

MLM 13-048
WKH 13-008

MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

3^e KWARTAAL 2013

Oktober 2013

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 3 ^e kwartaal 2013	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
- SID-afwijkingen	blz. 16
- Procedure klachtenbehandeling	blz. 18
- Overzicht klachten per gemeente	blz. 19
- Begrippenlijst	blz. 20
- Samenstelling werkgroep	blz. 22

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 3^e kwartaal 2013. 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 3^e kwartaal 2013

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 3^e kwartaal 2013 afneemt ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal 2012 van 1382 naar 1071 (23%). Het aantal klagers neemt af van 81 naar 73 (10%). Een daling van de klachten is te zien in de categorieën “overige dagvluchten” (15%), lesvluchten (100%) en nachtvluchten (22%). Van de 1071 klachten in het 3^e kwartaal 2013 zijn er 764 (71%) ingediend door 4 personen. In het 3^e kwartaal 2012 zijn dat er 1047 (76%) van de 1382, ingediend door 4 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers betreffen voornamelijk klachten over “overige dagvluchten” Zie tabel 1c.

Het totale aantal bewegingen van “overige dagvluchten” neemt toe van 2491 in '12 naar 2564 in '13 (3%). Het totale aantal klachten daalt van 1224 in '12 naar 1035 in '13 (15%). De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 1551 bewegingen in '12 naar 1849 in '13 (19%), zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 1086 naar 919 (15%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen toe van 53 naar 68 (28%), zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat een toename van klagers en klachten is te vinden in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal, in de categorie 20-50 klachten per klager per kwartaal is sprake van een geringe stijging van klachten bij een gelijk aantal klagers en in de categorie 50 klachten of meer constateren we een aanzienlijke afname van de klachten bij een gelijk aantal klagers.

In het 3^e kwartaal 2013 zijn er geen klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) ingediend. In het 3^e kwartaal 2012 zijn er in totaal 112 klachten over lesvluchten door 18 personen ingediend, dit betekent een afname van de klachten en klagers met 100%. Van de 112 klachten in 2012 gaan er 3 over circuitlesbewegingen met toestellen < 6 ton, over lokale lesvluchten met toestellen < 6 ton zijn 109 klachten ingediend. In het 3^e kwartaal 2012 komen de klachten voornamelijk uit de gemeenten Roerdalen en Meerssen. Zie tabel 1a en 1b tevens zie tabel 8. Het aantal lesbewegingen neemt met 86% af van 3837 in '12 naar 529 in '13. Een vergelijkbare daling zien we ook in het eerste kwartaal en 2^e kwartaal 2013. De afname van de lesvluchten in het eerste halfjaar 2013 is veroorzaakt door de afbouw van de operaties van de vliegscholen op MAA.

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 3^e kwartaal 2013 toe ten opzichte van het aantal in 2012, namelijk van 9 in '12 naar 13 in '13. Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal '13 door 15 klagers 36 klachten ingediend, in '12 door 30 klagers 46 klachten.

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 3^e kwartaal 2013 is gedaald ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2012, namelijk van 40 in '12 naar 26 in '13. Van deze 26 afwijkingen zijn er 18 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 11 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 3^e kwartaal 2012 waren 30 van de 40 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 22 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. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als SID-afwijking aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de ILT te laten onderzoeken.

