

MLM 08-069  
WKH 08-014

# MILIEUCOMMISSIE LUCHTHAVEN MAASTRICHT

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

## KLACHTENOVERZICHT

**3<sup>e</sup> KWARTAAL 2008**

November 2008

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

## INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	blz. 2
1.	Klachtenrapport 3 <sup>e</sup> kwartaal 2008	blz. 3
2.	Aandachtspunten en/ of aanbevelingen	blz. 4
3.	Tabellen klachten	blz. 5
4.	Trends	blz. 8
Bijlage:		
-	Algemeen	blz. 9
-	Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 11
-	Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz. 13
-	Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten	blz.
14		
-	Trackoffenders	blz. 15
-	Procedure klachtenbehandeling	blz. 16
-	Overzicht klachten per gemeente	blz. 17
-	Begrippenlijst	blz. 18
-	Samenstelling werkgroep	blz. 20

## **INLEIDING**

Dit rapport is opgesteld om de Milieucommissie Luchthaven Maastricht te informeren over klachten betreffende vliegverkeer MAA, die bij de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg zijn ingediend in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008. Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

Het rapport wordt besproken in de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid van de Commissie. Op basis van het rapport signaleert de Werkgroep aandachtspunten voor nader onderzoek. Dit kan resulteren in beleidsaanbevelingen ter voorkoming van vermijdbare hinder.

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

## **Klachtenrapport 3<sup>e</sup> kwartaal 2008**

Onderzoek toont aan dat het aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008, 1676, stijgt ten opzichte van het aantal in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2007, 1348 (24%). Het aantal klagers neemt af van 113 naar 102 (10%). Een stijging van de klachten is te zien in de categorie lesvluchten. Klachten over “overige” dagvluchten, alle vluchten in de periode 06:00 tot 23:00 uur niet zijnde lesvluchten, nemen af. 1073 klachten zijn door 6 personen ingediend.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 zijn er 691 klachten over lesvluchten door 25 personen ingediend, in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2007 70 klachten door 8 personen.

Het aantal lesbewegingen stijgt aanzienlijk van 2115 in het 3<sup>e</sup> kwartaal '07 naar 8055 in '08. Deze toename is voornamelijk toe te schrijven aan de komst van de nieuwe vlieschool, Stella Aviation Academy (SAA). Met ingang van 27 augustus 2007 wordt door SAA lesgevologen met toestellen < 6 ton.

“Overige” dagvluchten nemen toe van 3288 naar 3662 (11%), de bewegingen met zware toestellen nemen toe van 692 naar 1005 (9%). Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 89 naar 76 (15%), klachten over deze vluchten dalen van 1218 naar 942 (23%).

Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeenten Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2007, de afname van de klagers en klachten is te vinden in de categorieën 0-20 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal (zie tabellen 1a t/m d).

Naast de afname van klachten en klagers over “overige” dagvluchten zien we ook een afname van het aantal klachten en klagers over nachtvluchten. Klachten nemen af van 60 naar 43, de klagers van 37 naar 23. Het aantal nachtbewegingen daalt van 11 naar 8.

We constateren een verdubbeling van het aantal trackoffenders in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008, 64, ten opzichte van dezelfde periode in 2007, 32. De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar trackoffenders, dit is geen taak voor de SKLZL. Volgens de Luchtverkeersleiding is de meerderheid van de trackoffenders in het afgelopen kwartaal veroorzaakt door afwijkingen vanwege meteorologische omstandigheden.

In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als trackoffender aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 is 1 vlucht voor nader onderzoek aangeboden.

Bij beschouwing van de trend in het klachtenpatroon blijken klachten en klagers over MAA vliegverkeer na een aanzienlijk toename medio 2004 als gevolg van de Aanwijzingsprocedure met daarin voorgenomen routewijziging te stabiliseren in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2006 om vervolgens sterk af te nemen in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2006. Met het aantal klachten in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007 nl. 1192 zijn de klachten vrijwel terug op het niveau van voor de sterke stijging. Het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 laat weer een toename zien, die in zijn geheel kan worden toegeschreven aan het grote aantal klachten over lesvluchten namelijk 2350. Het aantal klachten over “overige” vluchten 1187 is nagenoeg gelijk aan dat over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007 1180. Het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007 laat een aanzienlijke daling zien naar 877 klachten. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2008 stijgen de klachten weer naar 1186, ook deze keer kan de stijging worden toegeschreven aan het grote aantal klachten over lesvluchten (450). In het 2<sup>e</sup> kwartaal stabiliseren de klachten op 1194 om in het 3<sup>e</sup> kwartaal te stijgen naar 1676. Ook deze stijging wordt veroorzaakt door de toename van klachten over lesverkeer. Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 8.

