

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

4^e KWARTAAL 2015

Februari 2016

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 4 ^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. 19
- 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 4^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 4^e kwartaal 2015

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 4^e kwartaal 2015 toeneemt ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal 2014 van 589 naar 642 (9%). Het aantal klagers blijft gelijk namelijk 68. Een stijging van de klachten is te zien in de categorie “overige dagvluchten” (26%), in de categorieën les- en nachtvluchten is een afname van klachten te constateren. De klachten over lesvluchten nemen af van 261 in '14 naar 237 in '15 (9%) De nachtklachten dalen van 10 in '14 naar 4 in '15. Van de 642 klachten in het 4^e kwartaal 2015 zijn er 361 (56%) ingediend door 3 personen. In het 4^e kwartaal 2014 zijn dat er 295 van de 589 (50%), ingediend door 2 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers betreffen overwegend “overige dagvluchten” en lesvluchten. Zie tabel 1c. 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 totale aantal bewegingen van “overige dagvluchten” neemt af van 2034 in het 4^e kwartaal '14 naar 1912 in het 4^e kwartaal '15, een afname van 6%. Het totale aantal klachten neemt toe van 318 in '14 naar 401 in '15, een toename van 26%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 890 bewegingen in '14 naar 964 in '15 (8%), zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 221 naar 354 (60%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 45 in '14 en 39 in '15, een daling van 13%, zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er in het 4^e kwartaal '15 sprake is van een afname van klagers en klachten van “overige vluchten” in de categorieën 0-20 en 20-50 klachten per klager per kwartaal. In de categorie 50 of meer constateren we een toename van klagers en klachten.

In het 4^e kwartaal 2015 zijn er 237 klachten over lesvluchten (zowel lesvluchten van groot als klein verkeer) door 34 personen ingediend. In het 4^e kwartaal 2014 zijn er 261 klachten over lesvluchten door 30 personen ingediend. Het aantal lesbewegingen neemt af van 3916 in '14 naar 2872 bewegingen in '15 (27%).

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 zou voor een deel door vliegers op MAA worden afgemaakt. De opleiding van een gedeelte van deze groep leerlingpiloten is afgerond. In de WKH is afgesproken de effecten van deze ontwikkeling op de omgeving (zoals klachtenpatroon) te monitoren.

Van de 237 klachten in het 4^e kwartaal 2015 gaan er 146 klachten over vluchten met toestellen < 6 ton MTOW en 91 klachten over vluchten met toestellen > 6 ton MTOW.

Van de 146 klachten over vliegverkeer < 6 ton zijn door 13 personen 34 klachten ingediend over het zgn “UPRT” training door leerlingen van SAI in het kader van hun opleiding. Deze klachten zijn voornamelijk afkomstig van inwoners van de woonkernen Bunde, Geulle, Meerssen, Ulestraten, Susteren en Voerendaal.

De 91 klachten over lesvliegverkeer > 6 ton gaan over 43 circuitvluchten uitgevoerd met een B738 van Air Berlin op 2 oktober (22 bewegingen) en 30 oktober (21 bewegingen) De klachten zijn ingediend door 13 personen voornamelijk afkomstig uit de woonkernen Meerssen, Ulestraten, Beek, Spaubeek en Geleen. 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 4^e kwartaal 2015 geen klachten zijn ingediend over de 24 bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 4^e kwartaal '15 af ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal '14 namelijk van 9 in '14 naar 5 in '15. Over deze bewegingen zijn in het 4^e kwartaal '15 door 4 klagers 4 klachten ingediend, over de bewegingen in '14 door 7 klagers 10 klachten.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 4^e kwartaal 2015 toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2014, namelijk van 11 in '14 naar 13 in '15. Van de 13 afwijkingen zijn 8 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 4^e kwartaal 2014 waren 5 van de 11 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 1 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 4^e kwartaal 2015 zijn 5 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 4^e kwartaal 2014 is dat 6 trackoffender 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 2015 constateren we een toename van de klachten met 38% ten opzichte van 2014, als gevolg van het toegenomen klein lesverkeer op MAA. Met name de "UPRT" trainingen en het "avondvliegen" heeft geleid tot veel overlast. De klagers over MAA vliegverkeer laten het volgende 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 2015 neemt het aantal klagers met 102% toe ten opzichte van 2014. Zie bovenstaande verklaring. Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 9.

Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

1. De Werkgroep heeft 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 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. Met name klagers over lesvluchten hebben aangegeven goede en tijdige communicatie van de luchthaven, bijvoorbeeld over nieuwe ontwikkelingen en/of bijzondere events, op prijs te stellen. MAA heeft dit op verzoek van de Werkgroep opgepakt en heeft bijvoorbeeld de UPRT trainingen in de tweede helft van 2015 vroegtijdig gecommuniceerd. Ook heeft MAA bij de lesschool het belang van goede communicatie, zoals het vroegtijdig communiceren van lesvluchten in de avonduren, onder de aandacht gebracht.
3. Gelet op het grote aantal klachten vanuit de woonkernen van de gemeente Meerssen in de eerste helft van 2015 over bijzondere oefeningen in het kader van de pilotenopleiding, de zogenaamde Upset Prevention en Recovery Training (UPRT), heeft de Werkgroep verzocht deze trainingen en daarmee de hinder voortaan over meerdere locaties te spreiden. De UPRT trainingen in de tweede helft van 2015 hebben op drie locaties plaatsgevonden, nabij de luchthaven, nabij Born en nabij Voerendaal. Vanuit de beide laatste locaties (boven minder bewoond gebied) zijn nauwelijks klachten over de UPRT trainingen ingediend en ook het aantal klachten vanuit de gemeente Meerssen is meer dan gehalveerd. De Werkgroep concludeert derhalve dat het spreidingsbeleid lijkt te werken.

2016

4. De Werkgroep heeft begin 2016 enkele schriftelijke reacties ontvangen, met name met klachten over lesvluchten. Zij heeft daarop besloten twee briefschrijvers uit te nodigen voor een gesprek.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 ^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:	68	6	395	237	4	642
	Beek	8	0	1	32	1	34
	Brunssum	6	0	40	0	0	40
	Echt-Susteren	1	0	0	6	0	6
	Eijsden-Margraten	6	4	4	0	0	8
	Gulpen-Wittem	3	0	12	0	0	12
	Landgraaf	2	1	4	0	0	5
	Maastricht	10	0	33	2	0	35
	Meerssen	23	0	93	165	3	261
	Nuth	1	0	6	0	0	6
	Onderbanken	2	0	5	1	0	6
	Simpelveld	1	0	3	0	0	3
	Sittard-Geleen	2	1	0	10	0	11
	Stein	1	0	0	4	0	4
	Valkenburg a/d Geul	1	0	194	15	0	209
	Voerendaal	1	0	0	2	0	2

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2014 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 ^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:	68	2	316	261	10	589
	Ambt Montfort	2	0	1	4	0	5
	Beek	6	0	4	17	2	23
	Brunssum	2	0	17	1	0	18
	Echt-Susteren	2	0	0	23	0	23
	Eijsden-Margraten	4	0	24	1	1	26
	Gulpen-Wittem	2	0	14	0	0	14
	Heerlen	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	4	0	10	4	0	14
	Meerssen	17	1	70	161	5	237
	Nuth	4	0	11	2	1	14
	Onderbanken	5	0	3	9	0	12
	Roerdalen	4	0	0	26	0	26
	Schinnen	5	1	4	1	1	7
	Sittard-Geleen	6	0	6	10	0	16
	Valkenburg a/d Geul	4	0	151	2	0	153