Zoals afgesproken in de vergadering van de Werkgroep op 14 september 2009 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 2013 zijn 7 trackoffenders, voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 3^e kwartaal 2012 zijn dat 9 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen jaren blijken de klachten en klagers over MAA vliegverkeer, na een aanzienlijke toename medio 2004 als gevolg van de Aanwijzingsprocedure met daarin voorgenomen routewijziging, te stabiliseren in 2006 om vervolgens sterk af te nemen in 2007. De daling van de klachten en klagers zet geleidelijk door in 2008. 2009 laat een verdere afname van klachten zien, terwijl de klagers stabiliseren op het niveau van 2008. In 2010 stabiliseren de klachten op het niveau van 2009, de klagers nemen daarentegen toe tot het niveau van 2007. In 2011 zien we een afname van de klachten en de klagers ten opzichte 2010, deze daling zet zich voort in 2012. Bij de klachten is sprake van een geleidelijke afname (4%), bij de klagers is sterke afname (32%) te zien ten opzichte van 2011. In het 1^e kwartaal 2013 dalen zowel de klachten als klagers ten opzichte van de voorafgaande kwartalen in 2012. In het 2^e en 3^e kwartaal 2013 nemen zowel de klagers als klachten toe ten opzichte van het voorafgaande kwartaal. 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.

Aandachtspunten en/of aanbevelingen: zie rapport tweede kwartaal 2013.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2013 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2013	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:	73	26	1009	0	36	1071
	Ambt Montfort	1	0	1	0	0	1
	Beek	4	0	4	0	0	4
	Brunssum	4	1	5	0	0	6
	Echt-Susteren	1	0	7	0	0	7
	Eijsden-Margraten	3	1	1	0	5	7
	Gulpen-Wittem	4	0	180	0	2	182
	Landgraaf	1	2	4	0	0	6
	Maastricht	14	7	107	0	4	118
	Meerssen	17	4	164	0	17	185
	Nuth	3	0	71	0	0	71
	Onderbanken	4	3	13	0	0	16
	Roerdalen	2	0	7	0	0	7
	Schinnen	6	1	14	0	0	15
	Sittard-Geleen	2	0	2	0	0	2
	Valkenburg a/d Geul	6	7	415	0	8	430
	Voerendaal	1	0	14	0	0	14

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2012 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2012	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:	81	13	1211	112	46	1382
	Ambt Montfort	1	0	3	0	0	3
	Beek	3	0	2	0	1	3
	Brunssum	7	5	11	0	1	17
	Echt-Susteren	2	0	0	9	0	9
	Eijsden-Margraten	4	2	2	0	4	8
	Gulpen-Wittem	9	1	110	8	3	122
	Heerlen	2	0	4	4	0	8
	Maastricht	11	2	69	4	8	83
	Meerssen	22	2	226	12	20	260
	Nuth	1	0	0	3	0	3
	Onderbanken	4	1	12	0	0	13
	Roerdalen	3	0	2	62	0	64
	Schinnen	6	0	14	1	1	16
	Sittard-Geleen	1	0	2	2	0	4
	Valkenburg a/d Geul	5	0	754	7	8	769

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2013 onderverdeeld in verschillende categorieën

