

MLM 13-020
WKH 13-002

MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

1^e KWARTAAL 2013

April 2013

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 1 ^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 1^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 1^e kwartaal 2013

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 1^e kwartaal 2013 afneemt ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal 2012 van 818 naar 473 (42%). Het aantal klagers neemt af van 62 naar 34 (45%). Een daling van de klachten is te zien in de categorieën "overige dagvluchten" (29%) en lesvluchten (84%), het aantal in de categorie nachtvluchten blijft nagenoeg gelijk. Van de 473 klachten in het 1^e kwartaal 2013 zijn er 265 (56%) ingediend door 2 personen. In het 1^e kwartaal 2012 zijn dat er van de 818 klachten 487 (60%) geweest, 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 2006 in '12 naar 2220 in '13 (11%). Het totale aantal klachten daalt van 612 in '12 naar 437 in '13 (29%). De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 890 bewegingen in '12 naar 1251 in '13 (41%), zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 465 naar 360 (23%), zie tabel 6d. Klagers over "overige" dagvluchten nemen af van 48 naar 31 (35%), zie tabel 5. Een afname van klagers en klachten is te vinden in zowel de categorieën 0-20 en 20-50 klachten per klager per kwartaal als in de de categorie 50 of meer klachten per klager per kwartaal.

In het 1^e kwartaal 2013 zijn er 33 klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) door 7 personen ingediend. Van de 33 klachten gaan er 13 over circuit- en 20 over lokale lesbewegingen met toestellen < 6 ton, zie tabel 8. In het 1^e kwartaal 2012 zijn er in totaal 204 klachten over lesvluchten door 33 personen ingediend, dit betekent een afname van de klachten en klagers met respectievelijk 84% en 79%. In het 1^e kwartaal 2013 komen de klachten voornamelijk uit de gemeenten Meerssen, Maastricht en Valkenburg aan de Geul. In het 1^e kwartaal 2012 komen de klachten voornamelijk uit de gemeenten Echt-Susteren, Maastricht, Meerssen en Schinnen. In het 1^e kwartaal 2011 zijn de klachten over lesvluchten met name afkomstig uit de gemeenten Echt-Susteren, Meerssen, Roerdalen, Sittard-Geleen en Valkenburg aan de Geul. Zie tabel 1a en 1b en bijlage 'Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken'. Het aantal lesbewegingen neemt met 69% af van 3535 in '12 naar 1112 in '13.

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, is in het 1^e kwartaal 2013 gelijk aan het aantal in 2012, namelijk 2 bewegingen. Over deze bewegingen zijn in het 1^e kwartaal '13 door 3 klagers 3 klachten ingediend, in '12 door 2 klagers 2 klachten.

Met behulp van Fanomos constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 1^e kwartaal 2013, gestegen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2012, namelijk van 16 in '12 naar 25 in '13. Van deze 25 afwijkingen zijn er 14 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 4 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 1^e kwartaal 2012 waren 10 van de 16 afwijkingen in opdracht van de LVNL. 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 1^e kwartaal 2013 zijn 4 trackoffenders, voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 1^e kwartaal 2012 zijn dat 6 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. 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:

1. De werkgroep constateert dat een vergelijking van de rapportages van het 3^e en 4^e kwartaal 2012 en van het 1^e kwartaal 2013 leert dat er geen lineair verband is tussen vliegbewegingen van overige dagvluchten enerzijds en klachten en klagers anderzijds. Een daling van het aantal bewegingen leidt in het ene geval tot een grotere daling van het aantal klachten en klagers, zie overige dagvluchten in 4^e kwartaal 2012 en daarbinnen de bewegingen met zware toestellen. In het andere geval leidt een afname van het aantal bewegingen tot een veel geringere afname van de klachten, zie overige dagvluchten 3^e kwartaal 2012 inclusief bewegingen met zware toestellen. Anderzijds hoeft een toename van de bewegingen niet te leiden tot een toename van de klachten, maar in het 1^e kwartaal 2013 constateren wij zelfs een behoorlijke afname van de klachten. Er ligt hier mogelijk een verband met de inzet van moderne, geluidluwe toestellen. Het lijkt erop dat er wel een lineair verband is tussen de bewegingen met nachtvluchten en de klachten over deze vluchten (zie de drie kwartaalrapporten). Voor de werkgroep zijn deze constatering een aanwijzing dat de registratie en de systematiek van meten door het klachtenbureau luchtverkeer deugdelijk en informatief is.
2. De werkgroep is voornemens een onderzoek in te stellen naar de mogelijkheden en effecten van afwijking van de voorgeschreven vertrekprocedure op een lagere hoogte dan nu mogelijk is, zonder dat de vigerende vertekroutes behoeven te worden aangepast. Eerdere afwijking zou kunnen leiden tot een grotere spreiding van het vliegverkeer en daarmee tot spreiding van de hinder. Bovendien zou eerdere afwijking kunnen leiden tot een geringer aantal vliegmijlen en dus tot milieuwinst in de zin van geringere luchtmissies. Een eerste inventarisatie wordt door het klachtenbureau luchtverkeer in samenwerking met de luchtverkeersleiding uitgevoerd en de resultaten worden in de werkgroep besproken. Op basis hiervan besluit de werkgroep dan over een advies aan de Milieucommissie c.q. aan (de voorzitter van) de Commissie Regionaal Overleg.

Tabellen klachten.

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

aantal klachten per klager in het 1 ^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:	34	25	412	33	473
	Beek	2	1	1	0	2
	Brunssum	1	0	1	0	1
	Echt-Susteren	1	0	12	0	12
	Eijsden-Margraten	1	2	2	0	4
	Gulpen-Wittem	2	0	57	2	59
	Maastricht	5	8	42	9	59
	Meerssen	8	4	70	16	93
	Nuth	2	0	2	0	2
	Onderbanken	3	1	9	0	10
	Roerdalen	1	0	1	0	1
	Schinnen	4	0	12	0	12
	Sittard-Geleen	3	0	10	0	10
	Valkenburg a/d Geul	1	9	193	6	208

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

aantal klachten per klager in het 1 ^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:	62	26	586	204	818
	Beek	5	1	3	6	10
	Brunssum	4	8	11	0	19
	Echt-Susteren	1	0	1	21	22
	Eijsden-Margraten	2	0	1	7	8
	Gulpen-Wittem	3	0	46	5	52
	Landgraaf	1	0	2	1	3
	Maastricht	4	1	7	24	32
	Meerssen	12	4	133	72	210
	Nuth	1	0	0	3	3
	Onderbanken	10	7	38	9	54
	Roerdalen	3	0	9	7	16
	Schinnen	9	2	36	31	69
	Sittard-Geleen	2	0	1	3	4
	Valkenburg a/d Geul	5	3	298	15	316