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

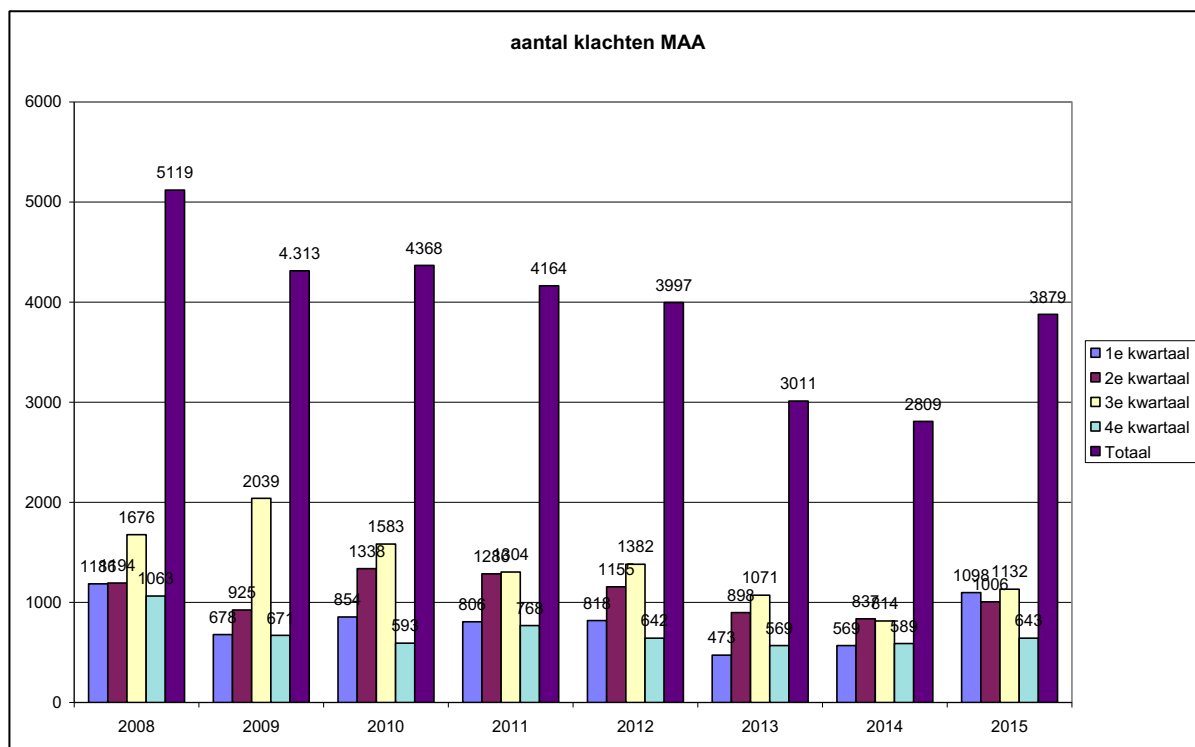
aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2015	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	63	6	99	121	3	229
	Beek	8	0	1	32	1	34
	Brunssum	6	0	40	0	0	40
	Echt-Susteren	1	0	0	6	0	6
	Eijsden –Margraten	6	4	4	0	0	8
	Gulpen-Wittem	3	0	12	0	0	12
	Landgraaf	2	1	4	0	0	5
	Maastricht	9	0	13	2	0	15
	Meerssen	20	0	11	64	2	77
	Nuth	1	0	6	0	0	6
	Onderbanken	2	0	5	1	0	6
	Simpelveld	1	0	3	0	0	3
	Sittard –Geleen	2	1	0	10	0	11
	Stein	1	0	0	4	0	4
	Voerendaal	1	0	0	2	0	2
20-50	totaal:	2	0	20	32	0	52
	Maastricht	1	0	20	0	0	20
	Meerssen	1	0	0	32	0	32
50 of meer	totaal:	3	0	276	84	1	361
	Meerssen	2	0	82	69	1	152
	Valkenburg a/d Geul	1	0	194	15	0	209
Totaal		68	6	395	237	4	642

tabel 1d. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2014 onderverdeeld in verschillende categorieën

