

CRO 17-060
WKH 17-014

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

2^e KWARTAAL 2017

Augustus 2017

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 2 ^e kwartaal 2017	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 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 2^e kwartaal 2017.

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 2^e kwartaal 2017

Algemeen

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 2^e kwartaal 2017 toeneemt ten opzichte van het aantal in het 2^e kwartaal 2016 van 1146 naar 1663 (45%). Het totale aantal klagers neemt toe van 84 in '16 naar 175 '17 (108%). Een stijging van de klagers en klachten is te zien in de categorieën 'overige' dagvluchten en lesvluchten, in de categorie nachtvluchten blijven de klachten nageoeg gelijk, de klagers nemen toe. Van de 1663 klachten in het 2^e kwartaal 2017 zijn er 865 (52%) ingediend door 7 personen. In het 2^e kwartaal 2016 zijn dat er 735 van de 1146 (64%), ingediend door 7 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers, klagers die per kwartaal 50 of meer klachten indienen, betreffen in het 2^e kwartaal 2017 'overige' dagvluchten en lesvluchten. In 2016 zijn dat eveneens klachten over 'overige' dagvluchten en lesvluchten. Zie tabellen 1c en 1d. Opgemerkt dient te worden dat in dit rapport alleen de klachten over vliegverkeer van MAA zijn opgenomen en niet van vliegverkeer van de AWACS-basis, Bierset en/of van overvliegers

Overige dagvluchten

Het totale aantal bewegingen van 'overige' dagvluchten neemt gering af van 2644 in het 2^e kwartaal '16 naar 2554 in het 2^e kwartaal '17, een afname van 3%. Klagers over 'overige' dagvluchten nemen toe van 63 in '16 naar 136 in '17, een stijging van 116%. Het totale aantal klachten neemt toe van 720 in '16 naar 1113 in '17, een toename van 55%, zie tabel 5. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 1120 bewegingen in '16 naar 1063 in '17 (5%) zie tabel 6a t/m d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 522 naar 966 (75%), zie tabel 6d. Klagers kunnen worden onderverdeeld in het aantal klachten per kwartaal dat door hen is ingediend. Uit onderzoek blijkt dat in het 2^e kwartaal '17 sprake is van een substantiële toename van klagers en klachten over 'overige' vluchten in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal ten opzichte van dezelfde periode in 2016. In deze categorie stijgt het aantal klagers van 55 naar 127, een toename van 131%. Het aantal door hen ingediende klachten stijgt van 129 naar 363, een toename van 181%. In de categorie 20-50 klachten per klager per kwartaal blijft het aantal klagers gelijk namelijk 5, het aantal door hen ingediende klachten stijgt van 129 in '16 naar 164 in '17. In de categorie 50 klachten of meer per kwartaal neemt het aantal klagers toe van 3 naar 4, het aantal door hen ingediende klachten stijgt van 423 naar 586.

Lesvluchten

Eind 2014 is Stella Aviation International (SAI) (huidige naam Avion Training) begonnen met een nieuwe opleiding van leerling piloten. In de Werkgroep Klachten en Hinder (WKH) is afgesproken de effecten van de ontwikkelingen op de omgeving (zoals klachtenpatroon) te monitoren.

Het aantal lesbewegingen in het 2^e kwartaal 2017 is toegenomen ten opzichte van het aantal in het 2^e kwartaal 2016 namelijk van 3168 bewegingen (waarvan 37 >6 ton) in '16 naar 3201 bewegingen (waarvan 107 >6 ton) in '17. In het 2^e kwartaal 2017 zijn er 533 klachten over lesvluchten door 59 personen ingediend, waarvan 533 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en geen klachten over groot lesverkeer (> 6 ton). Van de 533 klachten over klein lesverkeer zijn er 323 ingediend over de periode 09:00-19:00 uur, het betreft met name klachten (260) over circuitlesvluchten afkomstig van inwoners uit Ulestraten, Meessen, Beek en Maastricht. Over de periode 19:00-23:00 uur zijn 210 klachten ingediend door inwoners uit Beek, Ulestraten, Meerssen, Schimmert. en Berg en Terblijt. Het betreft hier met name klachten over circuitlesvluchten in het kader van het zgn. "avondvliegen" op 10 dagen in mei. In het 2^e kwartaal 2016 gaan de klachten met name over lokale lesbewegingen en circuitlesbewegingen in de avonduren. 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 2^e kwartaal 2017 geen klachten zijn ingediend over bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

Nachtluchten

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 2^e kwartaal '17 af ten opzichte van het aantal in het 2^e kwartaal '16 namelijk van 6 in '16 naar 3 in '17. Over de 3 bewegingen zijn in het 2^e kwartaal '17 door 17 klagers 17 klachten ingediend, over de 6 bewegingen in '16 door 14 klagers 18 klachten.

