

CRO 16-036

WKH 16-011

COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

1^e KWARTAAL 2016

Juli 2016

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 1 ^e kwartaal 2016	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 1^e kwartaal 2016.

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 1^e kwartaal 2016

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 1^e kwartaal 2016 afneemt ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal 2015 van 1098 naar 801 (27%). Ook neemt het totale aantal klagers af van 116 in '15 naar 99 '16 (15%). Een stijging van de klagers en klachten is te zien in de categorieën 'overige' dagvluchten en nachtvluchten, in de categorie lesvluchten is een afname van klagers en klachten te constateren. Van de 801 klachten in het 1^e kwartaal 2016 zijn er 309 (39%) ingediend door 2 personen. In het 1^e kwartaal 2015 zijn dat er 307 van de 1098 (28%), ingediend door 3 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers betreffen in het 1^e kwartaal 2016 overwegend 'overige' dagvluchten. In 2015 zijn dat zowel klachten over 'overige' dagvluchten als lesvluchten. Zie tabellen 1c en 1d. 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 toe van 1726 in het 1^e kwartaal '15 naar 2089 in het 1^e kwartaal '16, een toename van 21%. Het totale aantal klachten neemt toe van 295 in '15 naar 515 in '16, een toename van 75%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 698 bewegingen in '15 naar 976 in '16 (40%), zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 247 naar 415 (68%), zie tabel 6d. Klagers over 'overige' dagvluchten nemen toe van 42 in '15 naar 64 in '16, een stijging van 52%, zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er in het 1^e kwartaal '16 sprake is van een toename van klagers en klachten van 'overige' vluchten in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal. In de categorie 50 of meer constateren we een toename van klachten, het aantal klagers over 'overige' dagvluchten blijft gelijk. In de categorie 20-50 klachten per klager neemt het aantal klagers en klachten af.

In september 2014 heeft Stella Aviation International (SAI) besloten de opleiding van ongeveer 65 leerling piloten over te nemen van Stella Aviation Academy (SAA). De elders reeds in gang gezette opleiding van deze leerling piloten zal voor een deel door vliegers op MAA worden afgemaakt. SAI is destijds naast de afronding van de opleiding van SAA leerling piloten ook 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.

In het 1^e kwartaal 2016 zijn er 276 klachten over lesvluchten (alleen lesvluchten van kleinverkeer) door 46 personen ingediend. In het 1^e kwartaal 2015 zijn dat er 795 klachten door 79 personen over zowel lesvluchten van groot als klein verkeer.

Het aantal lesbewegingen neemt af van 4006 bewegingen in '15 naar 2502 in '16 (38%), mede als gevolg van de afronding van de opleiding van de groep SAA leerlingpiloten. De afname van klachten is niet alleen te verklaren door de afname van lesbewegingen. De Upset Prevention and Recovery Training (UPRT) onderdeel van de nieuwe opleiding is in het 1^e kwartaal 2015 aanleiding geweest voor veel overlast. De UPRT training dient om de bewustwording van de piloot in opleiding op het gebied van abnormale vlieghoudingen te vergroten. In de training wordt geoefend hoe de piloot een vliegtuig uit abnormale vlieghoudingen kan halen om vervolgens in een normale vlieghouding te komen. Tijdens deze oefening worden bijvoorbeeld een overtrek, steile dalende bocht en een spin beoefend, uitgevoerd met een daarvoor gecertificeerd vliegtuig, een dubbeldekker type Pitts Special, en een gecertificeerde instructeur. Om een veilige operatie te kunnen garanderen is de oefening op grote hoogte uitgevoerd voornamelijk boven en in de nabijheid van MAA en in nauwe verbinding met de luchtverkeersleiding. De oefeningen hebben geleid tot veel overlast, met