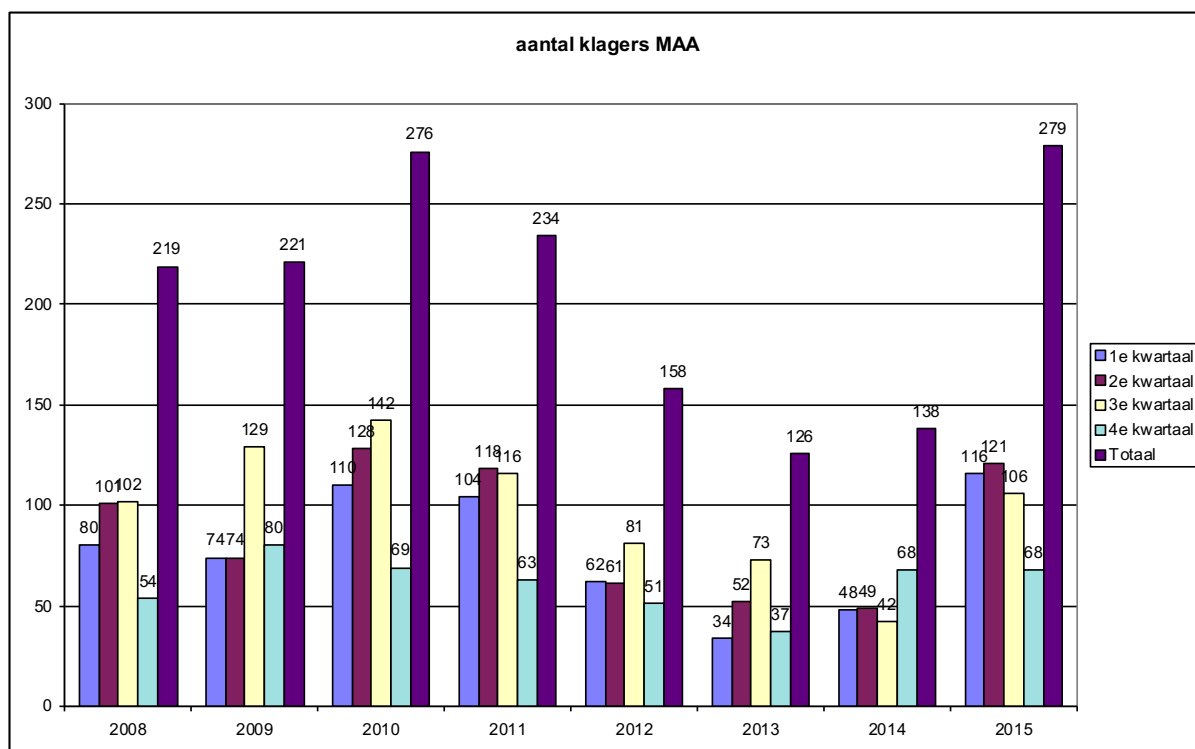
aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2014	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	63	2	117	91	6	216
	Ambt Montfort	2	0	1	4	0	5
	Beek	6	0	4	17	2	23
	Brunssum	2	0	17	1	0	18
	Echt-Susteren	1	0	0	2	0	2
	Eijsden –Margraten	4	0	24	1	1	26
	Gulpen-Wittem	2	0	14	0	0	14
	Heerlen	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	4	0	10	4	0	14
	Meerssen	14	1	19	14	1	35
	Nuth	4	0	11	2	1	14
	Onderbanken	5	0	3	9	0	12
	Roerdalen	4	0	0	26	0	26
	Schinnen	5	1	4	1	1	7
	Sittard –Geleen	6	0	6	10	0	16
	Valkenburg a/d Geul	3	0	3	0	0	3
20-50	totaal:	3	0	51	23	4	78
	Echt-Susteren	1	0	0	21	0	21
	Meerssen	2	0	51	2	4	57
50 of meer	totaal:	2	0	148	147	0	295
	Meerssen	1	0	0	145	0	145
	Valkenburg a/d Geul	1	0	148	2	0	150
Totaal		68	2	316	261	10	589

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2008 t/m 4^e kwartaal 2015.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2008 t/m 4^e kwartaal 2015.



BIJLAGE

Algemeen.

