

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

3^e KWARTAAL 2015

November 2015

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 3 ^e kwartaal 2015	blz. 3
2. Aandachtspunten en/ of aanbevelingen	blz. 5
3. Tabellen klachten	blz. 6
4. Trends	blz. 9
Bijlage:	
- Algemeen	blz. 10
- Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 13
- Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 15
- Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 16
- SID-afwijkingen	blz. 17
- Procedure klachtenbehandeling	blz. 19
- Overzicht klachten per gemeente	blz. 20
- Begrippenlijst	blz. 21
- Samenstelling werkgroep	blz. 23

INLEIDING

Dit rapport is opgesteld om de Commissie Regionaal Overleg (CRO) Luchthaven Maastricht te informeren over klachten betreffende vliegverkeer MAA, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 3^e kwartaal 2015.

Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

Het rapport wordt besproken in de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid van de Commissie.

Op basis van het rapport kan de CRO aandachtspunten voor nader onderzoek formuleren. Dit kan resulteren in beleidsaanbevelingen ter voorkoming van vermijdbare hinder.

In dit rapport zijn alleen de klachten over vliegverkeer van MAA opgenomen en niet van vliegverkeer van de AWACS-basis, Bierset en/of van overvliegers.

Klachtenrapport 3^e kwartaal 2015

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 3^e kwartaal 2015 toeneemt ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal 2014 van 814 naar 1132 (39%). Het aantal klagers neemt toe van 42 naar 106 (152%). Een daling van de klachten is te zien in de categorie “overige dagvluchten” (23%), in de categorieën les- en nachtvluchten is een toename van klachten te constateren. De klachten over lesvluchten nemen sterk toe van 80 in '14 naar 559 in '15. De nachtklachten stijgen van 12 in '14 naar 14 in '15. Van de 1132 klachten in het 3^e kwartaal 2015 zijn er 639 (56%) ingediend door 5 personen. In het 3^e kwartaal 2014 zijn dat er 647 van de 814 (79%), ingediend door 5 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers betreffen overwegend “overige dagvluchten” en lesvluchten. Zie tabel 1c. Opgemerkt dient te worden dat in dit rapport alleen de klachten over vliegverkeer van MAA zijn opgenomen en niet van vliegverkeer van de AWACS-basis, Bierset en/of van overvliegers

In het 3^e kwartaal 2015 zijn er 559 klachten over lesvluchten (zowel lesvluchten van groot als klein verkeer) door 64 personen ingediend. In het 3^e kwartaal 2014 zijn er 80 klachten over lesvluchten door 10 personen ingediend. Met ingang van september 2014 heeft Stella Aviation International (SAI) besloten de opleiding van ongeveer 65 leerling piloten over te nemen van Stella Aviation Academy. De elders reeds in gang gezette opleiding van deze leerling piloten zal voor een deel door vliegers op MAA worden afgemaakt. Het aantal lesbewegingen neemt toe van 848 in '14 naar 3485 bewegingen in '15. In de WKH is afgesproken de effecten van deze ontwikkeling op de omgeving (zoals klachtenpatroon) te monitoren.

Van de 559 klachten in het 3^e kwartaal 2015 gaan er 484 klachten over vluchten met toestellen < 6 ton MTOW en 75 klachten over vluchten met toestellen > 6 ton MTOW.

Van de 484 klachten over vliegverkeer < 6 ton zijn door 34 personen 136 klachten ingediend over het zgn “avondvliegen” door leerlingen van SAI in het kader van hun opleiding. Het gaat om vliegbewegingen (zowel circuit-als lokale bewegingen) in de periode 19:00 – 23:00 uur, waarvoor door de exploitant, wat betreft de circuitbewegingen, toestemming is verleend conform artikel 5, lid 2 van de Omzettingsregeling Luchthaven Maastricht. Deze klachten zijn voornamelijk afkomstig van inwoners van de woonkernen Beek, Meerssen, Ulestraten en Schimmert.