SID afwijkingen

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 2^e kwartaal 2017 is afgenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2016, namelijk van 36 in '16 naar 14 in '17. Van de 14 afwijkingen zijn 12 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 3 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 2^e kwartaal 2016 waren 28 van de 36 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 20 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 2^e kwartaal 2017 zijn 2 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 2^e kwartaal 2016 zijn dat 8 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Trend

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen zeven jaar kan, met uitzondering van een kleine piek in 2010, een dalende trend van de klachten over MAA vliegverkeer geconstateerd worden. Deze dalende trend zet zich voort in 2014. In 2015 constateren we een toename van de klachten met 38% ten opzichte van 2014, als gevolg van het toegenomen klein lesverkeer op MAA. Met name de "UPRT" trainingen en het "avondvliegen" heeft geleid tot veel overlast. De klagers over MAA vliegverkeer laten het volgende patroon zien: in 2008 en 2009 blijft het aantal klagers constant, om vervolgens aanzienlijk toe te nemen in 2010. Vanaf 2010 tot en met 2013 constateren we een dalende trend in het aantal klagers, in 2014 echter een stijging van de klagers over MAA vliegverkeer. In 2015 neemt het aantal klagers met 102% toe ten opzichte van 2014. Zie bovenstaande verklaring. In 2016 dalen de klachten met 1% ten opzichte van 2015, de klagers nemen met 17% af ten opzichte van 2015. In het 1^e kwartaal 2017 is een afname van klachten en klagers te constateren ten opzichte van het 4^e kwartaal 2016, de klachten nemen af met 6%, en de klagers met 2%. In het 2^e kwartaal constateren we een stijging van klachten en klagers ten opzichte van het 1^e kwartaal 2017, de klachten stijgen met 71%, de klagers met 46%.

Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 9.

Aandachtspunten en/of aanbevelingen

1. Gelet op de hinder van circuitlesvluchten boven Meerssen, heeft de Werkgroep onderzocht of het op een enigszins lagere hoogte laten afbuigen (=bocht inzetten) van deze vluchten kan leiden tot beperking van de hinder, zonder dat andere omwonenden meer worden belast. In een overleg van de Werkgroep met de vliegschool is gebleken dat de vliegschool de voorgestelde procedure reeds zoveel mogelijk gebruikt en de instructeurs wijst op het, zo enigszins mogelijk, vermijden van bebouwde kernen.
2. De Werkgroep heeft geconstateerd dat in de eerste helft van 2017 veel klachten over lesvliegen tijdens de avonduren (19.00-23.00 uur) zijn ingediend. In navolging van de rapportages over het vierde kwartaal 2016 en het eerste kwartaal 2017 wijst de Werkgroep andermaal op het belang van tijdige communicatie hierover door de luchthaven met de omgeving. Een heldere procedure met de te zetten communicatiestappen, waarbij de luchthaven de centrale rol vervult, verdient aanbeveling. Als voorbeeld zou de luchthaven in overleg met de vliegschool de planning van lesvluchten in de avonduren voorafgaand kunnen vermelden op hun websites en aan media (huis-aan-huis-bladen).
3. Het Klachtenbureau Luchtverkeer heeft in de Werkgroep aangegeven dat in het tweede kwartaal veel klachten over en vragen om informatie over het proefdraaien op MAA zijn ontvangen. Deze klachten kunnen niet worden gerelateerd aan een bepaalde categorie vliegbewegingen en zijn daarom niet in deze kwartaalrapportage opgenomen. Voor omwonenden is het onduidelijk welke klachten over de luchthaven waar thuishoren en daarom komen zij veelal uit bij het Klachtenbureau Luchtverkeer. Het Klachtenbureau verwijst deze klachten door naar de Provincie Limburg, omdat de Provincie (Wet milieubeheer) vergunning heeft verleend voor het proefdraaien en in het verleden is afgesproken dat klachten over proefdraaien naar de Provincie worden doorgeleid. Er is onder omwonenden ongerustheid over het proefdraaien en een grote behoefte aan informatie over de huidige en toekomstige vergunnings situatie voor het proefdraaien. De Werkgroep beveelt daarom met nadruk aan dat in de eerstvolgende CRO vergadering het vergunningverlenend gezag (Provincie) en/of de vergunninghouder (MAA) deze informatie verschaffen.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2017 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2017	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:	175	32	1081	533	17	1663
	Beek	25	4	44	189	3	240
	Brunssum	5	2	15	0	1	18
	Echt-Susteren	1	0	0	8	0	8
	Eijsden-Margraten	23	2	76	0	1	79
	Gulpen-Wittem	10	1	346	3	2	352
	Heerlen	2	0	8	0	0	8
	Landgraaf	1	0	2	0	0	2
	Maastricht	20	11	96	18	0	125
	Meerssen	50	3	224	218	3	448
	Nuth	10	0	14	44	0	58
	Onderbanken	8	0	9	7	2	18
	Roerdalen	2	0	0	3	0	3
	Schinnen	5	3	7	0	3	13
	Sittard-Geleen	5	6	6	7	0	19
	Valkenburg a/d Geul	7	0	220	36	2	258
	Voerendaal	1	0	14	0	0	14