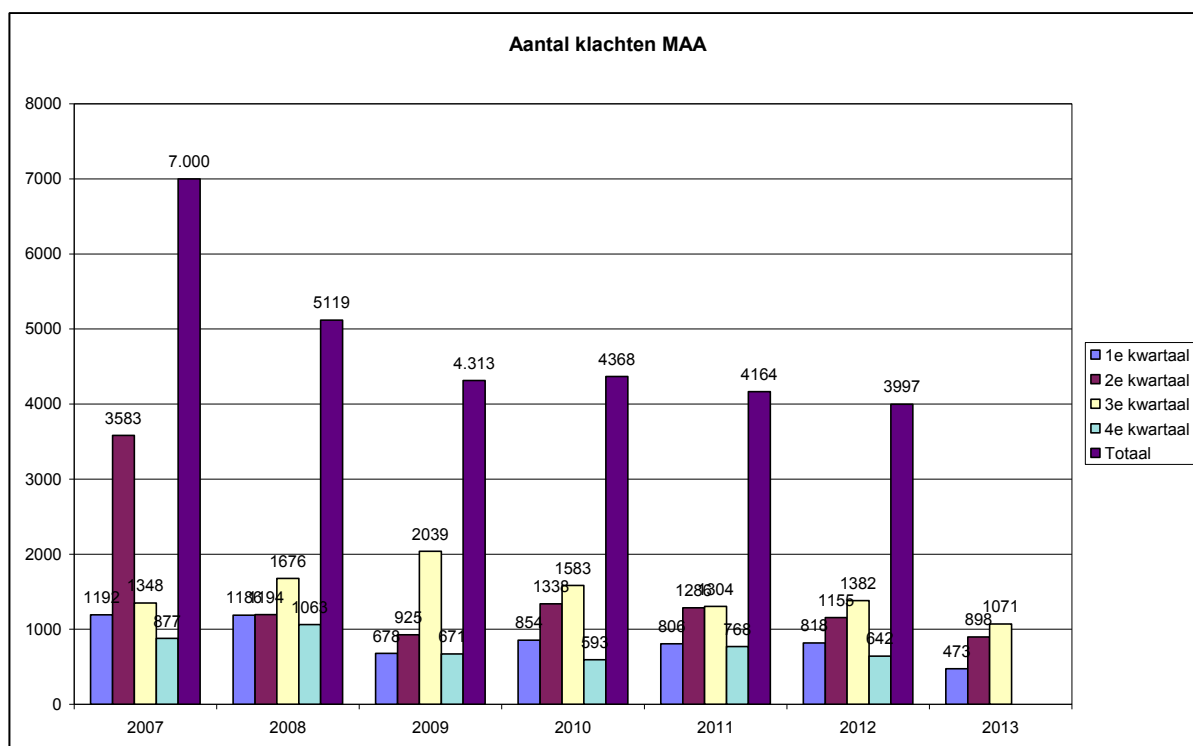
aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2013	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	67	15	185	0	20	220
	Ambt Montfort	1	0	1	0	0	1
	Beek	4	0	4	0	0	4
	Brunssum	4	1	5	0	0	6
	Echt- Susteren	1	0	7	0	0	7
	Eijsden -Margraten	3	1	1	0	5	7
	Gulpen-Wittem	3	0	14	0	0	14
	Landgraaf	1	2	4	0	0	6
	Maastricht	12	2	28	0	1	31
	Meerssen	16	3	39	0	12	54
	Nuth	2	0	7	0	0	7
	Onderbanken	4	3	13	0	0	16
	Roerdalen	2	0	7	0	0	7
	Schinnen	6	1	14	0	0	15
	Sittard -Geleen	2	0	2	0	0	2
	Valkenburg a/d Geul	5	2	25	0	2	29
	Voerendaal	1	0	14	0	0	14
20-50	totaal:	2	5	79	0	3	87
	Maastricht	2	5	79	0	3	87
50 of meer	totaal:	4	6	745	0	13	764
	Gulpen-Wittem	1	0	166	0	2	168
	Meerssen	1	1	125	0	5	131
	Nuth	1	0	64	0	0	64
	Valkenburg a/d Geul	1	5	390	0	6	401
Totaal		73	26	1009	0	36	1071

tabel 1d. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2012 onderverdeeld in verschillende categorieën