## 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:

De Werkgroep heeft eind 2007 als aandachtspunt geformuleerd het monitoren van de ontwikkelingen rondom lesvluchten van Stella Aviation Academy (SAA) en de klachten hierover. De stijging van het aantal leerlingen leidt tot een toename van bewegingen. Anderzijds leiden introductie van een nieuwe flightsimulator, minder feitelijke vliegreuen en meer “simulatoruren” in de opleiding en een versnelde aanschaf van een stillere vloot tot een beperking van het aantal bewegingen c.q. van de milieuhinder. De ontwikkelingen rondom de lesvluchten van SAA en de klachten zijn een kalenderjaar gevolgd om een goed beeld te krijgen van de eventuele seizoensinvloeden op het klachtenpatroon. Opgemerkt dient te worden dat naast SAA ook Air Service Limburg (in beperktere mate) piloten opleidt voor de commerciële luchtvaart. Naast klachten over circuitlesvluchten worden steeds meer klachten ingediend over de lokale lesvluchten, die met name plaatsvinden ten noorden van Sittard. Ook over de vliegbewegingen van of naar dit oefengebied (VFR route BRAVO, langs het Juliana kanaal) worden klachten\* ingediend. De Werkgroep heeft op 24 november 2008 besloten de ontwikkelingen nog enkele maanden te volgen en dan te bezien of gelet op het klachtenpatroon een spreiding van de lesvluchten over 2 oefengebieden wordt aanbevolen om aldus ook de hinder te spreiden.

	Totaal aantal klachten lesvluchten	Klachten lesvluchten < 6 ton	Klachten circuit lesvluchten < 6 ton	Klachten lokale lesvluchten < 6 ton
4e kwartaal 2007	125	101	88	13
1 <sup>e</sup> kwartaal 2008	450	144	120	24
2 <sup>e</sup> kwartaal 2008	436	130	75	55
3 <sup>e</sup> kwartaal 2008	691	691	535	156

\* Deze klachten zijn verwerkt onder klachten over lokale lesvluchten < 6 ton.

## Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2008	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	
	<b>totaal:</b>	<b>101</b>	<b>13</b>	<b>929</b>	<b>691</b>	<b>43</b>	<b>1676</b>
	Ambt Montfort	1	0	0	2	0	2
	Beek	3	0	3	0	2	5
	Brunssum	6	1	49	8	0	58
	Echt	2	0	1	2	0	3
	Eijsden	1	0	1	0	0	1
	Gulpen-Wittem	5	1	52	7	5	65
	Heerlen	3	0	6	0	0	6
	Maastricht	10	0	19	0	2	21
	Margraten	5	0	11	3	6	20
	Meerssen	33	3	366	614	20	1003
	Onderbanken	10	0	16	4	0	20
	Schinnen	5	1	16	2	0	19
	Sittard-Geleen	1	0	1	0	0	1
	Stein	3	6	58	21	0	85
	Susteren	1	0	0	4	0	4
	Vaals	1	0	1	0	0	1
	Valkenburg a/d Geul	8	0	326	23	8	357
	Voerendaal	3	1	3	1	0	5

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2007	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	
	<b>totaal:</b>	<b>113</b>	<b>11</b>	<b>1207</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>1348</b>
	Beek	8	0	10	26	3	39
	Brunssum	3	2	27	0	1	30
	Gulpen-Wittem	17	4	230	0	3	237
	Heerlen	2	0	4	0	0	4
	Maastricht	12	1	29	0	6	36
	Margraten	11	1	111	0	7	119
	Meerssen	33	0	285	34	25	344
	Onderbanken	4	1	11	0	0	12
	Schinnen	4	0	11	0	0	11
	Simpelveld	1	0	3	0	0	3
	Sittard-Geleen	3	1	21	0	3	25
	Stein	1	0	1	0	0	1
	Vaals	2	0	14	0	0	14
	Valkenburg a/d Geul	11	1	450	10	11	472
	Voerendaal	1	0	0	0	1	1