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2016	Aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
	Totaal:	84	9	711	408	18	1146
	Beek	6	0	27	46	3	76
	Brunssum	3	2	51	4	0	57
	Echt-Susteren	2	0	2	6	0	8
	Eijsden-Margraten	11	3	24	2	0	29
	Gulpen-Wittem	3	0	26	0	0	26
	Heerlen	2	0	3	0	0	3
	Landgraaf	1	1	3	0	0	4
	Maastricht	15	3	97	31	2	133
	Meerssen	22	0	178	287	12	477
	Nuth	3	0	33	19	0	52
	Onderbanken	6	0	11	0	0	11
	Schinnen	4	0	11	0	0	11
	Sittard-Geleen	2	0	1	1	0	2
	Stein	1	0	0	1	0	1
	Valkenburg a/d Geul	3	0	244	11	1	256

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2017 onderverdeeld in verschillende categorieën

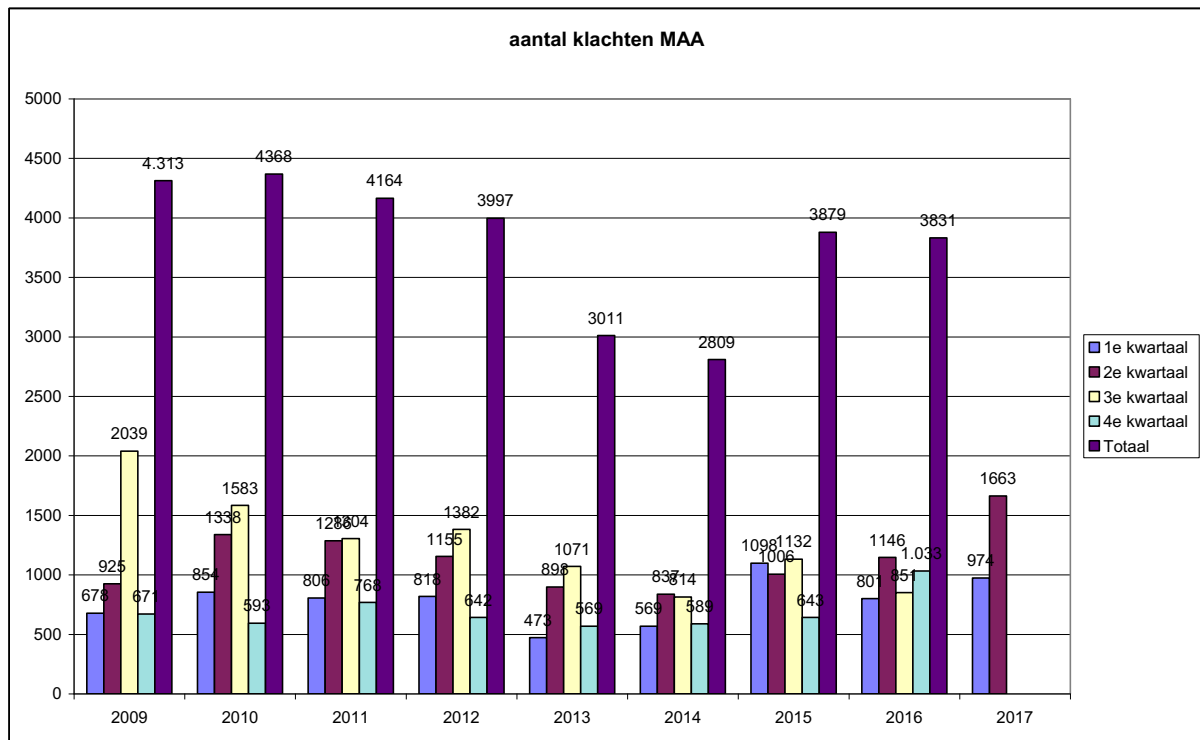
aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2017	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal: 159	24	289	214	11	538	
	Beek	22	3	9	79	2	93
	Brunssum	5	2	15	0	1	18
	Echt-Susteren	1	0	0	8	0	8
	Eijsden –Margraten	23	2	76	0	1	79
	Gulpen-Wittem	7	0	29	0	0	29
	Heerlen	2	0	8	0	0	8
	Landgraaf	1	0	2	0	0	2
	Maastricht	18	5	30	18	0	53
	Meerssen	45	3	59	63	2	127
	Nuth	9	0	14	16	0	30
	Onderbanken	8	0	9	7	2	18
	Roerdalen	2	0	0	3	0	3
	Schinnen	5	3	7	0	3	13
	Sittard –Geleen	5	6	6	7	0	19
	Valkenburg a/d Geul	5	0	11	13	0	24
	Voerendaal	1	0	14	0	0	14
20-50	totaal: 9	1	150	106	3	260	
	Beek	2	0	0	53	0	53
	Gulpen-Wittem	2	0	79	2	1	82
	Maastricht	1	1	19	0	0	20
	Meerssen	2	0	33	17	1	51
	Nuth	1	0	0	28	0	28
	Valkenburg a/d Geul	1	0	19	6	1	26
50 of meer	totaal: 7	7	642	213	3	865	
	Beek	1	1	35	57	1	94
	Gulpen-Wittem	1	1	238	1	1	241
	Maastricht	1	5	47	0	0	52
	Meerssen	3	0	132	138	0	270
	Valkenburg a/d Geul	1	0	190	17	1	208
Totaal	175	32	1081	533	17	1663	

tabel 1d. Aantal klachten per klager in het 2^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