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

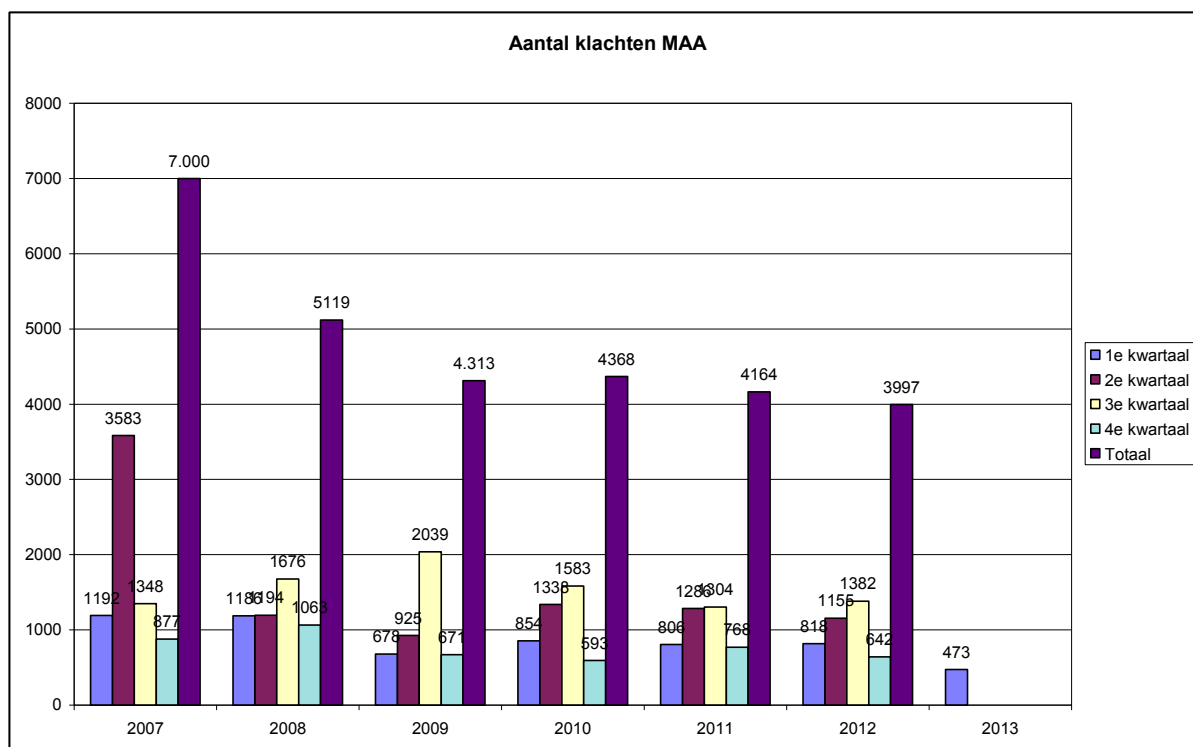
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2013	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	30	11	112	24	2	149
	Beek	2	1	1	0	0	2
	Brunssum	1	0	1	0	0	1
	Echt- Susteren	1	0	12	0	0	12
	Eijsden -Margraten	1	2	2	0	0	4
	Gulpen-Wittem	1	0	2	0	0	2
	Maastricht	4	3	23	8	0	34
	Meerssen	7	4	37	16	2	59
	Nuth	2	0	2	0	0	2
	Onderbanken	3	1	9	0	0	10
	Roerdalen	1	0	1	0	0	1
	Schinnen	4	0	12	0	0	12
	Sittard -Geleen	3	0	10	0	0	10
20-50	totaal:	2	5	52	1	1	59
	Maastricht	1	5	19	1	0	25
	Meerssen	1	0	33	0	1	34
50 of meer	totaal:	2	9	248	8	0	265
	Gulpen-Wittem	1	0	55	2	0	57
	Valkenburg a/d Geul	1	9	193	6	0	208
Totaal		34	25	412	33	3	473