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2008	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	
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	<b>88</b>	<b>11</b>	<b>198</b>	<b>72</b>	<b>32</b>	<b>313</b>
	Ambt Montfort	1	0	0	2	0	2
	Beek	3	0	3	0	2	5
	Brunssum	5	1	15	8	0	24
	Echt	2	0	1	2	0	3
	Eijsden	1	0	1	0	0	1
	Gulpen-Wittern	4	0	12	0	4	16
	Heerlen	3	0	6	0	0	6
	Maastricht	10	0	19	0	2	21
	Margraten	5	0	11	3	6	20
	Meerssen	25	2	61	35	14	112
	Onderbanken	10	0	16	4	0	20
	Schinnen	5	1	16	2	0	19
	Sittard-Geleen	1	0	1	0	0	1
	Stein	2	6	15	0	0	21
	Susteren	1	0	0	4	0	4
	Vaals	1	0	1	0	0	1
	Valkenburg a/d Geul	6	0	17	11	4	32
	Voerendaal	3	1	3	1	0	5
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>148</b>	<b>138</b>	<b>3</b>	<b>290</b>
	Brunssum	1	0	34	0	0	34
	Gulpen-Wittern	1	1	40	7	1	49
	Meerssen	4	0	43	131	2	176
	Valkenburg a/d Geul	1	0	31	0	0	31
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>583</b>	<b>481</b>	<b>8</b>	<b>1073</b>
	Meerssen	4	1	262	448	4	715
	Stein	1	0	43	21	0	64
	Valkenburg a/d Geul	1	0	278	12	4	294
<b>Totaal</b>		<b>101</b>	<b>13</b>	<b>929</b>	<b>691</b>	<b>43</b>	<b>1676</b>

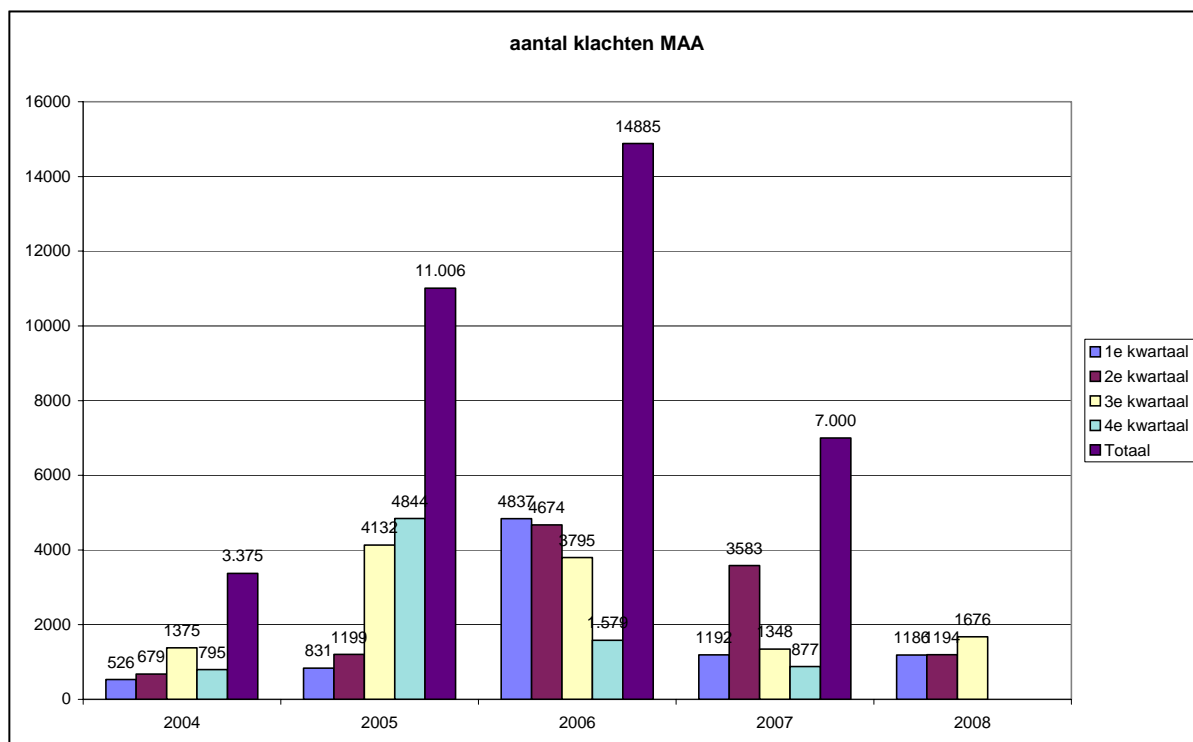
tabel 1d. **Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2007 onderverdeeld in verschillende categorieën.**

