

CRO 18-040  
WKH 18-010

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG  
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

**KLACHTENOVERZICHT**

**1<sup>e</sup> KWARTAAL 2018**

**BESTUURLIJKE VERSIE**

Juni 2018

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

## Klachtenrapport 1<sup>e</sup> kwartaal 2018

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 1<sup>e</sup> kwartaal 2018.

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 1<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2017	2018	%	2017	2018	%
<b>Januari</b>	157	<b>1219</b>	+676	31	<b>147</b>	+374
<b>Februari</b>	354	<b>1206</b>	+241	74	<b>129</b>	+74
<b>Maart</b>	463	<b>1867</b>	+303	72	<b>151</b>	+110
<b>Totaal</b>	974	<b>4292</b>	+341	120	<b>237</b>	+98

Het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2018 stijgt ten opzichte van het aantal in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2017 van 974 in '17 naar 4292 in '18 (341%). Het aantal klagers neemt toe van 120 in '17 naar 237 in '18 (98%). Onderzoek toont aan dat de mediaan\* gelijk blijft, namelijk 2 klachten per klager per kwartaal. \* toelichting zie hfdstuk: Onderverdeling klagers.

In het 1<sup>e</sup> kwartaal is geen klacht ingediend over een toestel dat is afgeweken van de voorgeschreven vertekroute (SID) met of zonder toestemming c.q. opdracht van de Luchtverkeersleiding. In geval van afwijking van de SID zonder toestemming van de Luchtverkeersleiding kan sprake zijn van overtreding van regelgeving. Daarom worden deze gevallen voor nader onderzoek doorgeleid aan het bevoegde gezag, de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van I&W. Voor het overige is geen overtreding van regelgeving (zoals vliegen buiten openstellingstijden of niet in acht nemen wettelijke minimale vlieghoogte) 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 1<sup>e</sup> kwartaal.

Bewegingen	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:00-06:00 uur	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<b>Januari</b>	488	<b>546</b>	580	<b>379</b>	0	<b>0</b>
<b>Februari</b>	554	<b>611</b>	476	<b>634</b>	6	<b>1</b>
<b>Maart</b>	1060	<b>960</b>	1124	<b>523</b>	3	<b>4</b>
<b>Totaal</b>	2102	<b>2117</b>	2180	<b>1536</b>	9	<b>5</b>

tabel 3. Aantal klachten “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

Klachten	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Januari	145	1118	12	100	0	0
Februari	287	1142	12	64	55	0
Maart	318	1774	120	59	25	35
Totaal	750	4034	144	223	80	35

tabel 4. Aantal klagers “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

Klagers	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Januari	28	147	4	20	0	0
Februari	56	129	5	14	31	0
Maart	56	141	15	15	17	31
Totaal	95	232	20	34	39	31

### 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 0-50 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 1<sup>e</sup> kwartaal 2018 zijn door 214 klagers, die vallen in categorie 0-50 (klachten per klager per kwartaal) 1475 klachten ingediend. De meeste klachten uit deze groep betreffen “overige dagvluchten” tussen 06:00-23:00 uur. De klagers uit deze groep wonen verspreid in Zuid- Limburg, maar de meeste komen uit Meerssen (58), Maastricht (29), Beek (28), Eijsden-Margraten (20) en Valkenburg aa de Geul (18). Door 23 klagers (10%), die vallen in de categorie veelvuldige klagers, zijn 2817 klachten, 66% van het totaal aantal van 4292 ingediend. Deze betreffen overwegend “overige dagvluchten” tussen 06:00 -23:00 uur. De veelvuldige klagers zijn woonachtig in Meerssen (10), Valkenburg aan de Geul (4), Gulpen-Wittem (3), Maastricht (2), Nuth (2), Eijsden-Margraten,(1) en Sittard-Geleen (1). Zie tabel 6.

\* 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 237 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 119<sup>ste</sup> klager.

### Overige dagvluchten (dagvluchten niet zijnde lesvluchten)

Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 95 in ’17 naar 232 in ’18, een stijging van 144%, het totale aantal klachten neemt toe van 750 in ’17 naar 4034 in ’18, een toename van 438% zie tabel 3 en 4. Het totale aantal bewegingen van ‘overige’ dagvluchten neemt toe van 2102 in het 1<sup>e</sup> kwartaal ‘17 naar 2117 in het 1<sup>e</sup> kwartaal ‘18, een toename van minder dan 1%.

Echter de bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe met 31% van 772 bewegingen in ’17 en 1013 in ’18, klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 625 naar 3413 (446%).