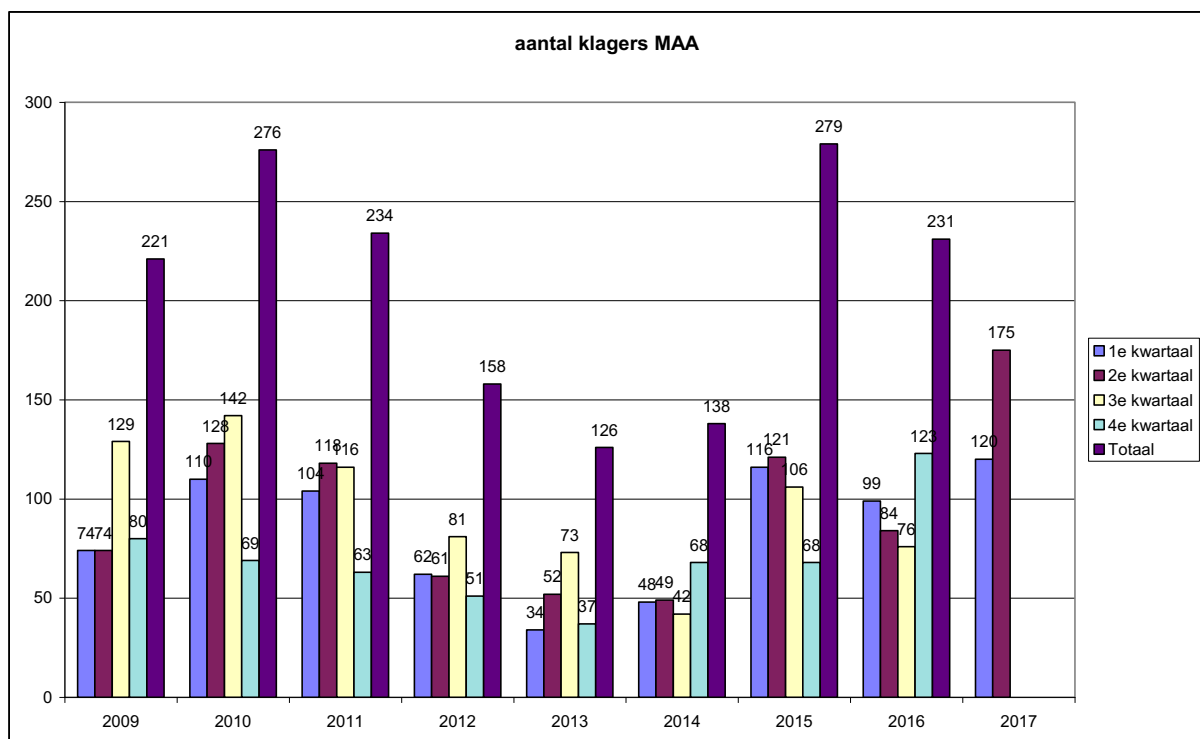
aantal klachten per klager in het 2 ^e kwartaal 2016	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	71	7	110	107	9	233
	Beek	5	0	3	12	2	17
	Brunssum	1	0	4	0	0	4
	Echt-Susteren	2	0	2	6	0	8
	Eijsden –Margraten	11	3	24	2	0	29
	Gulpen-Wittern	2	0	2	0	0	2
	Heerlen	2	0	3	0	0	3
	Landgraaf	1	1	3	0	0	4
	Maastricht	13	3	29	9	1	42
	Meerssen	17	0	14	61	6	81
	Nuth	2	0	1	15	0	16
	Onderbanken	6	0	11	0	0	11
	Schinnen	4	0	11	0	0	11
	Sittard –Geleen	2	0	1	1	0	2
	Stein	1	0	0	1	0	1
	Valkenburg a/d Geul	2	0	2	0	0	2
20-50	totaal:	6	2	138	36	2	178
	Brunssum	2	2	47	4	0	53
	Gulpen-Wittern	1	0	24	0	0	24
	Maastricht	1	0	16	19	0	35
	Meerssen	1	0	19	9	2	30