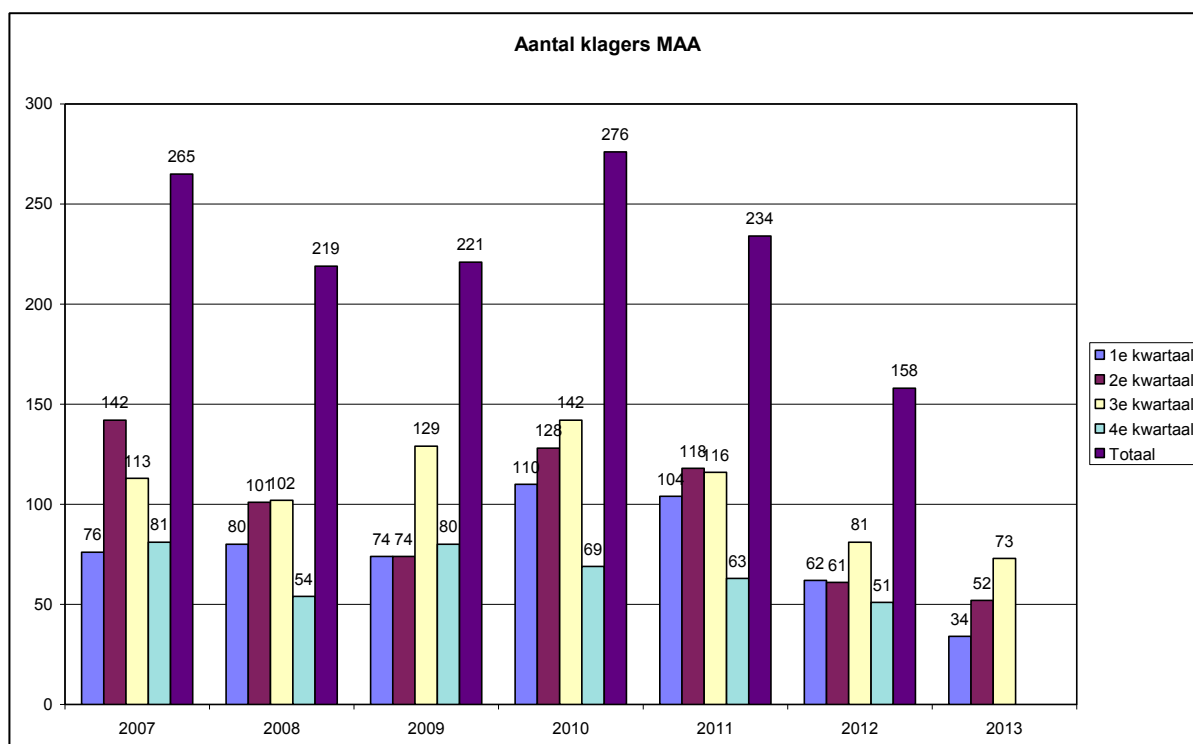
aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2012	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	73	11	121	44	33	209
	Ambt Montfort	1	0	3	0	0	3
	Beek	3	0	2	0	1	3
	Brunssum	7	5	11	0	1	17
	Echt- Susteren	2	0	0	9	0	9
	Eijsden -Margraten	4	2	2	0	4	8
	Gulpen-Wittem	7	0	16	3	2	21
	Heerlen	2	0	4	4	0	8
	Maastricht	10	1	22	4	7	34
	Meerssen	21	2	15	11	15	43
	Nuth	1	0	0	3	0	3
	Onderbanken	4	1	12	0	0	13
	Roerdalen	1	0	1	7	0	8
	Schinnen	6	0	14	1	1	16
	Sittard-Geleen	1	0	2	2	0	4
	Valkenburg a/d Geul	3	0	17	0	2	19
20-50	totaal:	4	1	64	60	1	126
	Gulpen-Wittem	1	0	16	5	0	21
	Maastricht	1	1	47	0	1	49
	Roerdalen	2	0	1	55	0	56
50 of meer	totaal:	4	1	1026	8	12	1047
	Gulpen-Wittem	1	1	78	0	1	80
	Meerssen	1	0	211	1	5	217
	Valkenburg a/d Geul	2	0	737	7	6	750
Totaal		81	13	1211	112	46	1382

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2007 t/m 3^e kwartaal 2013.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2007 t/m 3^e kwartaal 2013.



BIJLAGE

Algemeen.