Klagers kunnen worden onderverdeeld in het aantal klachten per kwartaal dat door hen is ingediend. Uit onderzoek blijkt dat in het 1<sup>e</sup> kwartaal ’18 sprake is van een toename van klagers en klachten over ‘overige’ vluchten in de categorie 0-50 klachten en 50 klachten of meer per klager per kwartaal ten opzichte van dezelfde periode in 2017 .

### 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 1<sup>e</sup> kwartaal 2018 is met 30% afgenomen ten opzichte van het aantal in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2017, namelijk van 2180 bewegingen (waarvan 70 >6 ton) in ’17 naar 1536 bewegingen (waarvan 55 >6 ton) in ’18. Over deze bewegingen zijn in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2018 223 klachten ingediend door 34 personen, waarvan 217 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 6 klachten over groot lesverkeer (> 6 ton). De klachten gaan met name over circuitlesvluchten en zijn afkomstig van inwoners uit Meerssen en Beek. Opgemerkt dient te worden dat 1 persoon uit Meerssen veel overlast van klein lesverkeer heeft ervaren en 92 klachten heeft ingediend.

### Nachtvluchten

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 1<sup>e</sup> kwartaal ’18 af ten opzichte van het aantal in het 1<sup>e</sup> kwartaal ’17, van 9 in ’17 naar 4 in ’18. In februari is 1 ambulancebeweging geweest, die wel als nachtvlucht geldt, maar waarvoor geen extensie is vereist. Over de nachtbewegingen zijn in het 1<sup>e</sup> kwartaal ’18 door 31 klagers 35 klachten ingediend, over de bewegingen in ’17 door 39 klagers 80 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 1<sup>e</sup> kwartaal 2018 is afgenomen ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2017, namelijk van 21 in '17 naar 14 in '18. Van de 14 afwijkingen zijn 12 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 6 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 1<sup>e</sup> kwartaal is geen klacht ingediend over een toestel dat van de SID is afgeweken in opdracht van ATC Beek om een complexe verkeerssituatie te vermijden., dit alles is in overeenstemming met de regelgeving. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2017 waren 12 van de 21 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 2 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<sup>e</sup> kwartaal 2018 zijn 2 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2017 zijn dat 9 trackoffenders geweest.

## Spreiding klagers en klachten

Tabel 5. Aantal klagers en klachten per gemeente in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

Gemeente	Klagers		Klachten	
	2017	2018	2017	2018
Ambt Montfort	2	<b>0</b>	2	<b>0</b>
Beek	11	<b>28</b>	127	<b>256</b>
Brunssum	4	<b>7</b>	34	<b>32</b>
Echt-Susteren	2	<b>1</b>	6	<b>6</b>
Eijsden/Margraten	19	<b>21</b>	50	<b>310</b>
Gulpen-Wittem	8	<b>11</b>	203	<b>423</b>
Heerlen	2	<b>5</b>	4	<b>107</b>
Landgraaf	1	<b>1</b>	1	<b>1</b>
Maastricht	13	<b>31</b>	58	<b>312</b>
Meerssen	40	<b>68</b>	288	<b>1908</b>
Nuth	2	<b>8</b>	11	<b>146</b>
Onderbanken	2	<b>6</b>	10	<b>8</b>
Roerdalen	1	<b>2</b>	3	<b>2</b>
Schinnen	1	<b>8</b>	1	<b>28</b>
Sittard-Geleen	6	<b>15</b>	12	<b>102</b>
Stein	0	<b>1</b>	0	<b>1</b>
Vaals	0	<b>1</b>	0	<b>14</b>
Valkenburg a/d Geul	5	<b>22</b>	159	<b>635</b>
Voerendaal	1	<b>1</b>	5	<b>1</b>
Totaal	120	<b>237</b>	974	<b>4292</b>

