

MLM 08-005  
WKH 08-001

# MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

## KLACHTENOVERZICHT

4<sup>e</sup> KWARTAAL 2007

Februari 2008

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

## INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	blz. 2
1.	Klachtenrapport 4 <sup>e</sup> kwartaal 2007	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		
-	Trackoffenders	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<sup>e</sup> kwartaal 2007. 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<sup>e</sup> kwartaal 2007**

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 daalt van 1579 naar 877 (44%) ten opzichte van dezelfde periode in 2006. Het aantal klagers neemt af van 112 naar 81 (28%). Daling van de klachten is te zien in de categorie “overige” dagvluchten.

“Overige” dagvluchten, alle vluchten in de periode 06:00 tot 23:00 uur, niet zijnde lesvluchten, nemen toe van 2858 naar 2964 (4%), de bewegingen met zware toestellen nemen echter af van 931 naar 841 (10%). Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 99 naar 62 (37%), klachten over deze vluchten dalen van 1515 naar 705 (53%).

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

-de LNO 2B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens richting Gulpen zorgt voor overlast in zowel de gemeente Meerssen (Bunde en Meerssen) als in Valkenburg aan de Geul (Berg en Terblijt), Margraten (kernen Cadier en Keer en Margraten) en Gulpen-Wittem (Epen, Wahlwiller en Wijlre).

-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 veroorzaken naast Meerssen (Bunde en Meerssen) overlast in de gemeente Valkenburg aan de Geul (de kernen Berg en Terblijt en Valkenburg). De laatst genoemde vertrekprocedure is met ingang van 7 juni 2007 gewijzigd, deze wijziging heeft niet geleid tot een verandering in het klachtenpatroon.

Over aankomsten vanuit het zuiden (baan 03) komen klachten vanuit Valkenburg aan de Geul (Berg en Terblijt en Valkenburg), Maastricht (Randwyck) en Meerssen (kern Meerssen).

Over aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) komen met name klachten uit de Gulpen-Wittem, Valkenburg aan de Geul.

Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeenten Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem zeer sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2006, de afname van de klagers en klachten is te vinden in de categorieën 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal (zie tabellen 1a t/m d). Een duidelijke oorzaak hiervoor is niet gevonden. Onderzocht is of een verandering in vliegpatronen boven het Heuvelland heeft plaatsgevonden, dit is niet het geval. Hoewel het aantal bewegingen met zware toestellen is afgenomen, is het aantal LNO 2B bewegingen nagenoeg gelijk gebleven. Ook is de geringe afname van het aantal vertrekken of aankomsten na 21:00 uur geen verklaring voor de sterke afname van klagers en klachten.

In het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 zien we een toename van de klachten over lesvluchten van 13 naar 125. Van de 125 klachten zijn er 101 over toestellen < 6 ton en 24 over toestellen > 6 ton MTOW. Het merendeel van de klachten (112) heeft betrekking op circuitlesvluchten. Het aantal lesvluchten stijgt aanzienlijk van 630 naar 3382 bewegingen. Deze toename is voornamelijk toe te schrijven aan de komst van de nieuwe vlieschool, Stella Aviation Academy, met ingang van 27 augustus 2007.

Naast de afname van klachten en klagers over “overige” dagvluchten zien we ook een geringe afname van het aantal klachten en klagers over nachtvvluchten. Klachten nemen af van 51 naar 47, de klagers van 32 naar 22. Het aantal nachtbewegingen daalt van 9 naar 6.

Bekijken we het klachtenpatroon over een langere periode dan zien we dat in 2003 2.578 klachten zijn ingediend, in 2004 3.375 , in 2005 11.006, in 2006 14.885 en in 2007 7.000. Bij beschouwing van de trend in het klachtenpatroon blijken klachten en klagers over MAA vliegverkeer na een aanzienlijk toename, met name sinds medio 2004, te stabiliseren in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 en geleidelijk af te nemen in het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal om vervolgens sterk af te nemen in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2006. Met het aantal klachten in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007 nl. 1192 zijn de klachten vrijwel terug op het niveau van voor de sterke stijging vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal 2005. Het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 laat weer een toename zien ten opzichte van van het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007. Deze toename in het klachtenpatroon kan geheel worden toegeschreven aan het grote aantal klachten over lesvluchten namelijk 2350, het aantal klachten over “overige”vluchten 1187 is nagenoeg gelijk aan dat over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 1180. In het 3<sup>e</sup> kwartaal bedraagt het totaal aantal klachten 1348, het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 laat een aanzienlijke daling zien naar 877 klachten. 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.