De 75 klachten over lesvliegverkeer > 6 ton gaan over 24 circuitvluchten uitgevoerd met een B738 van Air Berlin op 8 juli 2015. De klachten zijn ingediend door 12 personen. voornamelijk afkomstig uit de woonkernen Meerssen, Beek, Bunde en Nuth. 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 3^e kwartaal 2015 3 klachten zijn ingediend over de 28 bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

Het totale aantal bewegingen van “overige dagvluchten” neemt af van 2591 in het 3^e kwartaal ‘14 naar 2374 in het 3^e kwartaal ‘15, een afname van 8%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 1281 bewegingen in ‘14 naar 1122 in ‘15 (12%), zie tabel 6d. Het totale aantal klachten neemt af van 722 in ‘14 naar 559 in ‘15, een afname van 23%. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 547 naar 453 (17%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen toe van 35 in ‘14 en 53 in ‘15, een stijging van 51%, zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er in het 3^e kwartaal ‘15 sprake is van een afname van klagers en klachten van “overige vluchten” in de categorieën 20-50 en 50 klachten of meer per kwartaal. In de categorie 0-20 constateren we een sterke toename van klagers en klachten.

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, blijft in het 3^e kwartaal ‘15 gelijk aan het aantal in het 3^e kwartaal ‘14 namelijk 5 bewegingen. Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal ‘15 door 12 klagers 14 klachten ingediend, over de bewegingen in ‘14 door 9 klagers 12 klachten.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 3^e kwartaal 2015 afgenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2014, namelijk van 40 in ‘14 naar 23 in ‘15. Van de 23 afwijkingen zijn 16 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 7 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 3^e kwartaal 2014 waren 39 van de 40 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 16 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 3^e kwartaal 2015 zijn 7 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 3^e kwartaal 2014 is dat 1 trackoffender geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen zeven jaar kan, met uitzondering van een kleine piek in 2010, een dalende trend van de klachten over MAA vliegverkeer geconstateerd worden. Deze dalende trend zet zich voort in 2014. In het 1^e kwartaal 2015 constateren we een toename van de klachten met 86% ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, in het 2^e kwartaal dalen de klachten met 8% ten opzichte van het 1^e kwartaal 2015. In het 3^e kwartaal zien we een toename van de klachten met 13% ten opzichte van het 2^e kwartaal 2015.

De klagers over MAA vliegverkeer laten een ander 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 het 1^e kwartaal 2015 neemt het aantal klagers met 71% toe ten opzichte van het 4^e kwartaal 2014, in het 2^e kwartaal constateren we een toename van aantal klagers met 4% ten opzichte van het kwartaal ervoor. In het 3^e kwartaal zien we een afname van de klagers met 12% ten opzichte van het 2^e kwartaal 2015. Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 9.

Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

Zie klachtenrapport vierde kwartaal 2015.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 ^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:	106	4	555	559	14	1132
	Ambt Montfort	1	0	1	0	0	1
	Beek	13	1	14	125	1	141
	Brunssum	3	0	32	0	0	32
	Echt-Susteren	3	0	1	17	0	18
	Eijsden-Margraten	6	0	16	2	0	18
	Gulpen-Wittern	2	0	1	1	1	3
	Maastricht	13	1	22	23	3	49
	Meerssen	38	0	185	293	7	485
	Nuth	5	0	20	43	0	63
	Onderbanken	4	0	4	6	0	10
	Roerdalen	3	0	0	15	0	15
	Schinnen	3	0	3	2	0	5
	Sittard-Geleen	5	2	2	3	0	7
	Stein	1	0	0	2	0	2
	Valkenburg a/d Geul	5	0	253	27	2	282
	Voerendaal	1	0	1	0	0	1

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2014 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2014	Aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
	Totaal:	42	2	720	80	12	814
	Beek	1	0	1	0	0	1
	Echt-Susteren	1	0	1	38	0	39
	Eijsden-Margraten	10	1	32	0	2	35
	Gulpen-Wittern	2	0	113	0	0	113
	Landgraaf	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	4	0	11	1	1	13
	Meerssen	15	0	181	29	6	216
	Nuth	2	1	46	4	0	51
	Roerdalen	2	0	0	4	0	4
	Schinnen	1	0	2	0	0	2
	Sittard-Geleen	2	0	2	0	0	2
	Valkenburg a/d Geul	1	0	330	4	3	337