aantal klachten per klager in het 3 <sup>e</sup> kwartaal 2007	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	
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	<b>102</b>	<b>5</b>	<b>253</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>350</b>
	Beek	8	0	10	26	3	39
	Brunssum	2	2	4	0	1	7
	Gulpen-Witter	14	0	49	0	1	50
	Heerlen	2	0	4	0	0	4
	Maastricht	12	1	29	0	6	36
	Margraten	10	0	24	0	7	31
	Meerssen	30	0	52	18	15	85
	Onderbanken	4	1	11	0	0	12
	Schinnen	4	0	11	0	0	11
	Simpelveld	1	0	3	0	0	3
	Sittard-Geleen	3	1	21	0	3	25
	Stein	1	0	1	0	0	1
	Vaals	2	0	14	0	0	14
	Valkenburg a/d Geul	8	0	20	6	5	31
	Voerendaal	1	0	0	0	1	1
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>101</b>
	Brunssum	1	0	23	0	0	23
	Gulpen-Witter	1	0	29	0	0	29
	Meerssen	1	0	46	0	3	49
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>856</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>897</b>
	Gulpen-Witter	2	4	152	0	2	158
	Margraten	1	1	87	0	0	88
	Meerssen	2	0	187	16	7	210
	Valkenburg a/d Geul	3	1	430	4	6	441
<b>Totaal</b>		<b>113</b>	<b>11</b>	<b>1207</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>1348</b>

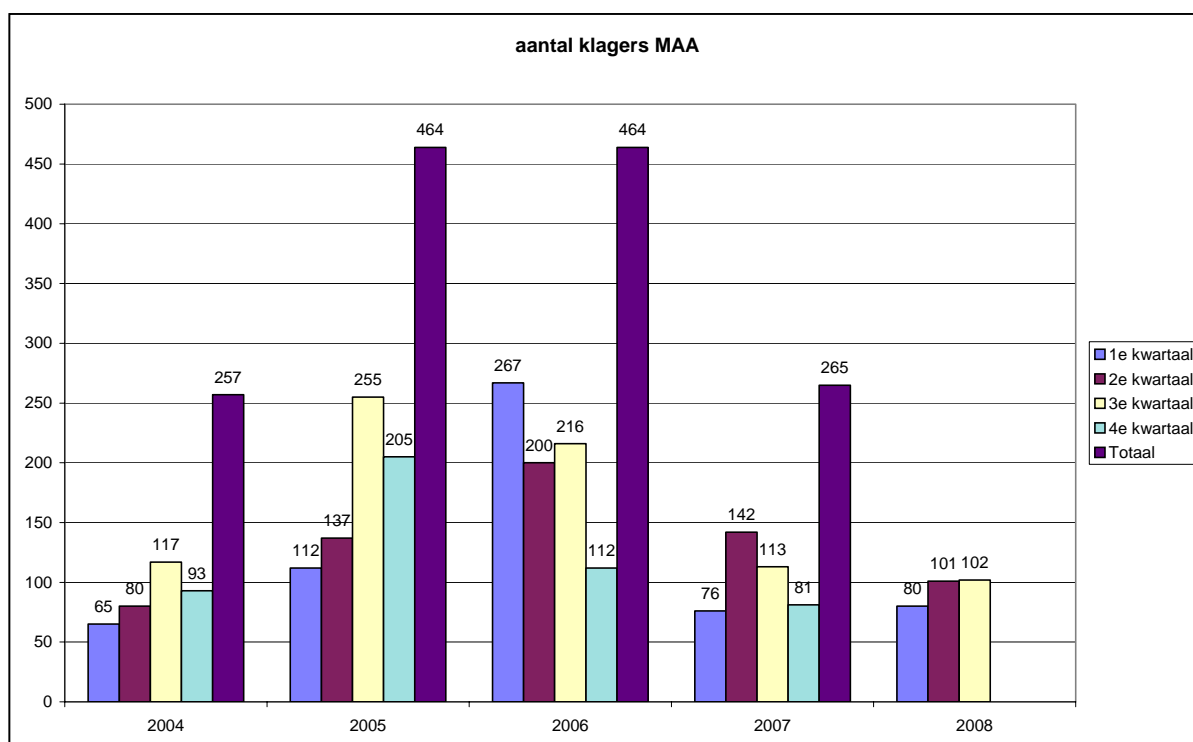


## Trends.

Grafiek 2. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1<sup>e</sup> kwartaal 2004 t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2008.