### **Aandachtspunt**

Aandachtspunt voor de Werkgroep is het monitoren van de ontwikkelingen rondom lesvluchten van Stella Aviation Academy en de klachten hierover. De stijging van het aantal leerlingen leidt tot een toename van de bewegingen. Anderzijds leiden de introductie van een nieuwe flight simulator, minder feitelijke vliegreizen 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. Dit wordt nu als aandachtspunt opgenomen en op basis van het volgende kwartaalrapport nader bekeken.

## Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2007	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>81</b>	<b>6</b>	<b>699</b>	<b>125</b>	<b>47</b>	<b>877</b>	
	Beek	3	0	2	1	0	3
	Brunssum	5	2	21	0	0	23
	Gulpen-Wittern	9	1	121	1	1	124
	Heerlen	1	0	1	0	0	1
	Heythuysen	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	6	0	9	7	3	19
	Margraten	4	0	17	9	6	32
	Meerssen	25	1	213	97	29	340
	Onderbanken	8	0	15	0	0	15
	Schinnen	2	0	7	0	0	7
	Sittard-Geleen	2	1	4	0	0	5
	Vaals	2	0	3	0	0	3
	Valkenburg a/d Geul	12	1	281	10	8	300
	Voerendaal	1	0	4	0	0	4

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2006 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2006	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>112</b>	<b>34</b>	<b>1481</b>	<b>13</b>	<b>51</b>	<b>1579</b>	
	Beek	6	0	53	10	0	63
	Brunssum	5	5	21	0	1	27
	Gulpen-Wittern	24	11	326	0	2	339
	Heerlen	2	0	8	0	0	8
	Maastricht	6	3	25	0	5	33
	Margraten	14	2	90	0	7	99
	Meerssen	18	1	255	0	21	277
	Nuth	2	0	10	0	1	11
	Onderbanken	4	2	7	0	0	9
	Roerdalen	2	0	3	0	0	3
	Schinnen	2	0	2	0	0	2
	Sittard-Geleen	4	1	3	0	1	5
	Vaals	3	2	9	0	0	11
	Valkenburg a/d Geul	17	5	655	3	12	675
	Voerendaal	3	2	14	0	1	17

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2007	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>72</b>	<b>4</b>	<b>150</b>	<b>79</b>	<b>26</b>	<b>259</b>
	Beek	3	0	2	1	0	3
	Brunssum	5	2	21	0	0	23
	Gulpen-Wittern	8	1	33	0	1	35
	Heerlen	1	0	1	0	0	1
	Heythuysen	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	6	0	9	7	3	19
	Margraten	4	0	17	9	6	32
	Meerssen	20	0	9	59	16	84
	Onderbanken	8	0	15	0	0	15
	Schinnen	2	0	7	0	0	7
	Sittard-Geleen	2	1	4	0	0	5
	Vaals	2	0	3	0	0	3
	Valkenburg a/d Geul	9	0	24	3	0	27
	Voerendaal	1	0	4	0	0	4
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>75</b>
	Meerssen	3	1	42	27	5	75
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>507</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>543</b>
	Gulpen-Wittern	1	0	88	1	0	89
	Meerssen	2	0	162	11	8	181
	Valkenburg a/d Geul	3	1	257	7	8	273
<b>Totaal</b>		<b>81</b>	<b>6</b>	<b>699</b>	<b>125</b>	<b>47</b>	<b>877</b>