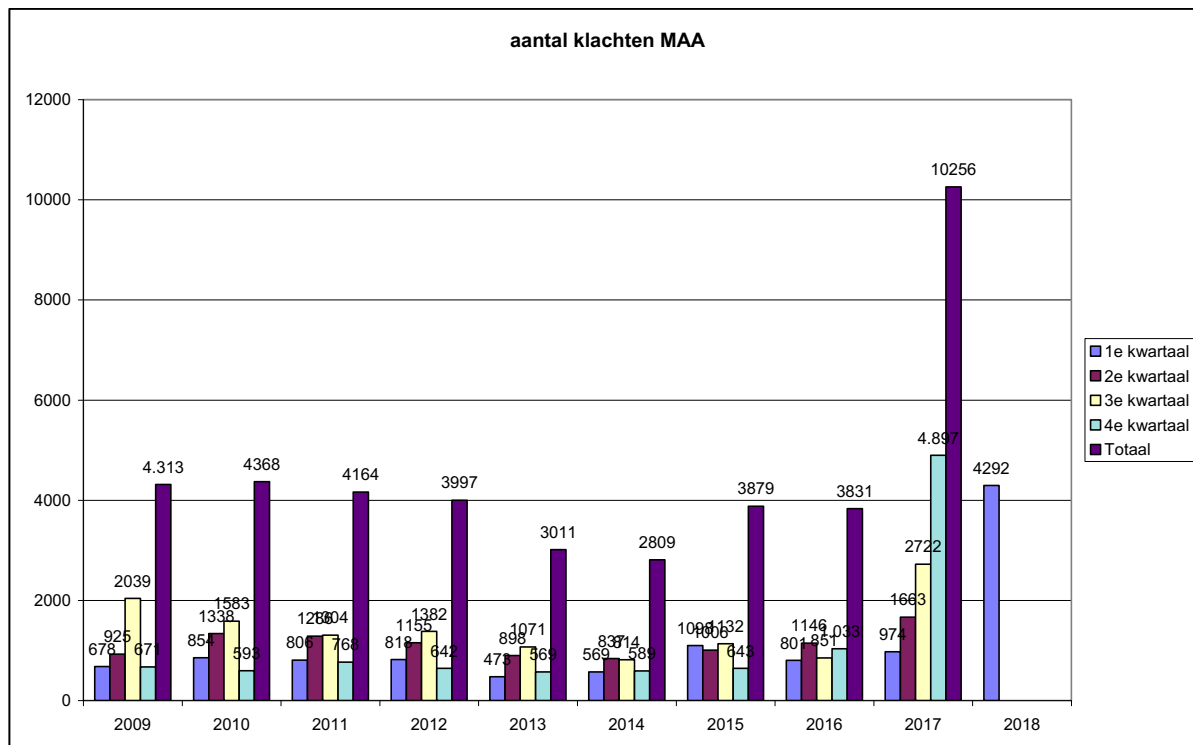
tabel 6. Aantal klachten per klager in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2018 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1 <sup>e</sup> kwartaal 2018	aantal klagers per gemeente	klachten totaal
<b>0-50</b>	<b>totaal: 214</b>	<b>1475</b>
	Beek	28
	Brunssum	7
	Echt-Susteren	1
	Eijsden –Margraten	20
	Gulpen-Wittem	8
	Heerlen	5
	Langraaf	1
	Maastricht	29
	Meerssen	58
	Nuth	6
	Onderbanken	6
	Roerdalen	2
	Schinnen	8
	Sittard –Geleen	14
	Stein	1
	Vaals	1
	Valkenburg a/d Geul	18
	Voerendaal	1
		256
		32
		6
		132
		97
		107
		1
		157
		462
		20
		8
		2
		28
		32
		1
		14
		119
		1
<b>50 of meer</b>	<b>totaal: 23</b>	<b>2817</b>
	Eijsden-Margraten	1
	Gulpen-Wittem	3
	Maastricht	2
	Meerssen	10
	Nuth	2
	Sittard-Geleen	1
	Valkenburg a/d Geul	4
		178
		326
		155
		1446
		126
		70
		516
<b>Totaal</b>	<b>237</b>	<b>4292</b>