name geluidsoverlast (knetterend, indringend geluid) en bezorgdheid over de veiligheid. Van de 795 klachten over lesvluchten in het 1^e kwartaal 2015 zijn er 562 klachten over deze bewegingen ingediend door 58 personen uit Ulestraten, Meerssen, Bunde en Geulle. Gelet op het grote aantal klachten vanuit de woonkernen van de gemeente Meerssen in de eerste helft van 2015 over deze UPRT bewegingen, heeft de WKH verzocht deze trainingen en daarmee de hinder voortaan over meerdere locaties te spreiden. De UPRT trainingen hebben in het 1^e kwartaal 2016 op drie locaties plaatsgevonden, nabij de luchthaven, nabij Born en nabij Voerendaal/ Eys .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 sterk afgenomen. Van de 276 klachten over lesverkeer zijn er 105 klachten over UPRT bewegingen ingediend door 24 personen uit Meerssen en 3 klachten door een inwoner uit Eys, gemeente Gulpen-Wittem. 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 1^e kwartaal 2016 geen klachten zijn ingediend over bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, blijft in het 1^e kwartaal '16 gelijk aan het aantal in het 1^e kwartaal '15 namelijk 2 . Over deze bewegingen zijn in het 1^e kwartaal '16 door 9 klagers 10 klachten ingediend, over de bewegingen in '15 door 8 klagers 8 klachten.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 1^e kwartaal 2016 toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2015, namelijk van 6 in '15 naar 15 in '16. Van de 15 afwijkingen zijn 9 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 1^e kwartaal 2015 waren alle 6 afwijkingen in opdracht of met toestemming 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^e kwartaal 2016 zijn 6 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 1^e kwartaal 2015 zijn geen trackoffenders 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. In het 1^e kwartaal 2016 zien we een toename van klachten en klagers ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015. Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 9.

Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

1. 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 het afgelopen jaar tijdig 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. Vermeldenswaard is dat de Werkgroep heeft vernomen dat toekomstige UPRT trainingen worden uitgevoerd met een ander, geluidarmer, toestel, zodat deze vluchten naar verwachting minder hinder en klachten zullen opleveren.
2. De Werkgroep heeft begin 2016 enkele schriftelijke reacties ontvangen, met name met klachten over lesvluchten. Zij heeft daarop in een open en constructieve sfeer met betrokkenen gesprekken gevoerd, waarbij informatie is gedeeld en waarbij een goed beeld van de ervaren hinder is verkregen.
3. Gelet op de hinder van circuitlesvluchten boven Meerssen, onderzoekt de Werkgroep of het op een enigszins lagere hoogte laten afbuigen (=bocht inzetten) van deze vluchten kan leiden tot beperking van de hinder, zonder dat andere omwonenden meer worden belast.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2016	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:	99	21	494	276	10	801
	Beek	7	0	13	46	2	61
	Brunssum	4	3	32	3	0	38
	Echt-Susteren	1	0	1	12	0	13
	Eijsden-Margraten	10	4	13	0	0	17
	Gulpen-Wittem	3	0	40	8	0	48
	Heerlen	2	0	6	0	0	6
	Kerkrade	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	12	10	26	7	0	43
	Meerssen	37	3	121	182	7	313
	Nuth	2	0	14	1	0	15
	Onderbanken	8	1	25	0	0	26
	Roerdalen	3	0	0	6	0	6
	Schinnen	3	0	6	2	0	8
	Sittard-Geleen	4	0	2	3	0	5
	Vaals	1	0	1	0	0	1
	Valkenburg a/d Geul	1	0	193	6	1	200

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

aantal klachten per klager in het 1 ^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:	116	9	286	795	8	1098
	Beek	6	0	5	82	0	87
	Brunssum	4	4	27	0	0	31
	Echt-Susteren	2	0	1	5	0	6
	Eijsden-Margraten	7	3	12	3	0	18
	Gulpen-Wittem	3	0	5	0	0	5
	Heerlen	3	0	3	0	0	3
	Landgraaf	1	0	3	0	0	3
	Maastricht	8	2	2	5	2	11
	Meerssen	60	0	66	643	3	712
	Nuth	3	0	3	2	0	5
	Onderbanken	5	0	7	1	0	8
	Roerdalen	2	0	0	11	0	11
	Schinnen	4	0	4	2	0	6
	Sittard-Geleen	3	0	1	23	0	24
	Stein	2	0	0	6	0	6
	Valkenburg a/d Geul	3	0	147	12	3	162

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 1^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