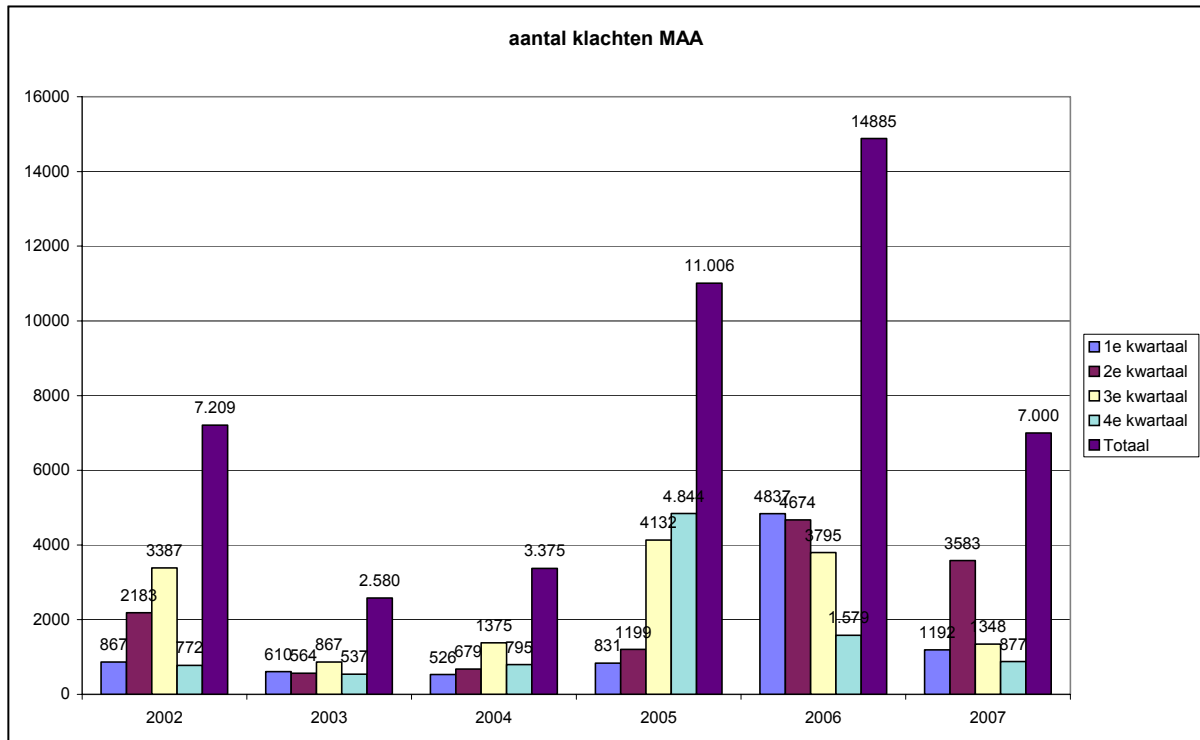


tabel 1d. **Aantal klachten per klager in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2006 onderverdeeld in verschillende categorieën.**