Grafiek 3. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1<sup>e</sup> kwartaal 2004 t/m 3<sup>e</sup> kwartaal 2008.



## BIJLAGE

### Algemeen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

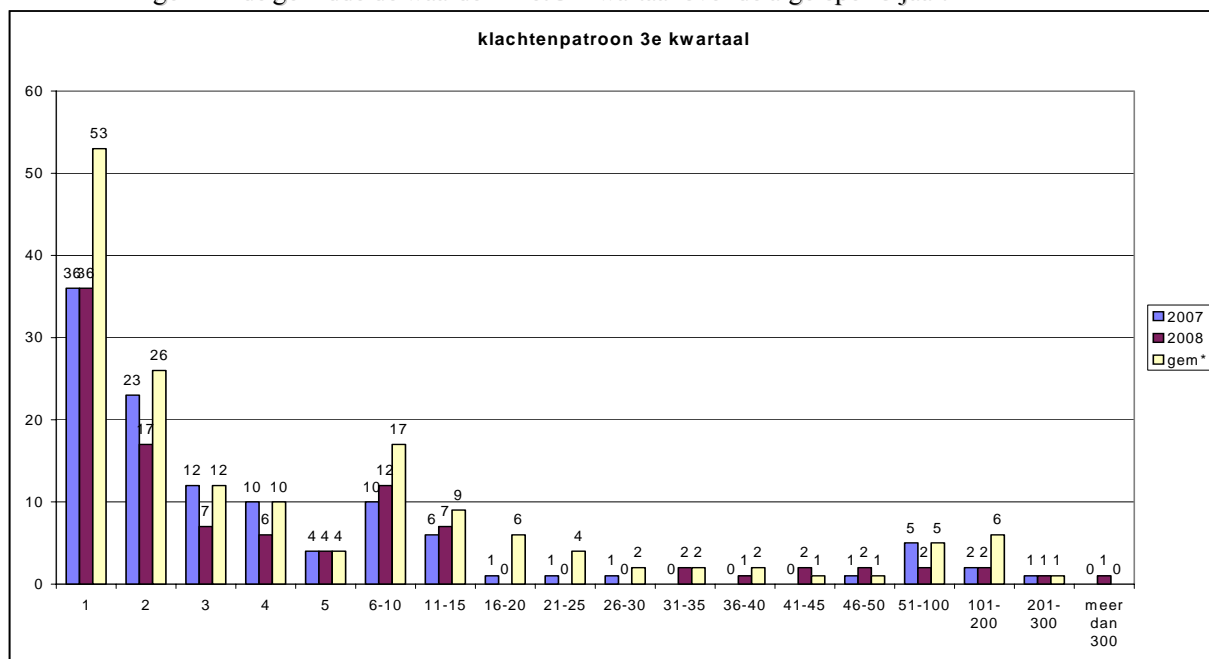
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
<b>Juli</b>	1091	<b>1119</b>	327	<b>3189</b>	8	<b>4</b>
<b>Augustus</b>	1106	<b>1080</b>	548	<b>2593</b>	2	<b>1</b>
<b>September</b>	1091	<b>1463</b>	1240	<b>2273</b>	1	<b>3</b>
<b>Totaal</b>	3288	<b>3662</b>	2115	<b>8055</b>	11	<b>8</b>

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2007	2008	%	2007	2008	%
<b>Juli</b>	462	<b>543</b>	+18	53	<b>62</b>	+17
<b>Augustus</b>	627	<b>788</b>	+26	67	<b>36</b>	- 46
<b>September</b>	259	<b>345</b>	+33	43	<b>43</b>	=
<b>Totaal</b>	1348	<b>1676</b>	+24	113	<b>102</b>	-10

In deze tabel wordt het aantal klachten over overlast als gevolg van vliegverkeer van of naar MAA in deze regio weergegeven. In de laatste kolom is het aantal klagers over MAA in het 3<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> kwartaal 2008 met 11 afneemt (10%) ten opzichte van dezelfde periode in 2007. Het aantal klachten stijgt met 328 (24%).