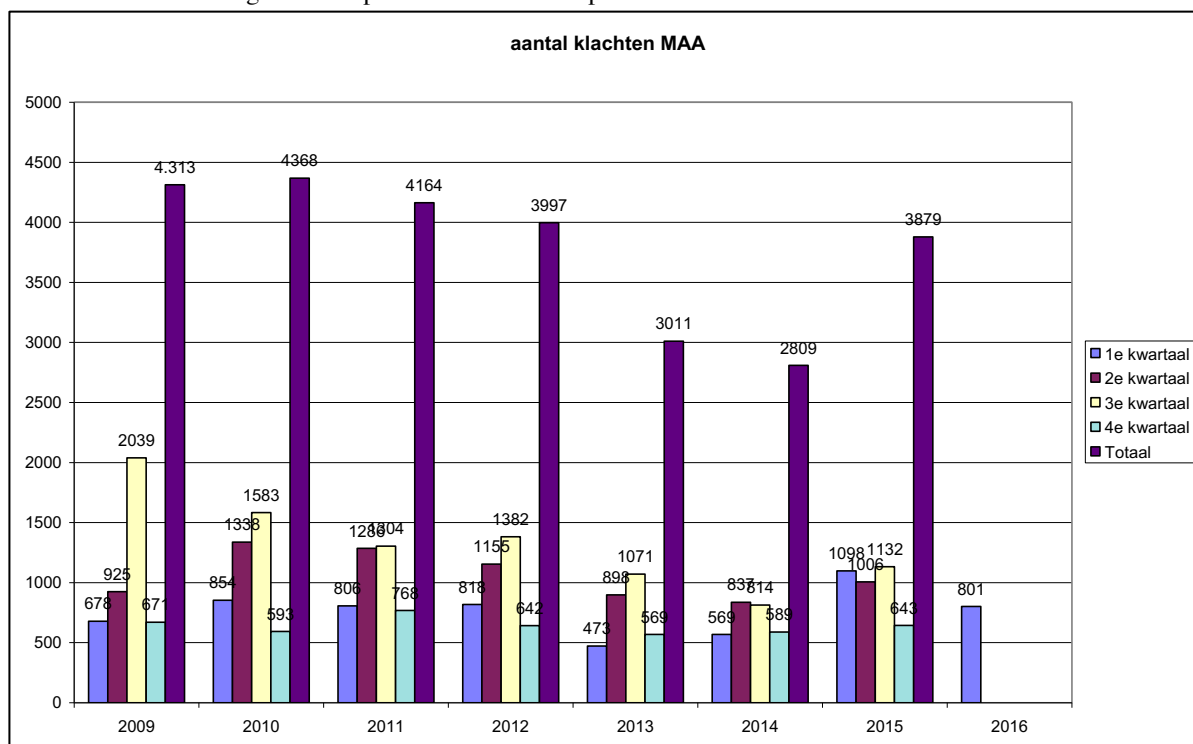
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2016	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	94	21	174	176	8	379
	Beek	6	0	6	18	2	26
	Brunssum	4	3	32	3	0	38
	Echt-Susteren	1	0	1	12	0	13
	Eijsden –Margraten	10	4	13	0	0	17
	Gulpen-Wittem	2	0	10	0	0	10
	Heerlen	2	0	6	0	0	6
	Kerkrade	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	12	10	26	7	0	43
	Meerssen	35	3	31	124	6	164
	Nuth	2	0	14	1	0	15
	Onderbanken	8	1	25	0	0	26
	Roerdalen	3	0	0	6	0	6
	Schinnen	3	0	6	2	0	8
	Sittard –Geleen	4	0	2	3	0	5
	Vaals	1	0	1	0	0	1
20-50	totaal:	3	0	37	75	1	113
	Beek	1	0	7	28	0	35
	Gulpen-Wittem	1	0	30	8	0	38
	Meerssen	1	0	0	39	1	40
50 of meer	totaal:	2	0	283	25	1	309
	Meerssen	1	0	90	19	0	109
	Valkenburg a/d Geul	1	0	193	6	1	200
Totaal		99	21	494	276	10	801