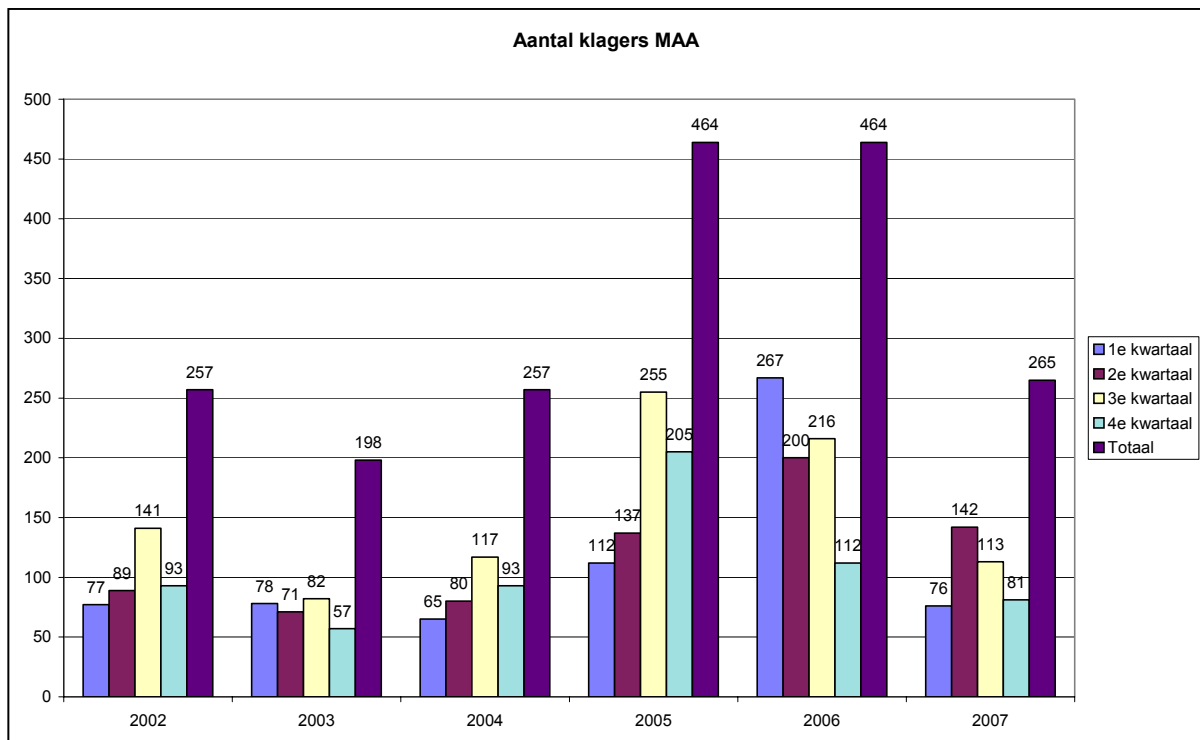
aantal klachten per klager in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2006	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	<b>95</b>	<b>16</b>	<b>282</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>343</b>
	Beek	4	0	3	10	0	13
	Brunssum	5	5	21	0	1	27
	Gulpen-Wittern	20	4	86	0	2	92
	Heerlen	2	0	8	0	0	8
	Maastricht	5	0	3	0	4	7
	Margraten	13	0	22	0	7	29
	Meerssen	15	0	18	0	14	32
	Nuth	2	0	10	0	1	11
	Onderbanken	4	2	7	0	0	9
	Roerdalen	2	0	3	0	0	3
	Schinnen	2	0	2	0	0	2
	Sittard-Geleen	4	1	3	0	1	5
	Vaals	3	2	9	0	0	11
	Valkenburg a/d Geul	11	0	73	0	4	77
	Voerendaal	3	2	14	0	1	17
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>276</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>288</b>
	Beek	2	0	50	0	0	50
	Gulpen-Wittern	2	5	68	0	0	73
	Maastricht	1	3	22	0	1	26
	Meerssen	1	0	30	0	2	32
	Valkenburg a/d Geul	3	1	106	0	0	107
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>923</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>948</b>
	Gulpen-Wittern	2	2	172	0	0	174
	Margraten	1	2	68	0	0	70
	Meerssen	2	1	207	0	5	213
	Valkenburg a/d Geul	3	4	476	3	8	491
<b>Totaal</b>		<b>112</b>	<b>34</b>	<b>1481</b>	<b>13</b>	<b>51</b>	<b>1579</b>

## Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1<sup>e</sup> kwartaal 2002 t/m 4<sup>e</sup> kwartaal 2007.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1<sup>e</sup> kwartaal 2002 t/m 4<sup>e</sup> kwartaal 2007.



## BIJLAGE

### Algemeen.

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

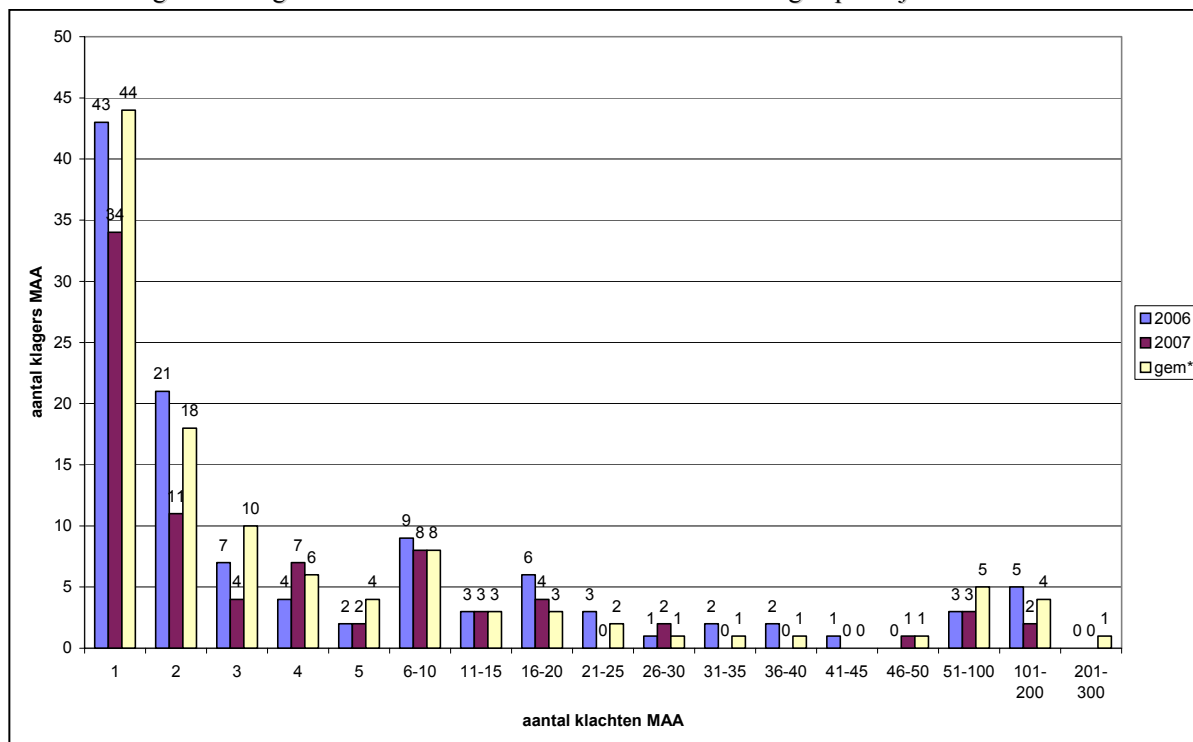
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
<b>Oktober</b>	1158	<b>1219</b>	209	<b>1437</b>	3	<b>1</b>
<b>November</b>	988	<b>902</b>	233	<b>898</b>	3	<b>2</b>
<b>December</b>	712	<b>843</b>	188	<b>1047</b>	3	<b>3</b>
<b>Totaal</b>	2858	<b>2964</b>	630	<b>3382</b>	9	<b>6</b>