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

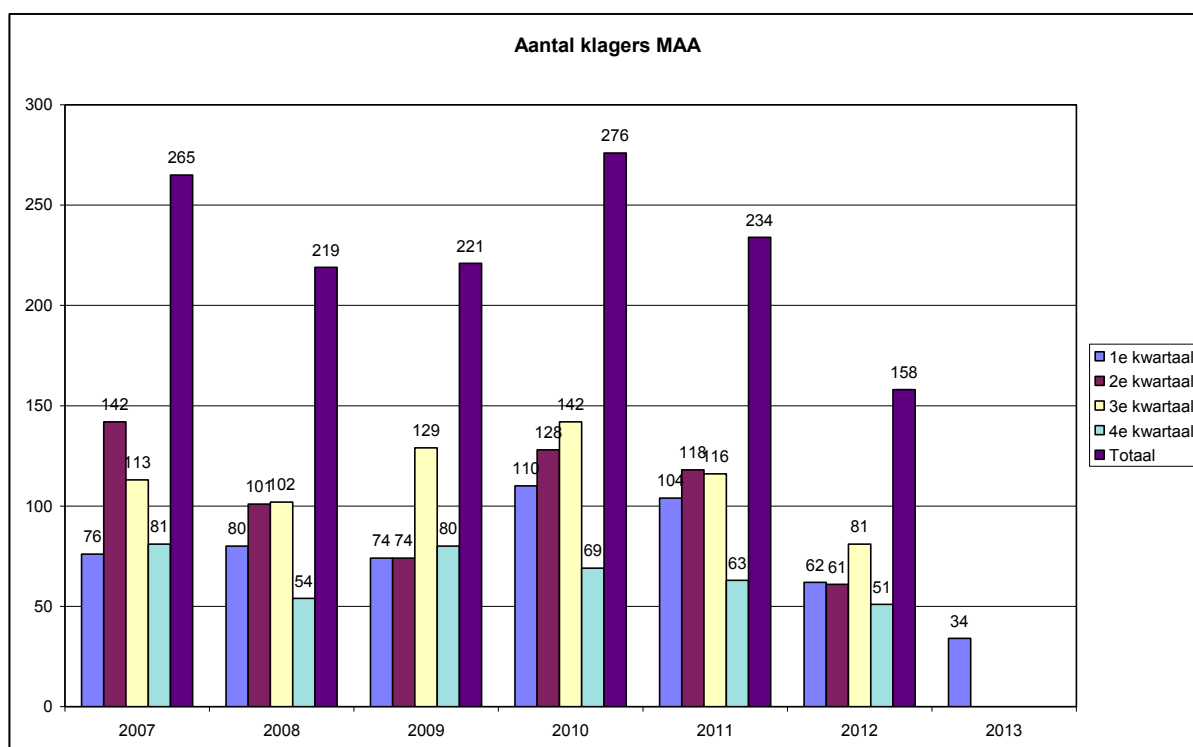
aantal klachten per klager in het 1 kwartaal 2012	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	53	15	76	73	1	165
	Beek	5	1	3	6	0	10
	Brunssum	4	8	11	0	0	19
	Eijsden-Margraten	2	0	1	7	0	8
	Gulpen-Wittem	2	0	5	1	0	6
	Landgraaf	1	0	2	1	0	3
	Maastricht	3	1	4	0	0	5
	Meerssen	10	0	8	27	1	36
	Nuth	1	0	0	3	0	3
	Onderbanken	9	3	12	8	0	23
	Roerdalen	3	0	9	7	0	16
	Schinnen	8	2	17	10	0	29
	Sittard-Geleen	2	0	1	3	0	4
	Valkenburg a/d Geul	3	0	3	0	0	3
20-50	totaal:	5	4	90	71	1	166
	Echt-Susteren	1	0	1	21	0	22
	Gulpen-Wittem	1	0	41	4	1	46
	Maastricht	1	0	3	24	0	27
	Onderbanken	1	4	26	1	0	31
	Schinnen	1	0	19	21	0	40
50 of meer	totaal:	4	7	420	60	0	487
	Meerssen	2	4	125	45	0	174
	Valkenburg a/d Geul	2	3	295	15	0	313
Totaal		62	26	586	204	2	818

Trends.

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



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



BIJLAGE

Algemeen.