Grafiek 1. Visualisering van het klachtenpatroon in het 3<sup>e</sup> kwartaal.  
gem\* = de gemiddelde waarde in het 3<sup>e</sup> kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



Uit onderzoek van de klachten blijkt, dat van de 1676 klachten over vliegverkeer van of op weg naar MAA, 1671 keer ‘geluid’ en/of 308 keer ‘laagvliegen’, en/of 41 keer ‘uitstoot’, en/of 10 keer ‘stank’ en/of 130 keer ‘route’, en/of 87 keer ‘trilling’ en/of 31 keer ‘angst’ en/of 1 keer ‘warmdraaien’ en/of 1 keer ‘proefdraaien’ en/of 2 keer ‘trackoffender’ en/of 10 keer ‘overig’ als oorzaak van overlast wordt genoemd. Onder “overig” is o.a bedoeld: “constante overlast van circuitsverkeer en onmogelijk al de tijdstippen te noteren”, “de hele camping heeft overlast van circuitsverkeer”, “gasten verlaten camping als gevolg van lesverkeer” en “niet geïsoleerd zijn en toch vliegtuigen recht over de woning”. Bij het digitale klachtenformulier bestaat de indruk dat vaker meerdere oorzaken (met name “laagvliegen” en “afwijkende route”) worden genoemd. Opgemerkt dient te worden dat wanneer er gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet wil zeggen dat een toestel ook daadwerkelijk te laag gevlogen heeft, het gaat hier om overlast zoals deze door de klager ervaren wordt. 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 tolerantiegebied gevlogen heeft. Zie § Trackoffenders.

Tabel 4. Visualisering van voorgaande tekst. \*) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

Overzicht oorzaak klachten	2007	2008
Totaal aantal klachten*	1348	<b>1676</b>
Geluid	1341	<b>1671</b>
Laagvliegen	578	<b>308</b>
Uitstoot	113	<b>41</b>
Stank	8	<b>10</b>
Afwijkende route	377	<b>130</b>
Trillingen	73	<b>87</b>
Angst	38	<b>31</b>
Warmdraaien	1	<b>1</b>
Proefdraaien	8	<b>1</b>
Grondlawaai	10	<b>0</b>
Vogelverschrikstelsysteem	0	<b>0</b>
Trackoffender	0	<b>2</b>
Overig	1	<b>10</b>

## Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

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

		Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
		2007	2008	%	2007	2008	%	2007	2008	%
<b>Juli</b>	<b>Totaal</b>	<b>1091</b>	<b>1119</b>	<b>+3</b>	<b>378</b>	<b>339</b>	<b>-10</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>+24</b>
	6-7 uur				4	0				
	7-23 uur				374	339				
<b>Augustus</b>	<b>Totaal</b>	<b>1106</b>	<b>1080</b>	<b>-2</b>	<b>602</b>	<b>303</b>	<b>-50</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>-50</b>
	6-7 uur				5	6				
	7-23 uur				597	297				
<b>September</b>	<b>Totaal</b>	<b>1091</b>	<b>1463</b>	<b>+34</b>	<b>238</b>	<b>300</b>	<b>+26</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>-13</b>
	6-7 uur				2	7				
	7-23 uur				236	293				
<b>Kwartaal</b>	<b>totaal</b>	<b>3288</b>	<b>3662</b>	<b>+11</b>	<b>1218</b>	<b>942</b>	<b>-23</b>	<b>89</b>	<b>76</b>	<b>-15</b>
	6-7 uur				11	13				
	7-23 uur				1207	929				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 3<sup>e</sup> 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	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	36	<b>51</b>	55	<b>37</b>
AN12 serie	8	<b>3</b>	4	<b>4</b>
AN26 serie	16	<b>12</b>	10	<b>7</b>
B737 serie	101	<b>200</b>	90	<b>142</b>
B747 serie	72	<b>79</b>	77	<b>82</b>
<b>totaal</b>	233 (21%)	<b>345</b> (31%)	236 (62%)	<b>272</b> (80%)

tabel 6a.

september	Bewegingen		klachten	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	42	<b>51</b>	42	<b>36</b>
AN12 serie	4	<b>6</b>	1	<b>1</b>
AN26 serie	10	<b>5</b>	1	<b>4</b>
B737 serie	100	<b>179</b>	38	<b>74</b>
B747 serie	69	<b>80</b>	61	<b>61</b>
<b>totaal</b>	225 (21%)	<b>321</b> (22%)	143 (60%)	<b>176</b> (59%)

tabel 6c.

augustus	Bewegingen		Klachten	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	37	<b>54</b>	70	<b>49</b>
AN12 serie	0	<b>4</b>	0	<b>2</b>
AN26 serie	18	<b>10</b>	31	<b>9</b>
B737 serie	117	<b>190</b>	164	<b>117</b>
B747 serie	62	<b>81</b>	109	<b>62</b>
<b>totaal</b>	234 (21%)	<b>339</b> (31%)	374 (62%)	<b>239</b> (79%)

tabel 6b.