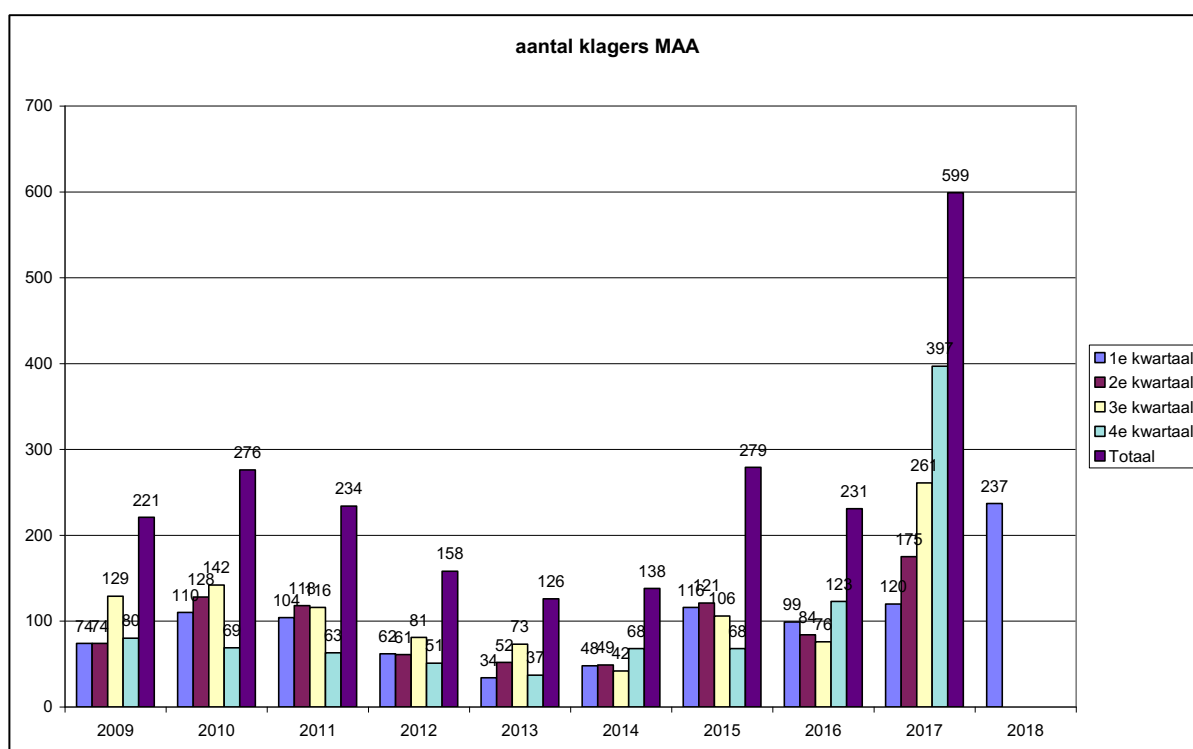
## Trend

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen zeven jaar constateren wij in de periode 2011-2016 een dalende trend van de klachten en klagers over MAA vliegverkeer. In 2017 is sprake van een trendbreuk in de zin dat klachten en klagers toenemen. In het 1<sup>e</sup> kwartaal constateren we een daling van klachten en klagers ten opzichte van het 4<sup>e</sup> kwartaal 2017. Zie grafieken 1 en 2.

Grafiek 1. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1<sup>e</sup> kwartaal 2009 t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2018.



Grafiek 2. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1<sup>e</sup> kwartaal 2009 t/m 1<sup>e</sup> kwartaal 2018.





## Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

1. Het Klachtenbureau Luchtverkeer heeft in de Werkgroep aangegeven dat in 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.
2. De Werkgroep heeft kennis genomen van het beleid van de exploitant om vliegbewegingen in de vroege ochtend (tussen 06.00 en 07.00 uur) en in de late avond (tussen 23.00 en 24.00 uur, waarvoor een extensie is vereist) te ontmoedigen door middel van een verscherpte prijsstelling. Het beperkte aantal extensies in het eerste kwartaal 2018 is een aanwijzing dat dit beleid effect heeft gesorteerd. Hoewel niet betrekking hebbend op het eerste kwartaal constateert de Werkgroep een relatief groot aantal extensies in de afgelopen weken (mei/juni). Zij zal het effect van deze extensies op het klachtenpatroon monitoren en komt hierop terug in de rapportage over het tweede kwartaal 2018.
3. De Werkgroep constateert bij mensen die het Klachtenbureau benaderen onduidelijkheid over wat de luchthaven wel en niet mag c.q. is toegestaan. Zij geeft daarom de luchthaven in overweging om in de communicatie nadrukkelijker aandacht te besteden aan de operaties vanaf de luchthaven, die de huidige vergunning (Omzettingsregeling) en de aangevraagde toekomstige vergunning (Luchthavenbesluit) mogelijk maken en welke (omgevings)grenzen aan de operaties zijn gesteld. In de ogen van de Werkgroep is hier een verbeter slag te maken.

### **Samenstelling van de werkgroep:**

- |     |                        |                                |
|-----|------------------------|--------------------------------|
| 1.  | De heer C. Degenaar    | Omwonenden                     |
| 2.  | De heer H. Albersen    | Omwonenden                     |
| 3.  | De heer R. Jense       | Maastricht Aachen Airport      |
| 4.  | De heer M. Millenaar   | Luchtverkeersleiding Nederland |
| 5.  | De heer S. Paul        | General Aviation MAA           |
| 6.  | Mevrouw M. Duijvestijn | Klachtenbureau Luchtverkeer    |
| 7.  | Mevrouw R. Lichtenberg | Klachtenbureau Luchtverkeer    |
| 8.  | Mevrouw L. Ehlen       | Klachtenbureau Luchtverkeer    |
| 9.  | Mevrouw I. Braaksma    | Klachtenbureau Luchtverkeer    |
| 10. | De heer P. Simons      | Provincie Limburg (voorzitter) |