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

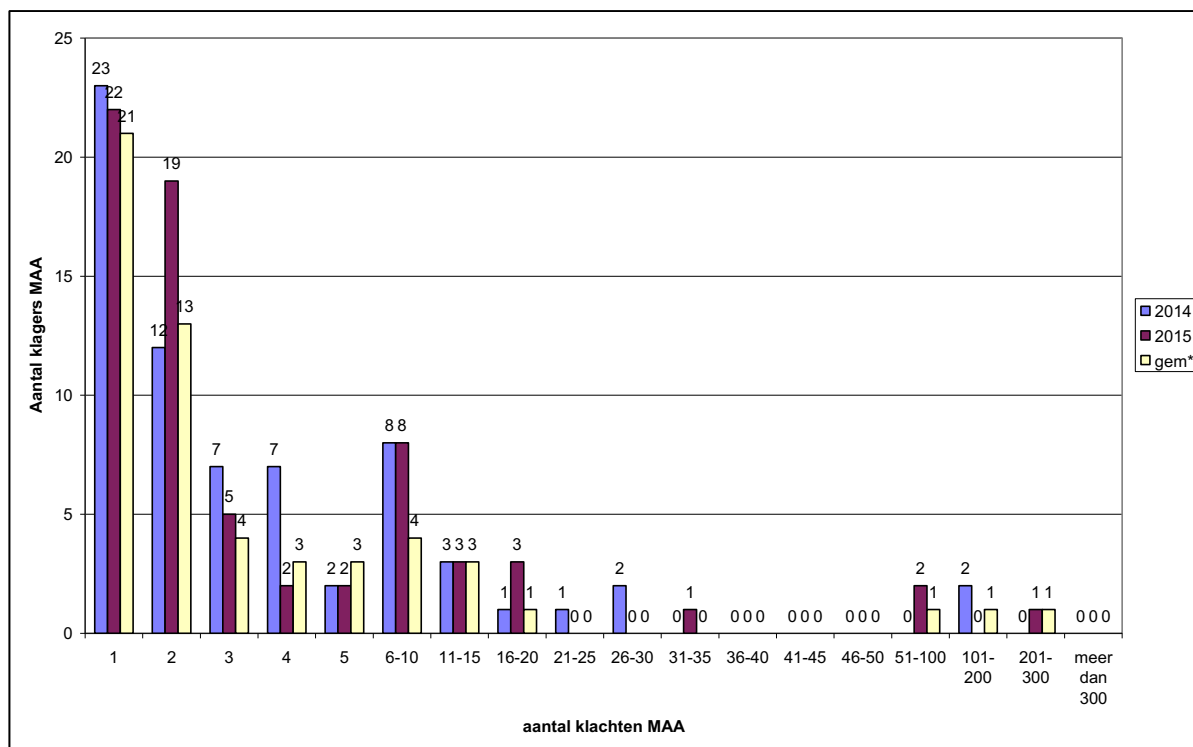
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Oktober	825	745	1710	1399	4	2
November	707	585	1777	1100	1	3
December	502	582	429	373	4	0
Totaal	2034	1912	3916	2872	9	5

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2014	2015	%	2014	2015	%
Oktober	286	367	+28	35	45	+29
November	211	136	-36	41	25	-39
December	92	139	+51	15	21	+40
Totaal	589	642	+9	68	68	=

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 2015 gelijk is aan het aantal ten opzichte van dezelfde periode in 2014. Het aantal klachten neemt met 53 toe (9%).

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.



Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager

Overzicht oorzaak klachten	2014	2015
Totaal aantal klachten*	589	642
Geluid	588	641
Laagvliegen	88	47
Uitstoot	6	26
Stank	3	34
Afwijkende route	44	121
Trillingen	32	25
Angst	5	6
Warmdraaien	0	0
Proefdraaien	1	0
Grondlawaaai	1	0
Trackoffender	1	0
Overig	9	7

*) 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 4^e kwartaal 2015 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: door inwoner uit Voerendaal en Ulestraten wordt veel overlast gemeld over "UPRT" trainingen door leerlingen van Stella Aviation International, de inwoner uit Ulestraten geeft tevens aan geen overlast te ervaren van het ander vliegverkeer op MAA, maar wel van dit specifieke vliegverkeer; inwoners uit Meerssen, Ulestraten Geleen en Spaubeek geven aan veel overlast te ondervinden van de lesvluchten van Air Berlin op MAA, waarbij de inwoner uit Geleen het berteurt dat door MAA hierover niet is gecommuniceerd en de inwoner uit Spaubeek aangeeft dat hij samen met buurtgenoten van plan is een "procedure" te starten bij herhadelijk voorkomen van deze lesvluchten; een inwoner uit Ulestraten is het tegen het verlenen van extensies na 23:00 uur, de sluitingstijd van de luchthaven.