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

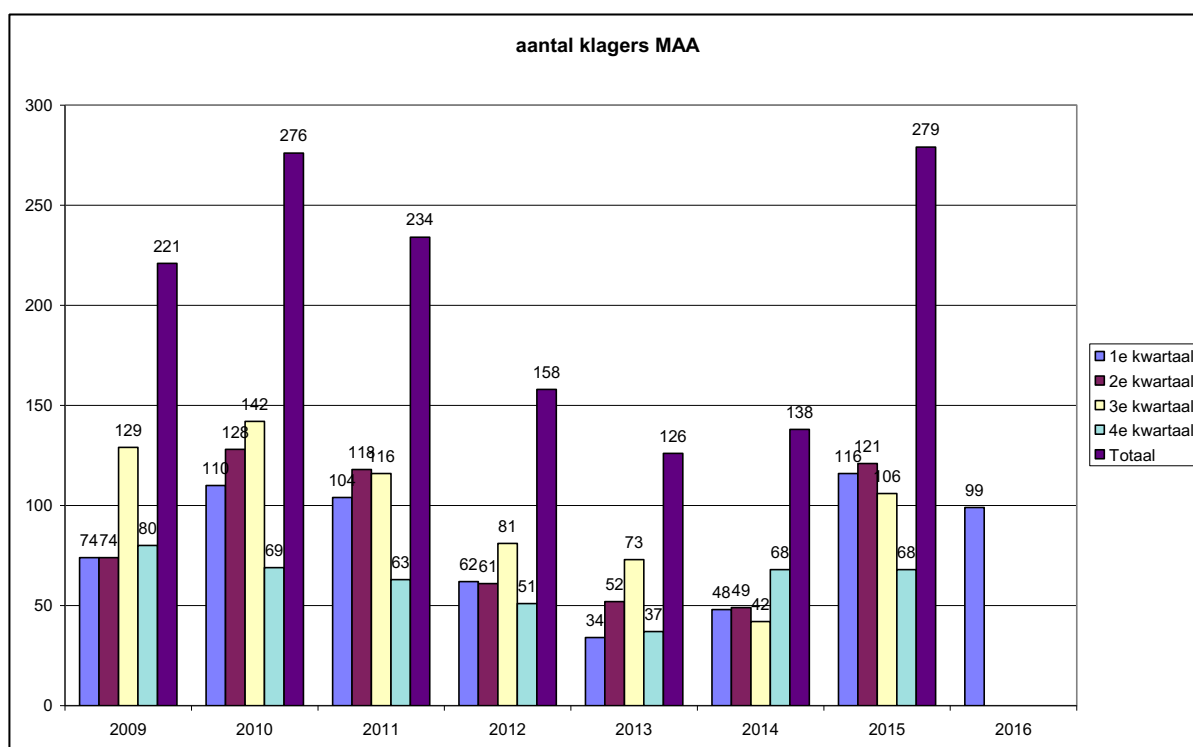
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2015	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal: 106	9	77	508	6	600	
	Beek	5	0	5	19	0	24
	Brunssum	4	4	27	0	0	31
	Echt-Susteren	2	0	1	5	0	6
	Eijsden –Margraten	7	3	12	3	0	18
	Gulpen-Wittem	3	0	5	0	0	5
	Heerlen	3	0	3	0	0	3
	Landgraaf	1	0	3	0	0	3
	Maastricht	8	2	2	5	2	11
	Meerssen	53	0	4	452	2	458
	Nuth	3	0	3	2	0	5
	Onderbanken	5	0	7	1	0	8
	Roerdalen	2	0	0	11	0	11
	Schinnen	4	0	4	2	0	6
	Sittard –Geleen	2	0	1	2	0	3
	Stein	2	0	0	6	0	6
	Valkenburg a/d Geul	2	0	0	0	2	2
20-50	totaal: 7	0	60	130	1	191	
	Meerssen	6	0	60	109	1	170
	Sittard-Geleen	1	0	0	21	0	21
50 of meer	totaal: 3	0	149	157	1	307	
	Beek	1	0	0	63	0	63
	Meerssen	1	0	2	82	0	84
	Valkenburg a/d Geul	1	0	147	12	1	160
Totaal	116	9	286	795	8	1098	

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2009 t/m 1^e kwartaal 2016.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2009 t/m 1^e kwartaal 2016.



BIJLAGE

Algemeen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 1^e kwartaal.