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

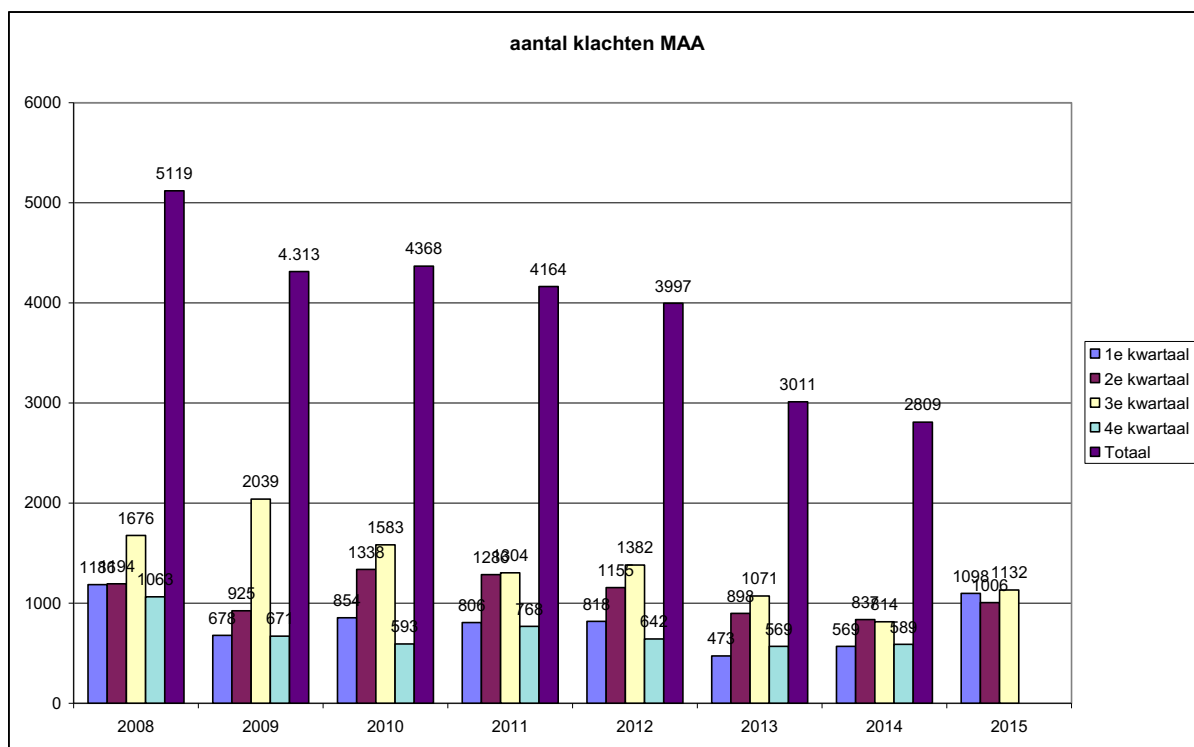
aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2015	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	96	4	102	239	7	352
	Ambt Montfort	1	0	1	0	0	1
	Beek	11	1	2	60	1	64
	Brunssum	3	0	32	0	0	32
	Echt-Susteren	3	0	1	17	0	18
	Eijsden –Margraten	6	0	16	2	0	18
	Gulpen-Wittem	2	0	1	1	1	3
	Maastricht	12	1	16	8	2	27
	Meerssen	34	0	19	105	3	127
	Nuth	3	0	2	4	0	6
	Onderbanken	4	0	4	6	0	10
	Roerdalen	3	0	0	15	0	15
	Schinnen	3	0	3	2	0	5
	Sittard –Geleen	5	2	2	3	0	7
	Stein	1	0	0	2	0	2
	Valkenburg a/d Geul	4	0	2	14	0	16
	Voerendaal	1	0	1	0	0	1
20-50	totaal:	5	0	62	77	2	141
	Beek	1	0	8	17	0	25
	Maastricht	1	0	6	15	1	22
	Meerssen	1	0	30	6	1	37
	Nuth	2	0	18	39	0	57
50 of meer	totaal:	5	0	391	243	5	639
	Beek	1	0	4	48	0	52
	Meerssen	3	0	136	182	3	321
	Valkenburg a/d Geul	1	0	251	13	2	266
Totaal		106	4	555	559	14	1132

tabel 1d. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2014 onderverdeeld in verschillende categorieën