	Nuth	1	0	32	4	0	36
50 of meer	totaal:	7	0	463	265	7	735
	Beek	1	0	24	34	1	59
	Maastricht	1	0	52	3	1	56
	Meerssen	4	0	145	217	4	366
	Valkenburg a/d Geul	1	0	242	11	1	254
Totaal		84	9	711	408	18	1146

Trends.

Grafiek 1. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2009 t/m 2^e kwartaal 2017.



Grafiek 2. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2009 t/m 2^e kwartaal 2017.



BIJLAGE

Algemeen.

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

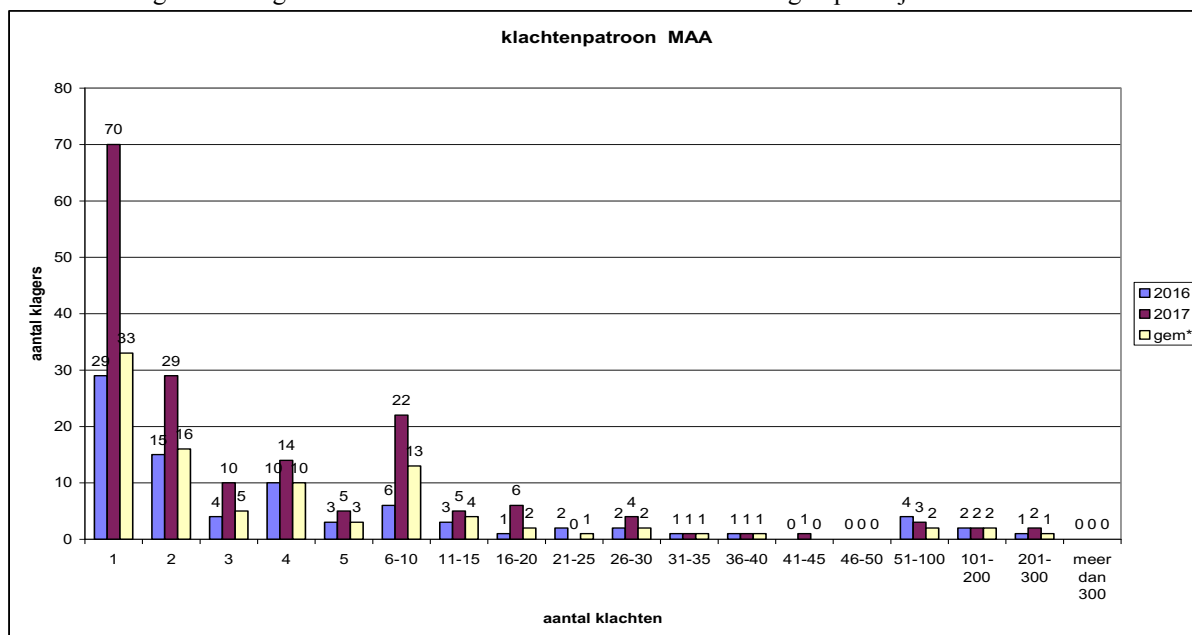
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
April	894	770	1251	766	3	1
Mei	831	874	907	760	2	0
Juni	919	910	1010	1675	1	2
Totaal	2644	2554	3168	3201	6	3