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			
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%	
Oktober	Totaal	825	745	-10	128	158	+23	18	18	=
	6-7 uur				2	0				
	7-23 uur				126	158				
November	Totaal	707	585	-17	105	112	+7	31	16	-48
	6-7 uur				0	1				
	7-23 uur				105	111				
december	Totaal	502	582	+16	85	131	+54	10	21	+110
	6-7 uur				0	5				
	7-23 uur				85	126				
Kwartaal	totaal	2034	1912	-6	318	401	+26	45	39	-13
	6-7 uur				2	6				
	7-23 uur				316	395				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellingen 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	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	80	79	24	41
A320 serie	11	46	2	9
A330 serie	24	38	9	13
B737 serie	180	138	46	50
B747 serie	66	26	7	11
B777 serie	0	4	0	1
ATP serie	46	44	6	10
totaal	407 (49%)	375 (50%)	94 (73%)	135 (85%)

tabel 6a.

November	Bewegingen		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	86	72	22	35
A320 serie	18	35	2	6
A330 serie	22	36	8	8
B737 serie	50	37	7	7
B747 serie	26	26	12	22
B777 serie	0	43	0	18
ATP serie	39	40	4	4
Totaal	241 (34%)	289 (49%)	55 (52%)	100 (89%)

tabel 6b.

December	Bewegingen		klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	87	82	40	31
A320 serie	18	20	0	3
A330 serie	24	30	11	19
B737 serie	39	30	8	8
B747 serie	28	26	11	16
B777 serie	0	66	0	36
ATP serie	46	46	2	6
totaal	242 (48%)	300 (52%)	72 (85%)	119 (91%)

tabel 6c.

4^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	253	233	86	107
A320 serie	47	101	4	18
A330 serie	70	104	28	40
B737 serie	269	205	61	65
B747 serie	120	78	30	49
B777 serie	0	113	0	55
ATP serie	131	130	12	20
totaal	890 (44%)	964 (50%)	221 (69%)	354 (88%)

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 2034 in het 4^e kwartaal ‘14 naar 1912 in het 4^e kwartaal ‘15, een afname van 6%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 890 bewegingen in ‘14 naar 964 in ‘15 (8%), zie tabel 6d. Het totale aantal klachten neemt toe van 318 in ‘14 naar 401 in ‘15, een toename van 26%. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 221 naar 354 (60%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 45 in ‘14 en 39 in ‘15 (13%), zie tabel 5.

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		
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%
Oktober	1710	1399	-18	155	209	+35	19	33	+74
November	1777	1100	-38	106	20	-81	15	9	-40
December	429	373	-13	0	8	~	0	3	~
Totaal	3916	2872	-27	261	237	-9	30	34	+13

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 2014	Aantal klachten 2015	%
< 6 ton MTOW	246	146	-41
> 6 ton MTOW	15	91	+507
circuit vluchten	155	142	-8
lokale vluchten	106	95	-10
totaal	261	237	-9

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 4^e kwartaal 2015 geen klachten zijn ingediend over de 24 bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

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		
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%
Oktober totaal	4	2		3	0		2	0	
start	1	2		1					
landing	3	0		2					
November totaal	1	3		0	4		0	4	
start	1	2			4				
landing	0	1			0				
December totaal	4	0		7	0		7	0	
start	3			7					
landing	1			0					
Kwartaal Totaal	9	5	-44	10	4	-60	7	4	-43
start	5	4		8	4				
landing	4	1		2	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, neemt af in het 4^e kwartaal '15 ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal '14 namelijk van 9 in '14 naar 5 in '15. Over deze bewegingen zijn in het 4^e kwartaal '15 door 4 klagers 4 klachten ingediend, over de bewegingen in '14 door 7 klagers 10 klachten.