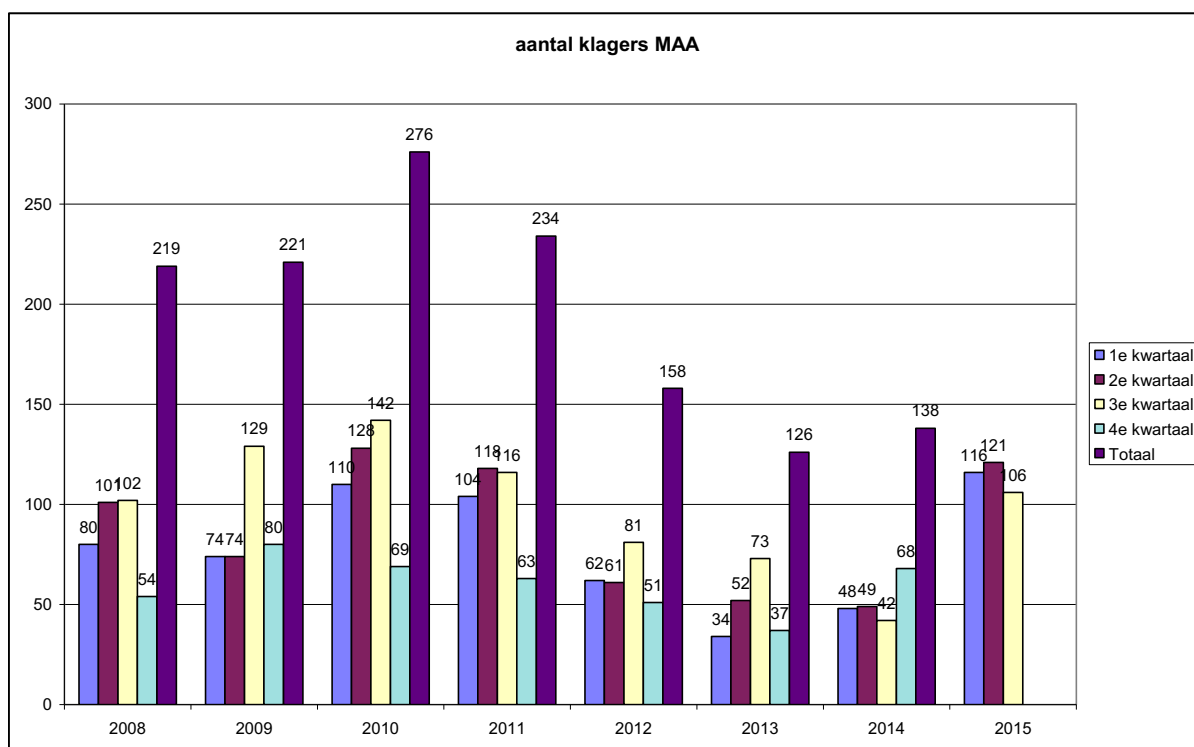
aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2014	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	34	1	64	10	6	81
	Beek	1	0	1	0	0	1
	Eijsden –Margraten	10	1	32	0	2	35
	Gulpen-Wittem	1	0	2	0	0	2
	Landgraaf	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	4	0	11	1	1	13
	Meerssen	11	0	12	5	3	20
	Nuth	1	0	1	0	0	1
	Roerdalen	2	0	0	4	0	4
	Schinnen	1	0	2	0	0	2
	Sittard –Geleen	2	0	2	0	0	2
20-50	totaal:	3	0	25	61	0	86
	Echt-Susteren	1	0	1	38	0	39
	Meerssen	2	0	24	23	0	47
50 of meer	totaal:	5	1	631	9	6	647
	Gulpen-Wittem	1	0	111	0	0	111
	Meerssen	2	0	145	1	3	149
	Nuth	1	0	45	4	0	50
	Valkenburg a/d Geul	1	0	330	4	3	337
Totaal		42	2	720	80	12	814

Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2008 t/m 3^e kwartaal 2015.