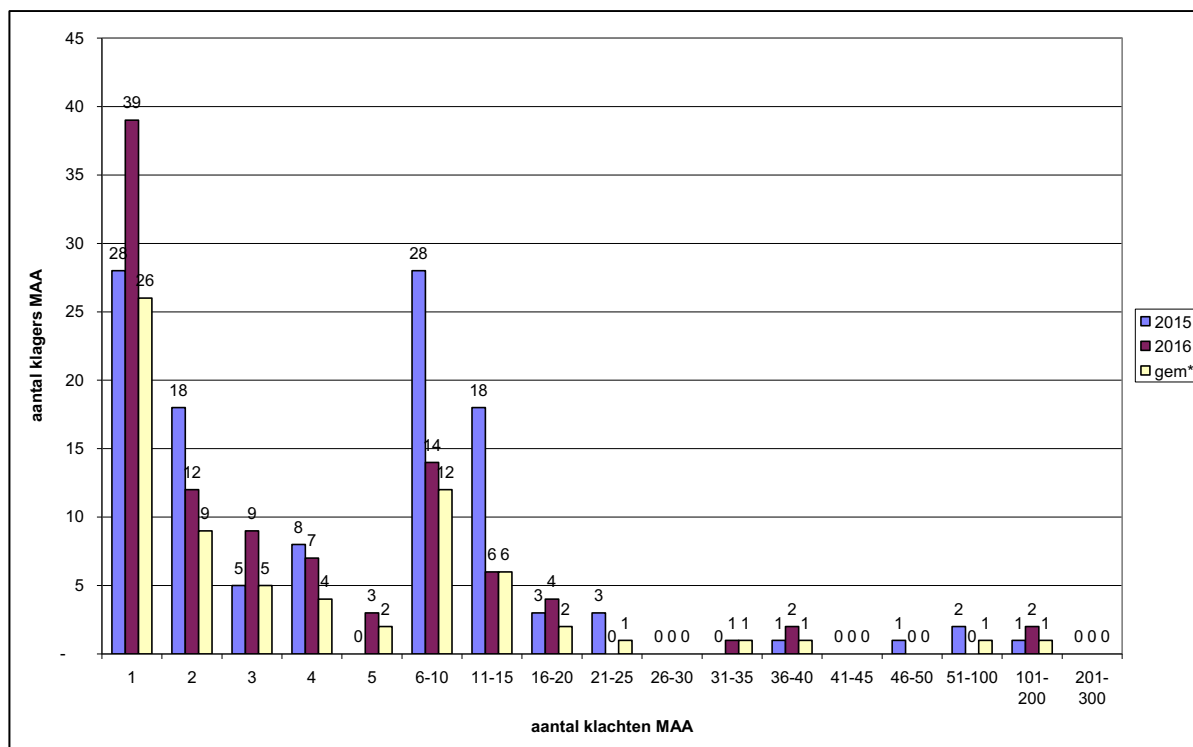
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Januari	424	565	877	965	0	2
Februari	465	558	1503	675	1	0
Maart	837	966	1626	862	1	0
Totaal	1726	2089	4006	2502	2	2

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2015	2016	%	2015	2016	%
Januari	149	312	+109	23	61	+165
Februari	186	198	+6	32	26	-19
Maart	763	291	-62	90	51	-43
Totaal	1098	801	-27	116	99	-15

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 1^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 1^e kwartaal 2016 met 15% is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2015. Het aantal klachten neemt af met 27%.

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



Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager

Overzicht oorzaak klachten	2015	2016
Totaal aantal klachten*	1098	801
Geluid	1098	799
Laagvliegen	72	130
Uitstoot	11	40
Stank	0	8
Afwijkende route	61	126
Trillingen	30	29
Angst	31	10
Warmdraaien	0	0
Proefdraaien	0	0
Grondlawaaai	0	1
Trackoffender	0	0
Overig	27	13

*) 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 1^e kwartaal 2016 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: door inwoners uit Ulestraten, Geulle en Meerssen wordt veel overlast gemeld over UPRT trainingen door leerlingen van Stella Aviation International, men voelt zich onveilig, raakt geïrriteerd of krijgt hoofdpijn van dit vliegverkeer en vraagt zich tevens af of er een vergunning voor dit soort bewegingen nodig is; een inwoner uit Ulestraten geeft aan geen overlast te ervaren van het groot vliegverkeer op MAA, maar wel van klein lesvliegverkeer; Een inwoner uit Meerssen vraagt zich af wanneer er gestopt gaat worden met het vliegen met lestoestellen zonder demper; een inwoner uit Beek ervaart veel hinder van het "avondvliegen" van klein lesverkeer; een inwoner uit Beek noemt de combinatie proefdraaien en vervolgens een extensie hindelrijk; een inwoner uit Vaals noemt het vliegen boven een stiltegebied storend; een inwoner uit Bunde verwacht van de nieuwe exploitant van MAA meer hinder te gaan ervaren.