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 2^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2016	2017	%	2016	2017	%
April	532	320	-40	46	52	+13
Mei	262	619	+136	42	115	+174
Juni	352	724	+106	43	82	+91
Totaal	1146	1663	+45	84	175	+108

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 2^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 2^e kwartaal 2017 met 108% is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2016. Het aantal klachten neemt toe met 45%.

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



Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager in het 2^e kwartaal

Overzicht oorzaak klachten	2016	2017
Totaal aantal klachten*	1146	1663
Geluid	1146	1659
Laagvliegen	166	312
Uitstoot	66	48
Stank	5	41
Afwijkende route	197	221
Trillingen	34	95
Angst	12	42
Warmdraaien	1	0
Proefdraaien	1	0
Grondlawaaai	2	2
Trackoffender	3	0
Overig	10	10

*) 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 2^e kwartaal 2017 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: een inwoner uit Beek, Spaubeek en Schimmert maken melding van overlast van het ‘avondvliegen’ door klein lesverkeer. Men vraagt zich af waarom dit nodig is, of er spreiding van bewegingen over meerdere gebieden mogelijk is en of het mogelijk is dit soort vluchten in de flight simulator uit te voeren; een inwoner uit Geulle en uit Ulestraten melden veel overlast van de UPRT training boven de woonkern.

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 2^e kwartaal.

		Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
		2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%
April	Totaal	894	770	-14	256	282	+10	33	44	+33
	6-7 uur				3	8				
	7-23 uur				253	274				
Mei	Totaal	831	874	+5	191	397	+108	34	101	+197
	6-7 uur				1	8				
	7-23 uur				190	389				
Juni	Totaal	919	910	-1	273	434	+59	34	54	+59
	6-7 uur				5	16				
	7-23 uur				268	418				
Kwartaal	totaal	2644	2554	-3	720	1113	+55	63	136	+116
	6-7 uur				9	32				
	7-23 uur				711	1081				

Tabellen 6 a,b,c en d.

Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 2^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA. Per maand/ kwartaal.

april	Bewegingen		klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	86	60	54	57
A320 serie	26	26	7	3
A330 serie	24	54	13	39
B737 serie	105	94	77	74
B747 serie	32	31	24	53
ATP serie	40	0	9	0
AT72 serie	7	51	0	16
totaal	320 (36%)	316 (41%)	184 (72%)	242 (86%)

tabel 6a.

mei	Bewegingen		Klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	76	66	31	71
A320 serie	51	34	15	7
A330 serie	20	46	8	32
B737 serie	95	146	49	114
B747 serie	28	52	24	107
ATP serie	10	0	0	0
AT72 serie	38	50	12	8
Totaal	318 (38%)	394 (45%)	139 (73%)	339 (85%)

tabel 6b.

juni	Bewegingen		klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	72	65	43	76
A320 serie	221	19	84	15
A330 serie	30	48	21	52
B737 serie	82	128	52	146
B747 serie	18	42	7	74
ATP serie	0	0	0	0
AT72 serie	59	51	22	22
totaal	482 (52%)	353 (39%)	229 (84%)	385 (89%)

tabel 6c.

2 ^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	234	191	128	204
A320 serie	298	79	106	25
A330 serie	74	148	42	123
B737 serie	282	368	178	334
B747 serie	78	125	55	234
ATP serie	50	0	9	0
AT72 serie	104	152	34	46
totaal	1120 (42%)	1063 (42%)	552 (77%)	966 (87%)

tabel 6d.