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



BIJLAGE

Algemeen.

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

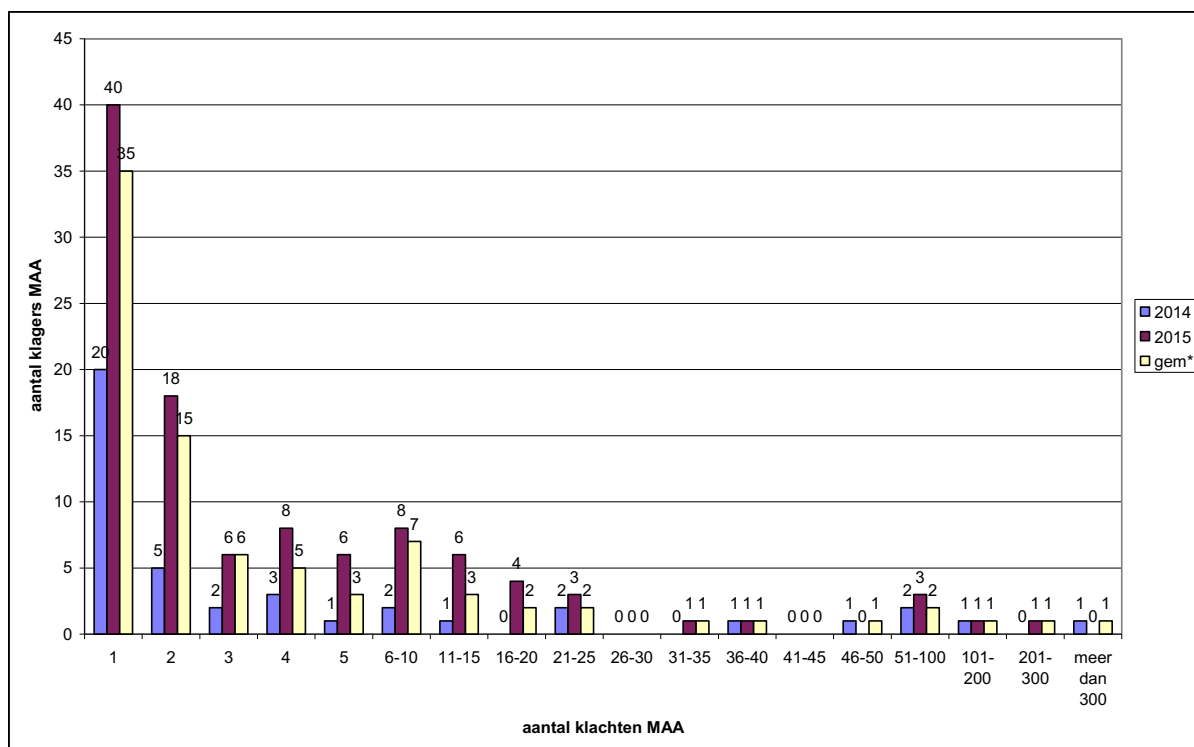
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Juli	882	732	174	1441	2	0
Augustus	776	881	123	1131	2	3
September	933	766	551	913	1	2
Totaal	2591	2379	848	3485	5	5

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2014	2015	%	2014	2015	%
Juli	363	429	+18	23	48	+109
Augustus	189	464	+146	18	56	+211
September	262	239	-9	20	35	+75
Totaal	814	1132	+39	42	106	+152

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 2015 met 64 toeneemt (152%) ten opzichte van dezelfde periode in 2014. Het aantal klachten neemt met 318 toe (39%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 3^e kwartaal.
gem* = de gemiddelde waarde in het 2^e kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager