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

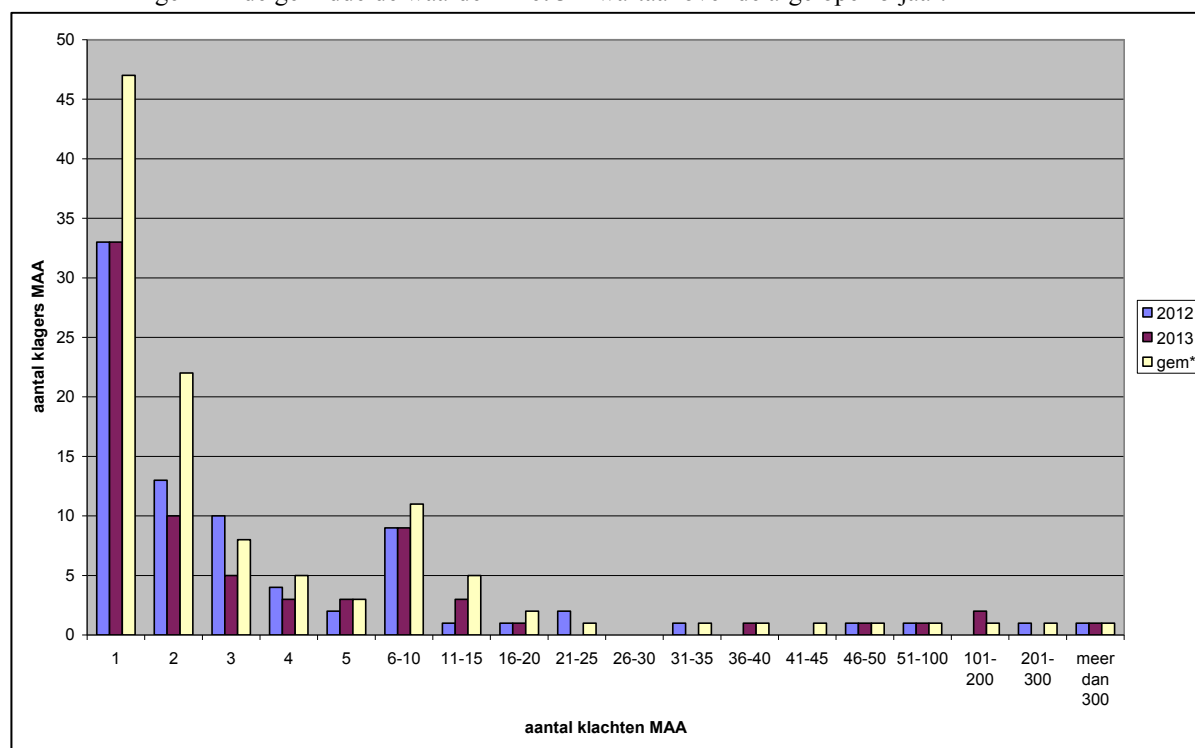
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Juli	645	832	1175	103	4	5
Augustus	959	865	1661	235	1	4
September	887	867	1001	191	4	4
Totaal	2491	2564	3837	529	9	13

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2012	2013	%	2012	2013	%
Juli	500	480	-4	48	44	-8
Augustus	518	405	-22	36	39	+8
September	364	186	-49	33	27	-18
Totaal	1382	1071	-23	81	73	-10

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 3^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 3^e kwartaal 2013 met 8 afneemt (10%) ten opzichte van dezelfde periode in 2012. Het aantal klachten neemt af met 311 (23%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 3^e kwartaal.
gem* = de gemiddelde waarde in het 3^e kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



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 3^e kwartaal 2013 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: de toestellen van Ryanair wijken dagelijks af van de route en vliegen erg laag over wijk Amby (Maastricht); kleinkinderen schrikken vreselijk door het overkomen van een B744 van Cargolux (Meerssen); vliegen over stiltegebied moet verboden worden (Mechelen); extensies zijn meer regel dan uitzondering (Meerssen); gasten in vakantiewoningen in Gulpen hebben last van vliegverkeer van MAA.

Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager/ *) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

Overzicht oorzaak klachten	2012	2013
Totaal aantal klachten*	1382	1071
Geluid	1382	1070
Laagvliegen	112	135
Uitstoot	18	5
Stank	2	4
Afwijkende route	106	272
Trillingen	18	72
Angst	8	23
Warmdraaien	0	0
Proefdraaien	0	3
Grondlawaaai	3	1
Trackoffender	1	2
Overig	5	5

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 3^e kwartaal.

		Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
		2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
Juli	Totaal	645	832	+29	445	468	+5	27	42	+56
	6-7 uur				6	9				
	7-23 uur				439	459				
Augustus	Totaal	959	865	-10	446	387	-13	29	35	+21
	6-7 uur				5	14				
	7-23 uur				441	373				
September	Totaal	887	867	-2	333	180	-46	20	25	+25
	6-7 uur				2	3				
	7-23 uur				331	177				
Kwartaal	totaal	2491	2564	+3	1224	1035	-15	53	68	+28
	6-7 uur				13	26				
	7-23 uur				1211	1009				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellingen uren in het 3^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA. per maand/ kwartaal.

Juli	Bewegingen		klachten	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	98	95	82	69
A320 serie	39	0	20	0
A330 serie	0	14	0	16
B737 serie	302	426	260	281
B747 serie	43	60	33	53
ATP serie	44	45	7	8
totaal	526 (82%)	640 (77%)	402 (90%)	427 (91%)

tabel 6a.

Augustus	Bewegingen		Klachten	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	100	79	77	42
A320 serie	37	0	21	0
A330 serie	0	22	0	12
B737 serie	310	448	246	235
B747 serie	44	54	31	39
ATP serie	46	44	9	4
totaal	537 (56%)	647 (75%)	384 (86%)	332 (86%)

tabel 6b.

September	Bewegingen		klachten	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	95	76	65	25
A320 serie	39	3	12	0
A330 serie	2	20	3	6
B737 serie	269	374	182	108
B747 serie	43	48	34	14
ATP serie	40	41	4	7
totaal	488 (55%)	562 (65%)	300 (90%)	160 (89%)

tabel 6c.

3 ^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	293	250	224	136
A320 serie	115	3	53	0
A330 serie	2	56	3	34
B737 serie	881	1248	688	624
B747 serie	130	162	98	106
ATP serie	130	130	20	19
totaal	1551 (62%)	1849 (72%)	1086 (89%)	919 (89%)

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 toe van 2491 in ‘12 naar 2564 in ‘13 (3%). Het totale aantal klachten daalt van 1224 in ‘12 naar 1035 in ‘13 (15%). De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 1551 bewegingen in ‘12 naar 1849 in ‘13 (19%), zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 1086 naar 919 (15%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen toe van 53 naar 68 (28%), zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat een toename van klagers en klachten is te vinden in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal, in de categorie 20-50 klachten per klager per kwartaal is sprake van een geringe stijging van klachten bij een gelijk aantal klagers en in de categorie 50 klachten of meer constateren we een aanzienlijke afname van de klachten bij een gelijk aantal klagers.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 3^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
Juli	1175	103	-91	30	0		9	0	
Augustus	1661	235	-86	70	0		9	0	
September	1001	191	-81	12	0		5	0	
Totaal	3837	529	-86	112	0	-100	18	0	-100

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 3^e kwartaal.