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2006	2007	%	2006	2007	%
<b>Oktober</b>	691	<b>276</b>	-60	85	<b>44</b>	-48
<b>November</b>	566	<b>326</b>	-42	48	<b>45</b>	-6
<b>December</b>	322	<b>275</b>	-15	37	<b>33</b>	-11
<b>Totaal</b>	1579	<b>877</b>	-44	112	<b>81</b>	-28

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<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 de tabel 3 blijkt dat het aantal klagers over vliegverkeer van of naar MAA in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 met 31 afneemt (28%) ten opzichte van dezelfde periode in 2006. Het aantal klachten neemt af met 702 (44%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 4<sup>e</sup> kwartaal.  
gem\* = de gemiddelde waarde in het 4<sup>e</sup> kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Uit onderzoek van de klachten blijkt, dat van de 877 klachten over vliegverkeer van of op weg naar MAA, 873 keer ‘geluid’ en/of 278 keer ‘laagvliegen’, en/of 42 keer ‘uitstoot’, en/of 5 keer ‘stank’ en/of 245 keer ‘route’, en/of 79 keer ‘trilling’ en/of 40 keer ‘angst’ en/of 4 keer ‘warmdraaien’ en/of 1 keer ‘grondlawai’ en/of 7 keer ‘overig’ als oorzaak van overlast wordt genoemd. Onder “overig” is in dit geval bedoeld: overlast van aankomsten over een niet geïsoleerd huis, een volgens de klager bijna botsing van een AWCS toestel met een lijntoestel naar MAA en circuitvliegen een constante bron van hinder. 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.

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

Overzicht oorzaak klachten	2006	2007
Totaal aantal klachten*	1579	877
Geluid	1575	873
Laagvliegen	692	278
Uitstoot	103	42
Stank	6	5
Afwijkende route	544	245
Trillingen	85	79
Angst	66	40
Warmdraaien	0	4
Proefdraaien	1	0
Grondlawai	0	1
Vogelverschrikksysteem	0	0
Trackoffender	0	0
Overig	1	7

## Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

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

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA			
	2006	2007	%	2006	2007	%	2006	2007	%	
<b>Oktober</b>	<b>Totaal</b>	<b>1158</b>	<b>1219</b>	<b>+5</b>	<b>667</b>	<b>204</b>	<b>-69</b>	<b>80</b>	<b>37</b>	<b>-54</b>
	6-7 uur				19	1				
	7-23 uur				648	203				
<b>November</b>	<b>Totaal</b>	<b>988</b>	<b>902</b>	<b>-9</b>	<b>548</b>	<b>274</b>	<b>-50</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>-10</b>
	6-7 uur				10	5				
	7-23 uur				538	269				
<b>December</b>	<b>Totaal</b>	<b>712</b>	<b>843</b>	<b>+18</b>	<b>300</b>	<b>227</b>	<b>-24</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>-30</b>
	6-7 uur				5	0				
	7-23 uur				295	227				
<b>Kwartaal</b>	<b>totaal</b>	<b>2858</b>	<b>2964</b>	<b>+4</b>	<b>1515</b>	<b>705</b>	<b>-53</b>	<b>99</b>	<b>62</b>	<b>-37</b>
	6-7 uur				34	6				
	7-23 uur				1481	699				