Overzicht oorzaak klachten	2014	2015
Totaal aantal klachten*	814	1132
Geluid	812	1132
Laagvliegen	133	107
Uitstoot	5	20
Stank	0	8
Afwijkende route	180	140
Trillingen	41	36
Angst	7	11
Warmdraaien	1	0
Proefdraaien	1	7
Grondlawaaai	5	0
Trackoffender	5	3
Overig	4	4

*) 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 3^e kwartaal 2015 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: door inwoners uit o.a. Beek, Meerssen, Ulestraten en Schimmert

wordt veel overlast gemeld over het "avondvliegen" door leerlingen van Stella Aviation International, een aantal van hen suggereert het avondvliegen in de wintermaanden te laten plaatsvinden; een inwoner uit Beek geeft aan het vreemd te vinden dat Air Berlin op MAA lesvluchten kan uitvoeren; een inwoner uit Meerssen vindt dat er boven Natura 2000 gebieden niet mag worden lesgevlogen; een inwoner uit Geulle meldt heel veel overlast ondervonden te hebben van een politie helikopter.

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			
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%	
Juli	Totaal	882	732	-17	355	184	-48	20	23	+15
	6-7 uur				1	2				
	7-23 uur				354	182				
Augustus	Totaal	776	878	+13	175	196	+12	16	27	+69
	6-7 uur				0	1				
	7-23 uur				175	195				
September	Totaal	933	764	-18	192	179	-7	16	23	+44
	6-7 uur				1	1				
	7-23 uur				191	178				
Kwartaal	totaal	2591	2374	-8	722	559	-23	35	53	+51
	6-7 uur				2	4				
	7-23 uur				720	555				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren 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	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	84	72	51	30
A320 serie	9	39	5	11
A330 serie	16	34	13	11
B737 serie	214	158	142	77
B747 serie	70	26	36	18
ATP serie	46	48	18	4
totaal	439	377	265	151
	(50%)	(52%)	(75%)	(82%)

tabel 6a.

Augustus	Bewegingen		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	89	83	36	54
A320 serie	10	41	1	10
A330 serie	18	27	9	12
B737 serie	203	161	76	61
B747 serie	72	28	13	16
ATP serie	42	42	4	8
Totaal	434	382	139	161
	(56%)	(44%)	(79%)	(82%)

tabel 6b.

September	Bewegingen		klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	79	75	35	42
A320 serie	5	41	3	10
A330 serie	16	36	6	15
B737 serie	198	142	81	49
B747 serie	66	26	10	15
ATP serie	44	43	8	10
totaal	408	363	143	141
	(44%)	(48%)	(74%)	(79%)

tabel 6c.

3^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2014	2015	2014	2015
A310 serie	252	230	122	126
A320 serie	24	121	9	31
A330 serie	50	97	28	38
B737 serie	615	461	299	187
B747 serie	208	80	59	49
ATP serie	132	133	30	22
totaal	1281	1122	547	453
	(49%)	(47%)	(76%)	(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 af van 2591 in ‘het 3^e kwartaal ‘14 naar 2374 in het 3^e kwartaal ‘15, een afname van 8%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 1281 bewegingen in ‘14 naar 1122 in ‘15 (12%), zie tabel 6d. Het totale aantal klachten neemt af van 722 in ‘14 naar 559 in ‘15, een afname van 23%. Klachten over bewegingen met zware toestellen dalen van 547 naar 453 (17%), zie tabel 6d. Klagers over “overige” dagvluchten nemen toe van 35 in ‘14 en 53 in ‘15, een stijging van 51%, zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er in het 3^e kwartaal ‘15 sprake is van een substantiële afname van klagers en klachten in de categorieën 20-50 en 50 klachten of meer per kwartaal. In de categorie 0-20 constateren we een sterke toename van klagers en klachten.

.