N.B. de bewegingen en de klachten van de A300 en de A310 serie zijn in deze tabel samengevoegd.

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 gering af van 2644 in het 2^e kwartaal ‘16 naar 2554 in het 2^e kwartaal ‘17, een afname van 3%. Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 63 in ’16 naar 136 in ’17, een stijging van 116%, Het totale aantal klachten neemt toe van 720 in ’16 naar 1113 in ’17, een toename van 55%, zie tabel 5.

De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 1120 bewegingen in ’16 naar 1063 in ’17 (5%) zie tabel 6a t/m d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 522 naar 966 (75%), zie tabel 6d.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 2^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%
April	1251	766	-39	260	35	-87	25	11	-56
Mei	907	760	-16	69	222	+222	11	29	+164
Juni	1010	1675	+66	79	276	+249	18	36	+100
Totaal	3168	3201	+1	408	533	+31	34	59	+74

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 2^e kwartaal.

	Aantal klachten 2016	Aantal klachten 2017	%
< 6 ton MTOW	404	533	+32
> 6 ton MTOW	4	0	-100
circuit vluchten	298	451	+51
lokale vluchten	110	82	-25
totaal	408	533	+31

Het aantal lesbewegingen in het 2^e kwartaal 2017 is toegenomen ten opzichte van het aantal in het 2^e kwartaal 2016 namelijk van 3168 bewegingen (waarvan 37 >6 ton) in '16 naar 3201 bewegingen (waarvan 107 >6 ton) in '17. In het 2^e kwartaal 2017 zijn er 533 klachten over lesvluchten door 59 personen ingediend, waarvan 533 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en geen klachten over groot lesverkeer (> 6 ton). Van de 533 klachten over klein lesverkeer zijn er 323 ingediend over de periode 09:00-19:00 uur, het betreft met name klachten (260) over circuitlesvluchten afkomstig van inwoners uit Ulestraten, Meessen, Beek en Maastricht. Over de periode 19:00-23:00 uur zijn 210 klachten ingediend door inwoners uit Beek, Ulestraten, Meerssen, Schimmert en Berg en Terblijt. Het betreft hier met name klachten over circuitlesvluchten in het kader van het zgn. “avondvliegen” op 10 dagen in mei.

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 2^e kwartaal 2017 geen klachten zijn ingediend over de bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

Nachtvluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 9. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen buiten de openstellingsuren in het 2^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%
April	3	1		16	3		12	3	
start	2	0		12	0				
landing	1	1		4	3				
Mei	2	0		2	0		2	0	
start	2	0		2	0				
landing	0	0		0	0				
Juni	1	2		0	14		0	14	
start	1	2		0	14				
landing	0	0		0	0				
Kwartaal	6	3	-50	18	17	-6	14	17	+21
start	5	2		14	14				
landing	1	1		4	3				

In tabel 9. wordt het aantal vliegbewegingen buiten openstellingsuren van of naar MAA weergegeven en tevens het aantal klagers en klachten over deze bewegingen.

De openstellingsuren van MAA zijn van 06:00 uur tot 23:00 uur. Voor luchtvaartuigen van luchtvaartmaatschappijen die geregelde vluchten uitvoeren en die volgens schema eerder dan 23:00 uur plaatselijke tijd hadden moeten arriveren kan, voor zover sprake is van onverwachte vertragende omstandigheden die op het moment van vertrek redelijkerwijs niet voorzien hadden kunnen worden, een extensie verleend worden tot 24:00 uur, voor starts voor zover sprake is van een technische storing van het luchtvaartuig danwel van de luchtvaarttechnische gronduitrusting of extreme meteorologische omstandigheden. De luchthaven is te allen tijde open voor luchtvaartuigen die in nood verkeren of ten behoeve van reddingsacties of hulpverlening worden ingezet.