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Januari Totaal	424	565	+33	80	142	+78	17	26	+53
6-7 uur				5	3				
7-23 uur				75	139				
Februari Totaal	465	558	+20	102	147	+44	16	19	+19
6-7 uur				2	0				
7-23 uur				100	147				
Maart Totaal	837	966	+15	113	226	+100	27	43	+59
6-7 uur				2	18				
7-23 uur				111	208				
Kwartaal totaal	1726	2089	+21	295	515	+75	42	64	+52
6-7 uur				9	21				
7-23 uur				286	494				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 1^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA. per maand/ kwartaal.

Januari	Bewegingen		klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	84	69	38	34
A320 serie	20	18	2	2
A330 serie	18	32	6	13
B737 serie	31	32	8	9
B747 serie	26	26	13	13
B777 serie	0	89	0	51
ATP serie	44	42	2	4
totaal	223 (53%)	308 (55%)	69 (86%)	126 (89%)

tabel 6a.

Februari	Bewegingen		Klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	67	68	38	40
A320 serie	16	18	2	0
A330 serie	42	52	27	18
B737 serie	29	28	11	10
B747 serie	24	26	10	9
B777 serie	0	91	0	43
ATP serie	40	40	6	2
Totaal	218 (47%)	323 (58%)	94 (92%)	122 (83%)

tabel 6b.

Maart	Bewegingen		klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	84	72	35	36
A320 serie	18	33	6	6
A330 serie	49	38	13	26
B737 serie	38	43	12	21
B747 serie	26	30	12	18
B777 serie	0	83	0	54
ATP serie	42	46	6	6
totaal	257 (31%)	345 (36%)	84 (74%)	167 (74%)

tabel 6c.

1 ^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	235	209	111	110
A320 serie	54	69	10	8
A330 serie	109	122	46	57
B737 serie	98	103	31	40
B747 serie	76	82	35	40
B777 serie	0	263	0	148
ATP serie	126	128	14	12
totaal	698 (40%)	976 (47%)	247 (84%)	415 (81%)

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 1726 in het 1^e kwartaal ‘15 naar 2089 in het 1^e kwartaal ‘16, een toename van 21%. Het totale aantal klachten neemt toe van 295 in ‘15 naar 515 in ‘16, een toename van 75%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 698 bewegingen in ‘15 naar 976 in ‘16 (40%), zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 247 naar 415 (68%), zie tabel 6d. Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 42 in ‘15 naar 64 in ‘16, een stijging van 52%, zie tabel 5.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Januari	877	965	+10	69	160	+132	8	39	+388
Februari	1503	675	-55	79	51	-35	16	10	-38
Maart	1626	862	-47	647	65	-90	68	18	-74
Totaal	4006	2502	-38	795	276	-65	79	46	-42

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 1^e kwartaal.

	Aantal klachten 2015	Aantal klachten 2016	%
< 6 ton MTOW	784	276	-65
> 6 ton MTOW	11	0	-100
circuit vluchten	116	52	-55
lokale vluchten	679	224	-67
totaal	795	276	-65

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 1^e kwartaal 2016 geen klachten zijn ingediend over de 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 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Januari totaal	0	2		0	10		0	9	
start	0	2			10				
landing	0	0			0				
Februari totaal	1	0		5	0		5	0	
start	1	0		5					
landing	0	0		0					
Maart totaal	1	0		3	0		3	0	
start	1	0		3					
landing	0	0		0					
Kwartaal Totaal	2	2	=	8	10	+25	8	9	+13
start	2	2		8	10				
landing	0	0		0	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, blijft in het 1^e kwartaal '16 gelijk aan het aantal in het 1^e kwartaal '15 namelijk 2. Over deze bewegingen zijn in het 1^e kwartaal '16 door 9 klagers 10 klachten ingediend, over de bewegingen in '15 door 8 klagers 8 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 1^e kwartaal 2016