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		
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%
Juli	174	1441		2	245		2	34	
Augustus	123	1131		10	256		4	34	
September	551	913		68	58		6	15	
Totaal	848	3485		80	559		10	64	

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 2014	Aantal klachten 2015	%
< 6 ton MTOW	72	484	
> 6 ton MTOW	8	75	
circuit vluchten	28	305	
lokale vluchten	52	254	
totaal	80	559	

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 3^e kwartaal 2015 3 klachten zijn ingediend over de 28 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 3^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2014	2015	%	2014	2015	%	2014	2015	%
Juli totaal	2	0		6	0		6	0	
start	2			6					
landing	0			0					
Augustus totaal	2	3		4	12		4	10	
start	2	3		4	12				
landing	0	0		0	0				
September totaal	1	2		2	2		2	2	
start	1	2		2	2				
landing	0	0		0	0				
Kwartaal Totaal	5	5		12	14		9	12	
start	5	5		12	14				
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 3^e kwartaal '15 gelijk aan het aantal in het 3^e kwartaal '14 namelijk 5 bewegingen. Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal '15 door 12 klagers 14 klachten ingediend, over de bewegingen in '14 door 9 klagers 12 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 3^e kwartaal 2015

3 ^e kwartaal 2015		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Juli	totaal	8	4	4
	jet	7	3	4
	prop	1	1	0
Augustus	totaal	8	7	1
	jet	8	7	1
	prop	0	0	0
September	totaal	7	5	2
	jet	5	4	1
	prop	2	1	1
kwartaal	Totaal	23	16	7
	jet	20	14	6
	prop	3	2	1

Tabel 10: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 3^e kwartaal 2014

3 ^e kwartaal 2014		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Juli	totaal	14	13	1
	jet	14	13	1
	prop	0	0	0
Augustus	totaal	20	20	0
	jet	16	16	0
	prop	4	4	0
September	totaal	6	6	0
	jet	5	5	0
	prop	1	1	0
kwartaal	Totaal	40	39	1
	jet	35	34	1
	prop	5	5	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 3^e kwartaal 2015 afgenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2014, namelijk van 40 in '14 naar 23 in '15. Van de 23 afwijkingen zijn 16 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 7 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 3^e kwartaal 2014 waren 39 van de 40 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 16 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 3^e kwartaal 2015 zijn 7 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 3^e kwartaal 2014 is dat 1 trackoffender geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Procedure klachtenbehandeling

De wijze van klachtbehandeling is neergelegd in een door de voormalige Milieucommissie Luchthaven Maastricht vastgestelde klachtenregeling.

Klachten kunnen bij het klachtenbureau telefonisch (043-365 20 20) of digitaal (www.kicl.nl) worden ingediend.

Schriftelijke reacties met klachten en vragen van omwonenden van de luchthaven worden ingediend bij de Commissie Regionaal Overleg. De afzender wordt een ontvangstbevestiging gestuurd.

Vervolgens worden de schriftelijke reacties behandeld in de eerstvolgende vergadering van de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid (WKH) van de commissie. Reacties met vragen of een bepaalde problematiek worden kort na de vergadering van de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid beantwoord. Schriftelijke klachten zijn niet in de tabellen en grafieken opgenomen. Volgens de vastgestelde klachtenregeling dienen schriftelijke klachten binnen drie maanden na ontvangst van de brief te zijn afgehandeld.

In het derde kwartaal van 2015 heeft de Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Maastricht geen schriftelijke reacties ontvangen.

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

Begrippenlijst

S.K.L.Z.L.:	Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg. Een onafhankelijke stichting, die ten behoeve van de Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Maastricht, de Commissie AWACS Limburg en de Luchtverkeerscommissie Niederrhein zorg draagt voor de registratie, analyse en behandeling van milieuklachten over vliegverkeer in de regio, tevens voor het beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie. Te bereiken onder tel. nr. 043-365 20 20 of via <u>www.kicl.nl</u> .
Klacht:	een door een klager bij het klachtenbureau gemelde ervaring van hinder of overlast veroorzaakt door vliegverkeer.
Klager: (klaagadres):	een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat meerdere klachten van verschillende personen op een huisadres tot één en dezelfde klager (klaagadres) worden gerekend.
Extensie:	toestemming gegeven door de havenmeester om buiten de 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 typen 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 3e kwartaal 2015