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

oktober	Bewegingen		klachten	
	2006	2007	2006	2007
A300 serie	0	8	0	11
A310 serie	88	40	227	42
A320 serie	84	12	64	5
AN12 serie	4	7	6	1
AN26 serie	33	10	53	5
B737 serie	112	76	118	22
B747 serie	62	81	120	84
<b>totaal</b>	<b>383</b>	<b>234</b>	<b>588</b>	<b>170</b>
	(33%)	(19%)	(88%)	(83%)

tabel 6a.

december	Bewegingen		klachten	
	2006	2007	2006	2007
A300 serie	1	1	0	0
A310 serie	90	58	107	39
A320 serie	60	30	42	9
AN12 serie	12	19	17	17
AN26 serie	16	18	8	14
B737 serie	33	126	9	76
B747 serie	60	80	64	53
<b>totaal</b>	<b>272</b>	<b>332</b>	<b>247</b>	<b>208</b>
	(38%)	(39%)	(82%)	(92%)

tabel 6c.

november	Bewegingen		Klachten	
	2006	2007	2006	2007
A300 serie	15	2	53	5
A310 serie	83	52	150	56
A320 serie	60	32	65	4
AN12 serie	4	3	5	4
AN26 serie	27	18	37	18
B737 serie	26	92	23	72
B747 serie	61	76	85	73
<b>totaal</b>	<b>276</b>	<b>275</b>	<b>418</b>	<b>232</b>
	(28%)	(30%)	(76%)	(85%)

tabel 6b.

4 <sup>e</sup> Kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2006	2007	2006	2007
A300 serie	16	11	53	16
A310 serie	261	150	484	137
A320 serie	204	74	171	18
AN12 serie	20	29	28	22
AN26 serie	76	46	98	37
B737 serie	171	294	150	169
B747 serie	183	237	269	210
<b>Totaal</b>	<b>931</b>	<b>841</b>	<b>1253</b>	<b>609</b>
	(33%)	(28%)	(83%)	(86%)

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.

In tabel 5 zien we dat in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2007 het aantal klagers over 'overige vluchten' sterk afneemt van 99 in '06 naar 62 in '07 (37%) en dat het aantal klachten daalt van 1515 naar 705 (53%). Het totaal aantal bewegingen neemt toe van 2858 in '06 naar 2964 in '07 (4%).

In tabel 6 zien we dat het aantal bewegingen met zware toestellen daalt van 931 naar 841 (10%), het aantal klachten over dit soort bewegingen neemt af van 1253 naar 609 (51%).

Klachten over ‘overige vluchten’ hebben met name betrekking op vertrekkende zware toestellen richting zuid (baan 21) en zijn afkomstig uit de gemeenten Meerssen, Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem.

De LNO 2B vertrekprocedure, vertrek van baan 21 en vervolgens richting Gulpen zorgt voor overlast in zowel de gemeente Valkenburg aan de Geul (Berg en Terblijt) als in Margraten (kernen Cadier en Keer en Margraten) en Gulpen-Wittem (Epen, Wahwiller en Wijlre).

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 veroorzaken met name overlast in de gemeente Valkenburg aan de Geul (de kernen Berg en Terblijt en Valkenburg). De laatst genoemde vertrekprocedure is met ingang van 7 juni 2007 ingevoerd, deze invoering heeft niet geleid tot een verandering in het klachtenpatroon.

Over aankomsten vanuit het zuiden (baan 03) komen klachten vanuit Maastricht ( Randwyck) en Meerssen (kern Meerssen). Over aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) komen met name klachten uit de gemeente Gulpen-Wittem en Valkenburg aan de Geul.

Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeenten Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2006, de afname van de klagers en klachten is te vinden in de categorieën 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per klager (zie tabellen 1a t/m d).

Bepalen we de mediaan in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 dan zien we dat deze is gedaald ten opzichte van die in '06 namelijk van 2 naar 1 klacht per klager.

\* 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 62 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 31<sup>e</sup> en 32<sup>e</sup> klager:2).

## Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2006	2007	%	2006	2007	%	2006	2007	%
<b>Oktober</b>	209	<b>1437</b>	+588	0	<b>65</b>	~	0	<b>7</b>	~
<b>November</b>	233	<b>898</b>	+258	1	<b>43</b>	+420	1	<b>10</b>	+900
<b>December</b>	188	<b>1047</b>	+457	12	<b>17</b>	+42	2	<b>5</b>	+150
<b>totaal</b>	630	<b>3382</b>	+437	13	<b>125</b>	+862	2	<b>19</b>	+850

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 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<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten 2006	Aantal klachten 2007	%
< 6 ton MTOW	0	<b>101</b>	
> 6 ton MTOW	13	<b>24</b>	
circuit vluchten	13	<b>112</b>	
lokale vluchten	0	<b>13</b>	
<b>totaal</b>	13	<b>125</b>	

In het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 zien we een toename van de klachten over lesvluchten van 13 naar 125. Van de 125 klachten zijn er 101 over toestellen < 6 ton en 24 over toestellen > 6 ton MTOW. Het merendeel van de klachten (112) heeft betrekking op circuitlesvluchten. Het aantal lesvluchten stijgt aanzienlijk van 630 naar 3382 bewegingen. Deze toename is voornamelijk toe te schrijven aan de komst van de nieuwe vliegschool, Stella Aviation Academy, met ingang van 27 augustus 2007.

## Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2006	2007	%	2006	2007	%	2006	2007	%
<b>Oktober totaal</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-67</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>-71</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>-63</b>
start	2	1		23	7				
landing	1	0		1	0				
overig									
<b>November totaal</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>-33</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>-47</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>-57</b>
start	2	2		17	9				
landing	1	0		0	0				
overig									
<b>December totaal</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>=</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>+210</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>+90</b>
start	1	3		6	31				
landing	2	0		4	0				
overig									
<b>kwartaal Totaal</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>-33</b>	<b>51</b>	<b>47</b>	<b>-8</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>-31</b>
start	5	6		46	47				
landing	4	0		5	0				
overig									

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<sup>e</sup> kwartaal 2007 met dat van dezelfde periode in 2006 dan zien we dat het aantal bewegingen met 3 afneemt van 9 naar 6 (33%), het aantal klagers over nachtvluchten daalt van 32 naar 22 (31%) en het aantal klachten afneemt van 51 naar 47 (8%).



## Trackoffenders

Tabel 10. Aantal door FANOMOS als trackoffender aangemerkte bewegingen in het 4<sup>e</sup> kwartaal

		Aantal trackoffenders	
		2006	2007
<b>Oktober</b>	<b>totaal</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
	jet	4	3
	prop	2	3
<b>November</b>	<b>totaal</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
	jet	3	8
	prop	0	0
<b>December</b>	<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	jet	1	3
	prop	1	0
<b>kwartaal</b>	<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>17</b>
	jet	8	14
	prop	3	3

De trackoffenders zijn voor de prop's geselecteerd op toestellen > 6 ton , IFR, niet zijnde cat. 004, 010, 012, 014; voor jet's 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. 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 de 6000 ft 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.

De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar trackoffenders, dit is geen taak voor de SKLZL. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als trackoffender aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. In het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 zijn geen vluchten voor nader onderzoek 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](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 4<sup>e</sup> kwartaal van 2007 heeft de Milieucommissie Luchthaven Maastricht geen schriftelijke klachten ontvangen.

**Bijlage:** Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling

naar woonplaatsen, -kernen en -wijken: \* Kernen 4e kwartaal 2007.pdf

## **Begrippenlijst**

S.K.L.Z.L.:	Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg.  Een onafhankelijke stichting, die ten behoeve van de Milieucommissie Luchthaven Maastricht en de Commissie AWACS Limburg 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 <a href="http://www.kicl.nl">www.kicl.nl</a> .
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 vliedschema.
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.

Trackoffender: 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. Mevrouw M. Duijvestijn, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
2. De heer R. Jense, Maastricht Aachen Airport
3. De heer F. Klinckenberg, Omwonenden Meerssen
4. Mevrouw R. Lichtenberg, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
5. Mevrouw R. Lommelen, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
6. De heer S. Paul, Luchtverkeersleiding Nederland
7. De heer P. Schoonbrood, Milieufederatie Limburg
8. De heer P. Simons, Provincie Limburg (voorzitter)