	Aantal klachten 2012	Aantal klachten 2013	%
< 6 ton MTOW	112	0	
> 6 ton MTOW	0	0	
circuit vluchten	3	0	
lokale vluchten	109	0	
totaal	112	0	

In het 3^e kwartaal 2013 zijn er geen klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) ingediend. In het 3^e kwartaal 2012 zijn er in totaal 112 klachten over lesvluchten door 18 personen ingediend, dit betekent een afname van de klachten en klagers met 100%. Van de 112 klachten in 2012 gaan er 3 over circuitlesbewegingen met toestellen < 6 ton, over lokale lesvluchten met toestellen < 6 ton zijn 109 klachten ingediend. In het 3^e kwartaal 2012 komen de klachten voornamelijk uit de gemeenten Roerdalen en Meerssen. Zie tabel 1a en 1b tevens zie tabel 8. Het aantal lesbewegingen neemt met 86% af van 3837 in '12 naar 529 in '13. Een vergelijkbare daling zien we ook in het eerste kwartaal en 2^e kwartaal 2013. De afname van de lesvluchten in het eerste halfjaar 2013 is veroorzaakt door de afbouw van de operaties van de vliegscholen op MAA.

Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 3^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
Juli									
totaal	4	5	+25	25	12	-52	20	8	-60
start	3	2		23	10				
landing	1	3		2	2				
Augustus									
totaal	1	4	+300	2	18	+800	2	11	+450
start	1	4		2	18				
landing	0	0		0	0				
September									
totaal	4	4	=	19	6	-68	16	5	-69
start	3	3		16	6				
landing	1	1		3	0				
Kwartaal									
Totaal	9	13	+44	46	36	-22	30	15	-50
start	7	9		41	34				
landing	2	4		5	2				

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 in het 3^e kwartaal 2013 toe ten opzichte van het aantal in 2012, namelijk van 9 in '12 naar 13 in '13. Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal '13 door 15 klagers 36 klachten ingediend, in '12 door 30 klagers 46 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 3^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 door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 3^e kwartaal 2013

3 ^e kwartaal 2013		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan administratieve fout	waarvan trackoffender
Juli	totaal	7	4	1	2
	jet	6	4	1	1
	prop	1	0	0	1
Augustus	totaal	7	5	0	2
	jet	4	2	0	2
	prop	3	3	0	0
September	totaal	12	9	0	3
	jet	10	8	0	2
	prop	2	1	0	1
kwartaal	Totaal	26	18	1	7
	jet	20	14	1	5
	prop	6	4	0	2

Tabel 11. Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 3^e kwartaal 2012

3 ^e kwartaal 2012		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan administratieve fout	waarvan trackoffender
Juli	totaal	19	15	0	4
	jet	18	14	0	4
	prop	1	1	0	0
Augustus	totaal	10	5	0	5
	jet	8	5	0	3
	prop	2	0	0	2
September	totaal	11	10	1	0
	jet	10	10	0	0
	prop	1	0	1	0
kwartaal	Totaal	40	30	1	9
	jet	36	29	0	7
	prop	4	1	1	2

De SID-afwijkingen zijn in FANOMOS voor de prop's geselecteerd op toestellen > 6 ton, IFR, niet zijnde cat. 004, 010, 012, 014; voor jet's op toestellen in alle gewichtsklassen. Onder een administratieve fout wordt verstaan een SID die op basis van FANOMOS-criteria (gebaseerd op vlieghoogte nl. 6000 feet) wel als afwijking wordt aangemerkt, maar dat volgens LVNL-criteria (gebaseerd op luchtdruk nl. FL 60) niet is of een radarreflectie of een foutieve FANOMOS weergave door bijvoorbeeld wijziging vliegplan.

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 FL 60 van deze route afwijken, voor zwaardere propellervliegtuigen geldt een hoogte van 3500 ft MSL. Lichte propellervliegtuigen (< 6 ton kunnen op geringere hoogte een afwijkende instructie krijgen, echter pas buiten de 35Ke geluidzone). Het aangescherpte milieubeleid (inzake afwijkende instructies SID's) van de LVNL wordt gehandhaafd totdat in overleg tussen het ministerie van Verkeer en Waterstaat en LVNL een definitief besluit is genomen over een uniforme regelgeving voor gecontroleerde burgerluchthavens in Nederland.