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 4^e kwartaal 2015

4 ^e kwartaal 2015		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Oktober	totaal	3	3	0
	jet	3	3	0
	prop	0	0	0
November	totaal	5	4	1
	jet	4	4	0
	prop	1	0	1
December	totaal	5	1	4
	jet	5	1	4
	prop	0	0	0
kwartaal	Totaal	13	8	5
	jet	12	8	4
	prop	1	0	1

Tabel 10: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 4^e kwartaal 2014

4 ^e kwartaal 2014		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Oktober	totaal	4	1	3
	jet	4	1	3
	prop	0	0	0
November	totaal	3	1	2
	jet	1	0	1
	prop	2	1	1
December	totaal	4	3	1
	jet	4	3	1
	prop	0	0	0
kwartaal	Totaal	11	5	6
	jet	9	4	5
	prop	2	1	1

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 56 Lden 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 56 Lden 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 4^e kwartaal 2015 toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2014, namelijk van 11 in '14 naar 13 in '15. Van de 13 afwijkingen zijn 8 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 4^e kwartaal 2014 waren 5 van de 11 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 1 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 4^e kwartaal 2015 zijn 5 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 4^e kwartaal 2014 is dat 6 trackoffender 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 vierde 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 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.
- 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 T. Zeguers 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 4e 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	20	0	20
Geverik	1	0	0	1	2
Neerbeek	0	0	2	0	2
Spaubeek	0	0	10	0	10
Subtotaal	1	0	32	1	34
Gemeente: Brunssum					
BRUNSSUM	0	0	0	40	40
Subtotaal	0	0	0	40	40
Gemeente: Echt-Susteren					
SUSTEREN	0	0	6	0	6
Subtotaal	0	0	6	0	6
Gemeente: Eijsden-Margraten					
EIJSDEN	0	4	0	1	5
GRONSVELD	0	0	0	2	2
MHEER	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	4	0	4	8
Gemeente: Gulpen-Wittem					
EYS	0	0	0	11	11
GULPEN	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	12	12
Gemeente: Landgraaf					
LANDGRAAF	0	1	0	4	5
Subtotaal	0	1	0	4	5
Gemeente: Maastricht					
Amby/Geusselpark	0	0	0	6	6
Malpertuis/Brusselsepoort/Caberg	0	0	0	1	1
Oostermaas/Wyckerpoort/Wittevrouwen	0	0	2	0	2

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

Behorende bij 4e 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: Maastricht					
Scharn/Keerderstraatje	0	0	0	2	2
St. Pieter/Jekerdal/Villapark	0	0	0	4	4
Wyck/Akerpoort/Ceramique/St. Maartenspoort	0	0	0	20	20
Subtotaal	0	0	2	33	35
Gemeente: Meerssen					
Bunde	1	0	6	78	85
Geulle	0	0	9	3	12
Meerssen	1	0	132	4	137
Moorveld	0	0	0	1	1
Ulestraten	1	0	18	7	26
Subtotaal	3	0	165	93	261
Gemeente: Nuth					
Nuth	0	0	0	6	6
Subtotaal	0	0	0	6	6
Gemeente: Onderbanken					
BINGELRADE	0	0	0	1	1
SCHINVELD	0	0	1	4	5
Subtotaal	0	0	1	5	6
Gemeente: Simpelveld					
BOCHOLTZ	0	0	0	3	3
Subtotaal	0	0	0	3	3
Gemeente: Sittard-Geleen					
GELEEN	0	0	10	0	10
SITTARD	0	1	0	0	1
Subtotaal	0	1	10	0	11

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

Behorende bij 4e 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: Stein					
ELSLOO	0	0	4	0	4
Subtotaal	0	0	4	0	4
Gemeente: Valkenburg aan de Geul					
VALKENBURG	0	0	15	194	209
Subtotaal	0	0	15	194	209
Gemeente: Voerendaal					
VOERENDAAL	0	0	2	0	2
Subtotaal	0	0	2	0	2
Totaal	4	6	237	395	642