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 2^e kwartaal '17 af ten opzichte van het aantal in het 2^e kwartaal '16 namelijk van 6 in '16 naar 3 in '17. Over de 3 bewegingen zijn in het 2^e kwartaal '17 door 17 klagers 17 klachten ingediend, over de 6 bewegingen in '16 door 14 klagers 18 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 2^e kwartaal 2017

2 ^e kwartaal 2017		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
April	totaal	4	2	2
	jet	2	2	0
	prop	2	0	2
Mei	totaal	4	4	0
	jet	4	4	0
	prop	0	0	0
Juni	totaal	6	6	0
	jet	6	6	0
	prop	0	0	0
kwartaal	Totaal	14	12	2
	jet	12	12	0
	prop	2	0	2

Tabel 11: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 2^e kwartaal 2016

2 ^e kwartaal 2016		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
April	totaal	7	5	2
	jet	7	5	2
	prop	0	0	0
Mei	totaal	6	2	4
	jet	2	2	0
	prop	4	0	4
Juni	totaal	23	21	2
	jet	22	20	2
	prop	1	1	0
kwartaal	Totaal	36	28	8
	jet	31	27	4
	prop	5	1	4

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 2^e kwartaal 2017 is afgenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2016, namelijk van 36 in '16 naar 14 in '17. Van de 14 afwijkingen zijn 12 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 3 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 2^e kwartaal 2016 waren 28 van de 36 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 20 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 2^e kwartaal 2017 zijn 2 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 2^e kwartaal 2016 zijn dat 8 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Procedure klachtenbehandeling

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

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

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

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

In het 2^e kwartaal van 2017 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 www.kicl.nl .
Klacht:	een door een klager bij het klachtenbureau gemelde ervaring van hinder of overlast veroorzaakt door vliegverkeer.
Klager: (klaagadres):	een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat meerdere klachten van verschillende personen op een huisadres tot één en dezelfde klager (klaagadres) worden gerekend.
Extensie:	toestemming gegeven door de havenmeester om buiten de openstellingsuren van de luchthaven op te stijgen of te landen.
Nachtvluchten:	vluchten van of naar MAA tussen 23.00 uur en 06.00 uur, waarvoor een extensie verleend is.
Overige (dag)vluchten:	Dagvluchten tussen 06:00 en 23:00 uur, niet zijnde lesvluchten.
Vlucht:	een vlucht bestaat uit 2 vliegtuigbewegingen: een start en een landing.
Vliegtuig- beweging:	een start of een landing van een vliegtuig.
Lesvlucht:	Oefenvlucht voor het verkrijgen dan wel behouden van vliegvaardigheid. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een circuitlesvlucht en een lokale lesvlucht. Circuitlesvluchten vinden plaats in het circuitgebied, lokale lesvluchten buiten het circuitgebied.
A.T.C.- vertraging:	Air Traffic Control / Luchtverkeersbeveiliging Vertraging ontstaan door verkeersleidingstechnische oorzaken. Dit kan leiden tot een vertraging van het vliegschema.
Hoofdstuk III vliegtuigen:	Vliegtuiggeneratie met stillere straalmotoren. (o.a. B737-300/400/500, B747-300/400, B757, B767, B777, MD11, MD80-serie, alle types Airbus, FK 100/70, DC8/ 70-serie)

- Nieuwe ICAO aanduiding: Voor o.a.:
B703: voorheen B707-300;
B722: voorheen B727-200;
B732, B733, B734, B735, B737, B738: voorheen B737-200/300/400/500/700/800;
B742, B743, B744: voorheen B747-200/300/400;
DC86, DC87: voorheen DC8/ 60/70 serie.
- MTOW: Maximum Take Off Weight
- FANOMOS: Flight track and Aircraft Noise Monitoring System
- IFR: Instrument Flight Rules. Regels voor verkeer dat op instrumenten vliegt.
- SID: Standard Instrument Departure. Dit is de standaard vertrekprocedure voor IFR- verkeer.
- AIP: Aeronautical Information Publication d.i. de luchtvaartgids.
- ILT/Directie Luchtvaart:
 Directie Luchtvaart. Deze dienst, een onderdeel van de Inspectie Leefomgeving en Transport van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, is verantwoordelijk voor toezicht op geluidzone en op de naleving van de gebruiksvoorschriften.
- SID-afwijking: een toestel dat de standaard-instrument -vertrekprocedure niet heeft uitgevoerd binnen het voor die procedure vastgestelde tolerantiegebied al dan niet in opdracht van de Luchtverkeersleiding.

Samenstelling van de werkgroep:

1. De heer C. Degenaar Omwonenden Meerssen
2. De heer T. Zeguers Omwonenden Maastricht
3. De heer M. Millenaar 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 L. Ehlen Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
8. De heer P. Simons Provincie Limburg (voorzitter)