	Nachtvluchten tussen 23.00 en 06.00 uur	Vluchten tussen 06.00 en 07.00 uur	Lesvluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Overige vluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Totaal
Gemeente: Ambt Montfort					
POSTERHOLT	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Gemeente: Beek					
Beek	0	0	54	8	62
Geverik	1	1	11	1	14
Grootgenhout	0	0	3	0	3
Neerbeek	0	0	57	4	61
Spaubeek	0	0	0	1	1
Subtotaal	1	1	125	14	141
Gemeente: Brunssum					
BRUNSSUM	0	0	0	32	32
Subtotaal	0	0	0	32	32
Gemeente: Echt-Susteren					
KONINGSBOSCH	0	0	5	0	5
NIEUWSTADT	0	0	0	1	1
SUSTEREN	0	0	12	0	12
Subtotaal	0	0	17	1	18
Gemeente: Eijsden-Margraten					
BANHOLT	0	0	0	1	1
CADIER EN KEER	0	0	1	0	1
EIJSDEN	0	0	0	14	14
GRONSVELD	0	0	1	1	2
Subtotaal	0	0	2	16	18
Gemeente: Gulpen-Wittem					
EYS	1	0	1	1	3
Subtotaal	1	0	1	1	3

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

Behorende bij 3e kwartaal 2015

	Nachtvluchten tussen 23.00 en 06.00 uur	Vluchten tussen 06.00 en 07.00 uur	Lesvluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Overige vluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Totaal
Gemeente: Maastricht					
Amby/Geusselpark	1	0	23	14	38
Heer/Eyldergaard	0	0	0	1	1
Limmel/Nazareth/Beatrixhaven/Mariënwa	1	0	0	0	1
Malpertuis/Brusselsepoort/Caberg	0	1	0	0	1
St. Pieter/Jekerdal/Villapark	0	0	0	1	1
Wolder/Biesland/Campagne	1	0	0	0	1
Wyck/Akerpoort/Ceramique/St. Maartenspoort	0	0	0	6	6
Subtotaal	3	1	23	22	49

Gemeente: Meerssen

Bunde	2	0	51	126	179
Geulle	0	0	3	3	6
MEERSSEN	0	0	0	1	1
Meerssen	4	0	201	20	225
Rothem	0	0	2	0	2
Ulestraten	1	0	36	35	72
Subtotaal	7	0	293	185	485

Gemeente: Nuth

Hulsberg	0	0	2	0	2
Nuth	0	0	10	14	24
Schimmert	0	0	31	4	35
Wijnandsrade	0	0	0	2	2
Subtotaal	0	0	43	20	63

Gemeente: Onderbanken

MERKELBEEK	0	0	6	1	7
SCHINVELD	0	0	0	3	3
Subtotaal	0	0	6	4	10

Gemeente: Roerdalen

MONTFORT	0	0	15	0	15
Subtotaal	0	0	15	0	15

Gemeente: Schinnen

DOENRADE	0	0	0	1	1
----------	---	---	---	---	---

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

Behorende bij 3e kwartaal 2015

	Nachtvluchten tussen 23.00 en 06.00 uur	Vluchten tussen 06.00 en 07.00 uur	Lesvluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Overige vluchten tussen 07.00 en 23.00 uur	Totaal
Gemeente: Schinnen					
OIRSBEEK	0	0	0	2	2
PUTH	0	0	2	0	2
Subtotaal	0	0	2	3	5
Gemeente: Sittard-Geleen					
GELEEN	0	0	1	1	2
SITTARD	0	2	2	1	5
Subtotaal	0	2	3	2	7
Gemeente: Stein					
STEIN	0	0	2	0	2
Subtotaal	0	0	2	0	2
Gemeente: Valkenburg aan de Geul					
BERG EN TERBLIJT	0	0	8	0	8
VALKENBURG	2	0	19	253	274
Subtotaal	2	0	27	253	282
Gemeente: Voerendaal					
VOERENDAAL	0	0	0	1	1
Subtotaal	0	0	0	1	1
Totaal	14	4	559	555	1132