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

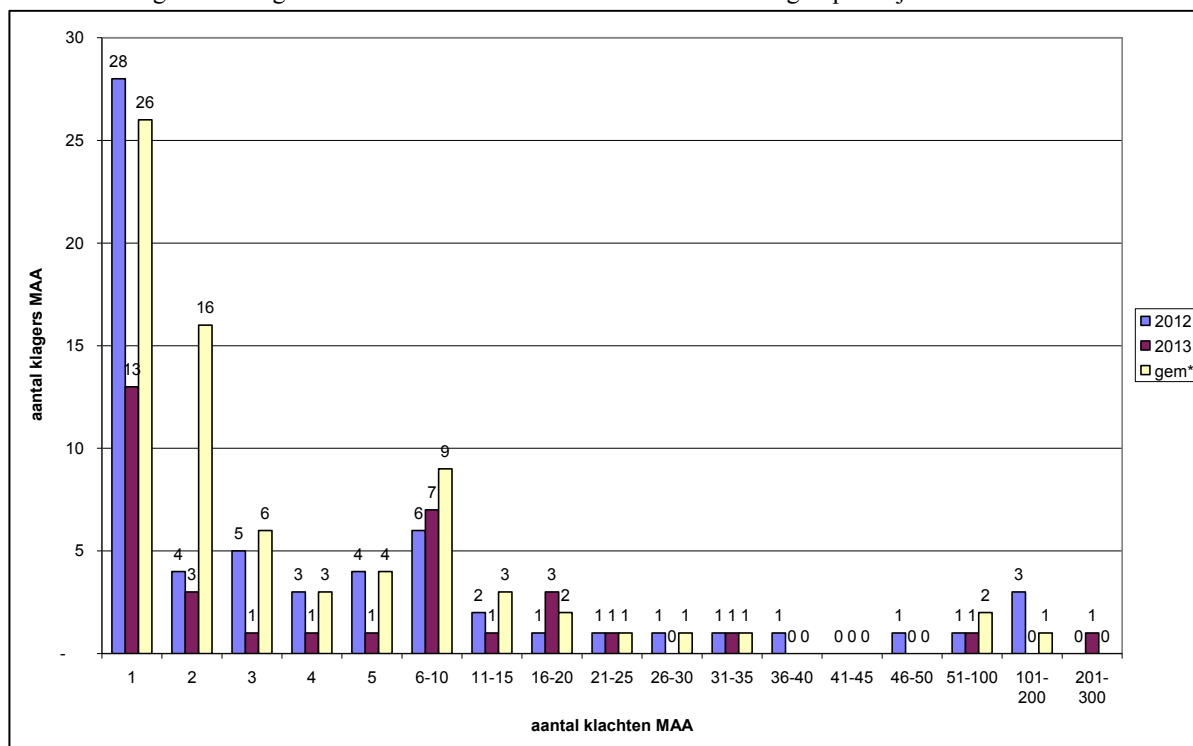
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Januari	510	575	998	274	1	0
Februari	566	571	1082	348	1	0
Maart	930	1074	1455	490	0	2
Totaal	2006	2220	3535	1112	2	2

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2012	2013	%	2012	2013	%
Januari	263	138	-48	36	16	-56
Februari	226	116	-49	31	14	-55
Maart	329	219	-33	34	20	-41
Totaal	818	473	-42	62	34	-45

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 2013 met 28 afneemt (45%) ten opzichte van dezelfde periode in 2012. Het aantal klachten neemt af met 345 (42%).

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.



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 2013 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: overlast van testvluchten met een helicopter (Ulestraten); niet tegen vliegverkeer, maar wel tegen geluidsoverlast (Ulestraten); overlast van geluid van de APU bij laden en lossen (Beek); landen met een B744 over Maastricht (wijk Ceramique) geeft een gevoel van onveiligheid.

Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager

Overzicht oorzaak klachten	2012	2013
Totaal aantal klachten*	818	473
Geluid	796	468
Laagvliegen	111	59
Uitstoot	4	5
Stank	7	6
Afwijkende route	80	82
Trillingen	6	31
Angst	29	15
Warmdraaien	1	0
Proefdraaien	17	1
Grondlawaaai	2	1
Trackoffender	0	0
Overig	3	4

*) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben

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		
		2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
Januari	Totaal	510	575	+13	186	131	-30	26	15	-42
	6-7 uur				12	11				
	7-23 uur				174	120				
Februari	Totaal	566	571	+1	171	102	-40	25	14	-44
	6-7 uur				7	1				
	7-23 uur				164	101				
Maart	Totaal	930	1074	+15	255	204	-20	29	17	-41
	6-7 uur				7	13				
	7-23 uur				248	191				
Kwartaal	totaal	2006	2220	+11	612	437	-29	48	31	-35
	6-7 uur				26	25				
	7-23 uur				586	412				

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	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	91	92	74	29
A320 serie	65	0	33	0
A330 serie	6	18	4	6
B737 serie	14	202	7	57
B747 serie	70	64	34	25
ATP serie	44	46	11	5
totaal	290 (57%)	422 (73%)	163 (88%)	122 (93%)

tabel 6a.

