingen op de omgeving (zoals klachtenpatroon) te monitoren.

Het aantal lesbewegingen in het 3^e kwartaal 2017 is toegenomen ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal 2016, namelijk van 1922 bewegingen (waarvan 89 >6 ton) in ’16 naar 2528 bewegingen (waarvan 78 >6 ton) in ’17.

Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal 2017 444 klachten ingediend door 53 personen, waarvan 432 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 12 klachten over groot lesverkeer (> 6 ton). Van de 432 klachten over klein lesverkeer zijn 277 over de periode 09:00-19:00 uur en 155 klachten over de periode 19:00-23:00 uur. Het zgn “avondvliegen” onderdeel van de opleiding is in het 3^e kwartaal 2017 aanleiding voor veel overlast. De klachten gaan met name over circuitlesvluchten zijn afkomstig van inwoners uit Ulestraten, Meerssen en Beek. 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 3^e kwartaal 2017 geen klachten zijn ingediend over bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

Nachtvluchten

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 3^e kwartaal ’17 toe ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal ’16 namelijk van 2 in ’16 naar 13 in ’17. Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal ’17 door 90 klagers 200 klachten ingediend, over de bewegingen in ’16 door 5 klagers 6 klachten.

Afwijkingen voorgeschreven vertrekroute (Standard Instrument Departure /SID)

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 3^e kwartaal 2017 is toegenomen ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2016, namelijk van 23 in '16 naar 31 in '17. Er zijn in het 3^e kwartaal 3 klachten ingediend over een toestellen die van de SID zijn afgeweken. Van de 31 afwijkingen zijn 23 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 18 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 3^e kwartaal 2016 waren 16 van de 23 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 6 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 3^e kwartaal 2017 zijn 8 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 3^e kwartaal 2016 zijn dat 7 trackoffenders geweest.

Voor de spreiding van klagers en klachten over de gemeenten zie tabel 5.

tabel 5. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2017 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2017	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:	238	72	465	148	142	827
	Beek	29	16	26	21	10	73
	Brunssum	3	3	24	1	0	28
	Echt-Susteren	1	0	0	9	0	9
	Eijsden –Margraten	24	4	73	2	8	87
	Gulpen-Wittem	10	3	36	0	2	41
	Heerlen	2	1	8	0	0	9
	Maastricht	44	3	107	0	19	129
	Meerssen	78	29	125	68	96	318
	Nuth	3	0	4	1	0	5
	Onderbanken	3	0	13	0	0	13
	Roerdalen	9	0	4	40	1	45
	Schinnen	5	1	12	2	0	15
	Simpelveld	1	0	0	2	0	2
	Sittard –Geleen	12	11	9	2	5	27
	Stein	1	0	1	0	0	1
	Vaals	2	0	3	0	0	3
	Valkenburg a/d Geul	9	1	15	0	1	17
	Voerendaal	2	0	5	0	0	5
20-50	totaal:	12	14	291	27	23	355
	Beek	1	6	21	2	1	30
	Gulpen-Wittem	1	0	34	0	0	34
	Maastricht	1	1	19	0	1	21
	Meerssen	5	7	128	3	18	156
	Nuth	2	0	22	22	0	44
	Sittard-Geleen	1	0	27	0	1	28
	Valkenburg a/d Geul	1	0	40	0	2	42
50 of meer	totaal:	11	15	1221	269	35	1540
	Beek	2	0	37	88	6	131
	Gulpen-Wittem	2	2	316	1	3	322
	Maastricht	1	6	68	0	1	75
	Meerssen	5	5	510	171	21	707
	Valkenburg a/d Geul	1	2	290	9	4	305
Totaal	totaal:	261	101	1977	444	200	2722

Aandachtspunten en/of aanbevelingen

1. De Werkgroep heeft geconstateerd dat in de eerste drie kwartalen van 2017 veel klachten over lesvliegen tijdens de avonduren (19.00-23.00 uur) zijn ingediend. De Werkgroep benadrukt nogmaals het belang van tijdige communicatie hierover door de luchthaven met de omgeving. Een heldere procedure met de te zetten communicatiestappen, waarbij de luchthaven de centrale rol vervult, verdient aanbeveling. Als voorbeeld zou de luchthaven in overleg met de vliegschool de planning van lesvluchten in de avonduren voorafgaand kunnen vermelden op hun websites en aan media (huis-aan-huis-bladen).
2. Het Klachtenbureau Luchtverkeer heeft in de Werkgroep aangegeven dat in de eerste drie kwartalen van 2017 de nodige klachten over en vragen om informatie over het proefdraaien op MAA zijn ontvangen. Deze klachten kunnen niet worden gerelateerd aan een bepaalde categorie vliegbewegingen en zijn daarom niet in deze kwartaalrapportage opgenomen. Voor omwonenden is het onduidelijk welke klachten over de luchthaven waar thuishoren en daarom komen zij regelmatig uit bij het Klachtenbureau Luchtverkeer. Het Klachtenbureau verwijst deze klachten door naar de Regionale Uitvoeringsdienst Zuid- Limburg, omdat deze belast is met klachtenbehandeling proefdraaien MAA. Uit een oogpunt van helderheid naar omwonenden beveelt de Werkgroep aan dat betrokken partijen de mogelijkheid van een een-loket functie voor alle MAA gerelateerde klachten, te situeren bij het Klachtenbureau, serieus onderzoeken.
3. In het derde kwartaal zijn behoorlijk veel klachten ingediend over extensies (vliegbewegingen tussen 23.00 en 24.00 uur) en in iets mindere mate maar toch ook nog aanzienlijk over vliegbewegingen tussen 06.00 en 07.00 uur. Het betreft dan met name vluchten met grote vrachttoestellen. De Werkgroep is van oordeel dat hier op het gebied van hinderreductie en draagvlak richting omwonenden winst is te boeken door de bewegingen in deze uren te beperken. Zij beveelt daarom aan dat de luchthaven nagaat welke sturingsopties zij in deze heeft.