1 ^e kwartaal 2016		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Januari	totaal	4	2	2
	jet	3	2	1
	prop	1	0	1
Februari	totaal	5	1	4
	jet	4	1	3
	prop	1	0	1
Maart	totaal	6	6	0
	jet	6	6	0
	prop	0	0	0
kwartaal	Totaal	15	9	6
	jet	13	9	4
	prop	2	0	2

Tabel 10: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 1^e kwartaal 2015

1 ^e kwartaal 2015		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Januari	totaal	0	0	0
	jet			
	prop			
Februari	totaal	3	3	0
	jet	3	3	
	prop	0	0	
Maart	totaal	3	3	0
	jet	3	3	
	prop	0	0	
kwartaal	Totaal	6	6	0
	jet	6	6	
	prop	0	0	

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 1^e kwartaal 2016 toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2015, namelijk van 6 in '15 naar 15 in '16. Van de 15 afwijkingen zijn 9 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 1^e kwartaal 2015 waren alle 6 afwijkingen in opdracht of met toestemming 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^e kwartaal 2016 zijn 6 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 1^e kwartaal 2015 zijn geen trackoffenders 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 1^e kwartaal van 2016 heeft de Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Maastricht 5 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 openstellingen 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 1e kwartaal 2016

	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	18	2	20
Geverik	2	0	0	2	4
Spaubeek	0	0	28	9	37
Subtotaal	2	0	46	13	61
Gemeente: Brunssum					
BRUNSSUM	0	3	3	32	38
Subtotaal	0	3	3	32	38
Gemeente: Echt-Susteren					
SUSTEREN	0	0	12	1	13
Subtotaal	0	0	12	1	13
Gemeente: Eijsden-Margraten					
BEMELEN	0	2	0	2	4
EIJSDEN	0	2	0	7	9
GRONSVELD	0	0	0	1	1
MARGRATEN	0	0	0	1	1
MHEER	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	4	0	12	16
Gemeente: Gulpen-Wittem					
EYS	0	0	8	30	38
GULPEN	0	0	0	9	9
WITTEM	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	8	40	48
Gemeente: Heerlen					
HEERLEN	0	0	0	6	6
Subtotaal	0	0	0	6	6

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

Behorende bij 1e kwartaal 2016

	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: Kerkrade					
KERKRADE	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Gemeente: Maastricht					
Amby/Geusselpark	0	2	1	8	11
Heugem/Randwyck	0	0	0	1	1
Malpertuis/Brusselsepoort/Caberg	0	0	0	1	1
Oostermaas/Wyckerpoort/Wittevrouwenv	0	0	6	3	9
Wolder/Biesland/Campagne	0	1	0	0	1
Wyck/Akerpoort/Ceramique/St. Maartenspoort	0	7	0	13	20
Subtotaal	0	10	7	26	43
Gemeente: Margraten OUD NIET GEBRUI					
BEMELEN	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Gemeente: Meerssen					
Bunde	1	0	19	90	110
Geulle	0	0	58	0	58
Meerssen	4	0	46	2	52
Moorveld	0	0	2	0	2
Rothem	0	1	8	13	22
Ulestraten	2	2	49	16	69
Subtotaal	7	3	182	121	313
Gemeente: Nuth					
Nuth	0	0	0	4	4
Wijnandsrade	0	0	1	10	11
Subtotaal	0	0	1	14	15
Gemeente: Onderbanken					
BINGELRADE	0	1	0	8	9
MERKELBEEK	0	0	0	2	2

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

Behorende bij 1e kwartaal 2016

	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: Onderbanken					
SCHINVELD	0	0	0	15	15
Subtotaal	0	1	0	25	26
Gemeente: Roerdalen					
MELICK	0	0	1	0	1
MONTFORT	0	0	5	0	5
Subtotaal	0	0	6	0	6
Gemeente: Schinnen					
DOENRADE	0	0	1	2	3
OIRSBEEK	0	0	1	0	1
PUTH	0	0	0	4	4
Subtotaal	0	0	2	6	8
Gemeente: Sittard-Geleen					
MUNSTERGELEEN	0	0	0	1	1
SITTARD	0	0	3	1	4
Subtotaal	0	0	3	2	5
Gemeente: Vaals					
VAALS	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Gemeente: Valkenburg aan de Geul					
VALKENBURG	1	0	6	193	200
Subtotaal	1	0	6	193	200
Totaal	10	21	276	494	801