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 3^e kwartaal 2013 is gedaald ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2012, namelijk van 40 in '12 naar 26 in '13. Van deze 26 afwijkingen zijn er 18 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 11 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 3^e kwartaal 2012 waren 30 van de 40 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 22 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. In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als SID-afwijking aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de ILT te laten onderzoeken.

Zoals afgesproken in de vergadering van de Werkgroep op 14 september 2009 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 2013 zijn 7 trackoffenders, voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 3^e kwartaal 2012 zijn dat 9 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

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) 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 3^e kwartaal van 2013 heeft de Milieucommissie 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 Milieucommissie 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 www.kicl.nl .
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 G. Driessen Omwonenden Maastricht
2. Mevrouw M. Duijvestijn, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
3. De heer R. Jense, Maastricht Aachen Airport
4. Mevrouw R. Lichtenberg, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
5. Mevrouw R. Lommelen, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
6. De heer J. Pas, Milieufederatie Limburg
7. De heer S. Paul, Luchtverkeersleiding Nederland
8. De heer P. Simons, Provincie Limburg (voorzitter)

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

Behorende bij 3e kwartaal 2013

	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: Ambt Montfort					
POSTERHOLT	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Gemeente: Beek					
Beek	0	0	0	2	2
Neerbeek	0	0	0	1	1
Spaubeek	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	4	4
Gemeente: Brunssum					
BRUNSSUM	0	1	0	5	6
Subtotaal	0	1	0	5	6
Gemeente: Echt-Susteren					
SUSTEREN	0	0	0	7	7
Subtotaal	0	0	0	7	7
Gemeente: Eijsden-Margraten					
CADIER EN KEER	2	0	0	0	2
MARGRATEN	3	1	0	1	5
Subtotaal	5	1	0	1	7
Gemeente: Gulpen-Wittem					
EYS	2	0	0	166	168
GULPEN	0	0	0	12	12
MECHELEN	0	0	0	2	2
Subtotaal	2	0	0	180	182
Gemeente: Landgraaf					
LANDGRAAF	0	2	0	4	6
Subtotaal	0	2	0	4	6

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

Behorende bij 3e kwartaal 2013

	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					
Amby/Geusselpark	3	6	0	85	94
Heer/Eyldergaard	0	0	0	2	2
Oostermaas/Wyckerpoort/Wittevrouwenv	0	0	0	1	1
Scharn/Keerderstraatje	1	0	0	5	6
St. Pieter/Jekerdal/Villapark	0	0	0	1	1
Wyck/Akerpoort/Ceramique/St. Maartenspoort	0	1	0	13	14
Subtotaal	4	7	0	107	118

Gemeente: Meerssen

Bunde	5	3	0	134	142
Meerssen	10	0	0	14	24
Rothem	0	0	0	2	2
Ulestraten	2	1	0	14	17
Subtotaal	17	4	0	164	185

Gemeente: Nuth

Nuth	0	0	0	70	70
Wijnandsrade	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	71	71

Gemeente: Onderbanken

BINGELRADE	0	1	0	0	1
SCHINVELD	0	2	0	13	15
Subtotaal	0	3	0	13	16

Gemeente: Roerdalen

MONTFORT	0	0	0	7	7
Subtotaal	0	0	0	7	7

Gemeente: Schinnen

DOENRADE	0	1	0	2	3
OIRSBEK	0	0	0	2	2
PUTH	0	0	0	10	10
Subtotaal	0	1	0	14	15

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

Behorende bij 3e kwartaal 2013

	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: Sittard-Geleen					
SITTARD	0	0	0	2	2
Subtotaal	0	0	0	2	2
Gemeente: Valkenburg aan de Geul					
BERG EN TERBLIJT	2	2	0	14	18
VALKENBURG	6	5	0	401	412
Subtotaal	8	7	0	415	430
Gemeente: Voerendaal					
VOERENDAAL	0	0	0	14	14
Subtotaal	0	0	0	14	14
Totaal	36	26	0	1009	1071