3 <sup>e</sup> kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2007	2008	2007	2008
A310 serie	115	<b>156</b>	167	<b>122</b>
AN12 serie	12	<b>13</b>	5	<b>7</b>
AN26 serie	44	<b>27</b>	42	<b>20</b>
B737 serie	318	<b>569</b>	292	<b>333</b>
B747 serie	203	<b>240</b>	247	<b>205</b>
<b>Totaal</b>	692 (21%)	<b>1005</b> (27%)	753 (62%)	<b>687</b> (73%)

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 zorgt voor overlast 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 veroorzaken overlast in Meerssen en Valkenburg aan de Geul.

Aankomsten over het Heuvelland richting Sittard, Geleen en Beek (baan 21) veroorzaken klachten uit Gulpen-Wittem en Valkenburg aan de Geul, aankomsten vanuit het zuiden (baan 03) uit Valkenburg aan de Geul, Maastricht en Meerssen.

“Overige” dagvluchten nemen toe van 3288 naar 3662 (11%), de bewegingen met zware toestellen nemen toe van 692 naar 1005 (45%). Klagers over “overige” dagvluchten nemen af van 89 naar 76 (15%), klachten over deze vluchten dalen van 1218 naar 942 (23%).

Nader onderzoek toont aan dat de klagers en klachten over dagvluchten uit de gemeenten Valkenburg aan de Geul, Margraten en Gulpen-Wittem sterk afnemen ten opzichte van dezelfde periode in 2007, de afname van de klagers en klachten is te vinden in de categorieën 0-20 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal (zie tabellen 1a t/m d).

Bepalen we de mediaan in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 dan zien we dat deze is verschoven van 3 klachten in '07 naar 2 klachten per klager.

\* Omdat hier sprake is van een a-symmetrische verdeling van het aantal klachten per klager (d.w.z. dat de meeste klagers weinig klachten hebben ingediend en een enkeling veel), is het bepalen van een gemiddelde waarde niet representatief voor deze groep klagers; beter is het om hier de mediaan te bepalen, omdat deze minder beïnvloed wordt door extreme waarden. De mediaan wordt bepaald door een lijst van de klagers te maken met het door hun ingediende aantal klachten in oplopende volgorde (d.w.z. te beginnen met alle klagers met 1 klacht, vervolgens die met 2 klachten etc.) De mediaan is dan de middelste waarde (= aantal klachten) in de rij klagers (bv. bij 76 klagers wordt de mediaan bepaald door de waarde van de 38<sup>e</sup> en 39<sup>e</sup> klager:2).

## Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2007	2008	%	2007	2008	%	2007	2008	%
<b>Juli</b>	327	<b>3189</b>	+875	42	<b>173</b>	+312	5	<b>15</b>	+200
<b>Augustus</b>	548	<b>2593</b>	+373	10	<b>485</b>	+4750	1	<b>11</b>	+1000
<b>September</b>	1240	<b>2273</b>	+83	18	<b>33</b>	+83	3	<b>10</b>	+233
<b>totaal</b>	2115	<b>8055</b>	+281	70	<b>691</b>	+887	8	<b>25</b>	+213

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 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<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal klachten 2007	Aantal klachten 2008	%
< 6 ton MTOW	28	<b>691</b>	+2368
> 6 ton MTOW	42	<b>0</b>	-100
circuit vluchten	70	<b>535</b>	+664
lokale vluchten	0	<b>156</b>	∞
<b>totaal</b>	70	<b>691</b>	+887

In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 zijn er 691 klachten over lesvluchten ingediend, in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2007 70. In augustus '08 zien we een piek in het klachtenaantal, deze is veroorzaakt door een inwoner van Meerssen die erg veel overlast heeft ervaren en al de tijdstippen van overlast heeft doorgegeven.

Het aantal lesbewegingen stijgt aanzienlijk van 2115 in het 3<sup>e</sup> kwartaal '07 naar 8055 in '08. Deze toename is voornamelijk toe te schrijven aan de komst van de nieuwe vliegschool, Stella Aviation Academy (SAA). Met ingang van 27 augustus 2007 wordt door SAA lesgevlogen met toestellen < 6 ton.

## Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2007	2008	%	2007	2008	%	2007	2008	%
<b>Juli totaal</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-50</b>	<b>42</b>	<b>31</b>	<b>-26</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>-34</b>
start	4	4		36	31				
landing	4	0		6	0				
<b>Augustus totaal</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>-100</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>-100</b>
start	2	1		15	0				
landing	0	0		0	0				
<b>September totaal</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>+200</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>+300</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>+167</b>
start	0	3		0	12				
landing	1	0		3	0				
<b>kwartaal Totaal</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>-27</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>-28</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>-38</b>
start	6	8		51	43				
landing	5	0		9	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 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 met dat van dezelfde periode in 2007 dan zien we dat het aantal bewegingen afneemt van 11 naar 8 (27%), het aantal klagers over nachtvluchten daalt van 37 naar 23 (38%) en het aantal klachten neemt af van 60 naar 43 (28%).

## Trackoffenders

Tabel 10. Aantal door FANOMOS als trackoffender aangemerkte bewegingen in het 3<sup>e</sup> kwartaal

		Aantal trackoffenders	
		2007	2008
<b>Juli</b>	<b>totaal</b>	<b>16</b>	<b>32</b>
	jet	12	12
	prop	4	20
<b>Augusts</b>	<b>totaal</b>	<b>9</b>	<b>21</b>
	jet	5	11
	prop	4	10
<b>September</b>	<b>totaal</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
	jet	5	7
	prop	2	4
<b>kwartaal</b>	<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>64</b>
	jet	22	30
	prop	10	34

De trackoffenders zijn voor de prop's geselecteerd op toestellen > 6 ton, IFR, niet zijnde cat. 004, 010, 012, 014; voor jet's 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. 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 de 6000 ft 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.

We constateren een verdubbeling van het aantal trackoffenders in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 , 64, ten opzichte van dezelfde periode in 2007, 32. De IVW/ Divisie Luchtvaart is belast met het onderzoek naar trackoffenders, dit is geen taak voor de SKLZL.

In het Handhavingsvoorschrift MAA wordt de mogelijkheid genoemd om vluchten, door Fanomos als trackoffender aangemerkt en waarover bij de SKLZL klachten zijn ingediend, door de IVW te laten onderzoeken. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2008 is 1 vlucht voor nader onderzoek aangeboden.



## **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](http://www.kicl.nl)) worden ingediend.

Schriftelijke reacties met klachten en vragen van omwonenden van de luchthaven worden ingediend bij de Milieucommissie. De afzender wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Vervolgens worden de schriftelijke reacties behandeld in de eerstvolgende vergadering van de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid (WKH) van de Milieucommissie. Reacties met vragen of een bepaalde problematiek worden kort na de vergadering van de Werkgroep Klachten en Hinderbeleid beantwoord. Schriftelijke klachten zijn niet in de tabellen en grafieken opgenomen. Volgens de door de Milieucommissie Luchthaven Maastricht vastgestelde klachtenregeling dienen schriftelijke klachten binnen 3 maanden na ontvangst van de brief te zijn afgehandeld.

In het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2008 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. <b>043-365 20 20</b> of via <a href="http://www.kicl.nl">www.kicl.nl</a> .
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.: <b>B703</b> : voorheen B707-300; <b>B722</b> : voorheen B727-200; <b>B732, B733, B734, B735, B737, B738</b> : voorheen B737-200/300/400/500/700/800; <b>B742, B743, B744</b> : voorheen B747-200/300/400; <b>DC86, DC87</b> : 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.
IVW/Divisie Luchtvaart:	Afdeling Divisie Luchtvaart. Deze dienst, een onderdeel van de Inspectie Verkeer en Waterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, is verantwoordelijk voor toezicht op geluidzone en op de naleving van de gebruiksvoorschriften.
Trackoffender:	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. Mevrouw M. Duijvestijn, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
2. De heer R. Jense, Maastricht Aachen Airport
3. De heer F. Klinckenberg, Omwonenden Meerssen
4. Mevrouw R. Lichtenberg, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
5. Mevrouw R. Lommelen, Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
6. De heer S. Paul, Luchtverkeersleiding Nederland
7. De heer P. Schoonbrood, Milieufederatie Limburg
8. De heer P. Simons, Provincie Limburg (voorzitter)