Februari	Bewegingen		Klachten	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	84	70	67	22
A320 serie	63	2	17	0
A330 serie	12	20	5	8
B737 serie	6	179	2	34
B747 serie	74	66	25	18
ATP serie	42	40	8	4
totaal	281 (50%)	377 (66%)	124 (73%)	86 (84%)

tabel 6b.

Maart	Bewegingen		klachten	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	88	80	68	38
A320 serie	63	7	28	0
A330 serie	12	24	10	7
B737 serie	56	225	24	62
B747 serie	56	74	38	41
ATP serie	44	42	10	4
totaal	319 (34%)	452 (42%)	178 (70%)	152 (75%)

tabel 6c.

1^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2012	2013	2012	2013
A310 serie	263	242	209	89
A320 serie	191	9	78	0
A330 serie	30	62	19	21
B737 serie	76	606	33	153
B747 serie	200	204	97	84
ATP serie	130	128	29	13
totaal	890 (44%)	1251 (56%)	465 (76%)	360 (82%)

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 2006 in ‘12 naar 2220 in ‘13 (11%). Het totale aantal klachten daalt van 612 in ‘12 naar 437 in ‘13 (29%). De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen toe van 890 bewegingen in ‘12 naar 1251 in ‘13 (41%), zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 465 naar 360 (23%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 48 naar 31 (35%), zie tabel 5. Een afname van klagers en klachten is te vinden in zowel de categorieën 0-20 en 20-50 klachten per klager per kwartaal als in de de categorie 50 of meer klachten per klager per kwartaal.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

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

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
Januari	998	274	-73	75	7	-91	17	4	-76
Februari	1082	348	-68	55	14	-75	17	3	-82
Maart	1455	490	-66	74	12	-84	14	2	-86
Totaal	3535	1112	-69	204	33	-84	33	7	-79

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 2012	Aantal klachten 2013	%
< 6 ton MTOW	172	33	-81
> 6 ton MTOW	32	0	-100
circuit vluchten	42	13	-69
lokale vluchten	162	20	-88
totaal	204	33	-84

In het 1^e kwartaal 2013 zijn er 33 klachten over lesvluchten (zowel BKL als Ke lesvluchten) door 7 personen ingediend. Van de 33 klachten gaan er 13 over circuit- en 20 over lokale lesbewegingen met toestellen < 6 ton, zie tabel 8. In het 1^e kwartaal 2012 zijn er in totaal 204 klachten over lesvluchten door 33 personen ingediend, dit betekent een afname van de klachten en klagers met respectievelijk 84% en 79%. In het 1^e kwartaal 2013 komen de klachten voornamelijk uit de gemeenten Meerssen, Maastricht en Valkenburg aan de Geul. In het 1^e kwartaal 2012 komen de klachten voornamelijk uit de gemeenten Echt-Susteren, Maastricht, Meerssen en Schinnen. In het 1^e kwartaal 2011 zijn de klachten over lesvluchten met name afkomstig uit de gemeenten Echt-Susteren, Meerssen, Roerdalen, Sittard-Geleen en Valkenburg aan de Geul. Zie tabel 1a en 1b en bijlage 'Overzicht klachten per gemeente met onderverdeling naar woonplaatsen, -kernen en -wijken'. Het aantal lesbewegingen neemt met 69% af van 3535 in '12 naar 1112 in '13.

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		
	2012	2013	%	2012	2013	%	2012	2013	%
Januari totaal	1	0		2	0		2	0	
start	1	0		2	0				
landing	0	0		0	0				
Februari totaal	1	0		0	0		0	0	
start	1	0		0	0				
landing	0	0		0	0				
Maart totaal	0	2		0	3		0	3	
start	0	2		0	3				
landing	0	0		0	0				
Kwartaal Totaal	2	2	=	2	3	+50	2	3	+50
start	2	2		2	3				
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.

Vergelijken we het aantal vliegbewegingen van MAA buiten de openstellingsuren in het 1^e kwartaal 2013 met dat van dezelfde periode in 2012 dan zien we dat in 2013 2 nachtbewegingen hebben plaatsgevonden, waarover 3 klachten door 3 personen zijn ingediend en in 2012 eveneens 2 nachtbewegingen hebben plaatsgevonden, waarover 2 klachten door 2 personen zijn ingediend.

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 1^e kwartaal 2013

1 ^e kwartaal 2013		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan administratieve fout	waarvan trackoffender
Januari	totaal	6	3	3	0
	jet	5	3	2	0
	prop	1	0	1	0
Februari	totaal	4	3	0	1
	jet	3	3	0	0
	prop	1	0	0	1
Maart	totaal	15	8	4	3
	jet	15	8	4	3
	prop	0	0	0	0
kwartaal	Totaal	25	14	7	4
	jet	23	14	6	3
	prop	2	0	1	1

Tabel 10: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 1^e kwartaal 2012

1 ^e kwartaal 2012		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan administratieve fout	waarvan trackoffender (x*)
Januari	totaal	2	1	0	1
	jet	2	1	0	1
	prop	0	0	0	0
Februari	totaal	4	2	0	2
	jet	3	1	0	2
	prop	1	1	0	0
Maart	totaal	10	7	0	3
	jet	9	7	0	2
	prop	1	0	0	1
kwartaal	Totaal	16	10	0	6
	jet	14	9	0	5
	prop	2	1	0	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. 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.

(x*) Aantal marginale trackoffenders.

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 1^e kwartaal 2013, gestegen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2012, namelijk van 16 in '12 naar 25 in '13. Van deze 25 afwijkingen zijn er 14 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 4 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 1^e kwartaal 2012 waren 10 van de 16 afwijkingen in opdracht van de LVNL. 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 1^e kwartaal 2013 zijn 4 trackoffenders, voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 1^e kwartaal 2012 zijn dat 6 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 1^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 <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.
IVW:	Inspectie Verkeer en Waterstaat.
ILT/Domein Luchtvaart:	Domein Luchtvaart. Deze dienst, een onderdeel van de Inspectie Leefomgeving van het Ministerie 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 1e 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: Beek					
Geverik	0	1	0	0	1
Spaubeek	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	1	0	1	2
Gemeente: Brunssum					
BRUNSSUM	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Gemeente: Echt-Susteren					
SUSTEREN	0	0	0	12	12
Subtotaal	0	0	0	12	12
Gemeente: Eijsden-Margraten					
MARGRATEN	0	2	0	2	4
Subtotaal	0	2	0	2	4
Gemeente: Gulpen-Wittem					
EYS	0	0	2	55	57
WITTEM	0	0	0	2	2
Subtotaal	0	0	2	57	59
Gemeente: Maastricht					
Amby/Geusseltpark	0	5	9	28	42
Wyck/Akerpoort/Ceramique/St. Maartenspoort	0	3	0	14	17
Subtotaal	0	8	9	42	59
Gemeente: Meerssen					
Bunde	2	3	0	47	52
Meerssen	0	0	9	0	9

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

Behorende bij 1e 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: Meerssen					
Ulestraten	1	1	7	23	32
Subtotaal	3	4	16	70	93
Gemeente: Nuth					
Nuth	0	0	0	1	1
Wijnandsrade	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	2	2
Gemeente: Onderbanken					
SCHINVELD	0	1	0	9	10
Subtotaal	0	1	0	9	10
Gemeente: Roerdalen					
MONTFORT	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Gemeente: Schinnen					
DOENRADE	0	0	0	1	1
OIRSBEK	0	0	0	3	3
PUTH	0	0	0	8	8
Subtotaal	0	0	0	12	12
Gemeente: Sittard-Geleen					
GELEEN	0	0	0	1	1
MUNSTERGELEEN	0	0	0	2	2
SITTARD	0	0	0	7	7
Subtotaal	0	0	0	10	10
Gemeente: Valkenburg aan de Geul					
VALKENBURG	0	9	6	193	208
Subtotaal	0	9	6	193	208

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

Behorende bij 1e kwartaal 2013

Nachtluchten 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: **Valkenburg aan de Geul**

Totaal	3	25	33	412	473
---------------	----------	-----------	-----------	------------	------------