

CRO 17-005
WKH 17-001

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

3^e KWARTAAL 2016

januari 2017

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 2016	blz. 3
2. Aandachtspunten en/ of aanbevelingen	blz. 6
3. Tabellen klachten	blz. 7
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 2016.

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

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

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

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

Klachtenrapport 3^e kwartaal 2016

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 3^e kwartaal 2016 afneemt ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal 2015 van 1132 in '15 naar 851 in '16 (25%). Het totale aantal klagers neemt af van 106 in '15 naar 76 '16 (28%). Een daling van de klagers en klachten is te zien in de categorieën lesvluchten en nachtvluchten, een stijging van klagers en klachten is te constateren in de categorie 'overige' dagvluchten. Van de 851 klachten in het 3^e kwartaal 2016 zijn er 506 (59%) ingediend door 4 personen. In het 3^e kwartaal 2015 zijn dat er 639 van de 1132 (56%), ingediend door 5 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers, klagers die per kwartaal 50 of meer klachten indienen, betreffen in het 3^e kwartaal 2016 'overige' dagvluchten. In 2015 zijn dat met name 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

Het totale aantal bewegingen van 'overige' dagvluchten neemt af van 2379 in het 3^e kwartaal '15 naar 2218 in het 3^e kwartaal '16, een afname van 7%. Het totale aantal klachten neemt toe van 559 in '15 naar 630 in '16, een toename van 13%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af met 28% van 1122 bewegingen in '15 en 812 in '16, zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 453 naar 467 (3%), zie tabel 6d. Klagers over 'overige' dagvluchten nemen toe van 53 in '15 naar 63 in '16, een stijging van 19%, zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er in het 3^e kwartaal '16 sprake is van zowel een toename van klagers en klachten van 'overige' vluchten in de categorieën 20-50 en 50 klachten of meer per kwartaal, in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal is een toename van het aantal klagers te zien terwijl het aantal klachten afneemt. Verder onderzoek toont aan dat een toename van klagers en klachten te zien is in de gemeenten Valkenburg a/d Geul en Gulpen –Wittem. Deze toename is verantwoordelijk voor het klachtenpatroon van de "overige dagvluchten".

In september 2014 heeft Stella Aviation International (SAI) besloten de opleiding van ongeveer 65 leerling piloten over te nemen van Stella Aviation Academy (SAA). De elders reeds in gang gezette opleiding van deze leerling piloten zal voor een deel door vliegers op MAA worden afgemaakt. SAI is destijds naast de afronding van de opleiding van SAA leerling piloten ook begonnen met een nieuwe opleiding van leerling piloten. In de Werkgroep Klachten en Hinder (WKH) is afgesproken de effecten van de ontwikkelingen op de omgeving (zoals klachtenpatroon) te monitoren.

Het aantal lesbewegingen neemt af van 3485 bewegingen in '15 naar 1922 in '16 (45%), mede als gevolg van de afronding van de opleiding van de groep SAA leerlingpiloten. In het 3^e kwartaal 2016 zijn er 215 klachten over lesvluchten door 27 personen ingediend, waarvan 163 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 52 over groot lesverkeer (> 6 ton). In het 3^e kwartaal 2015 zijn dat er 559 klachten door 64 personen over lesvluchten van zowel klein lesverkeer(484) als groot lesverkeer (75). De afname van klachten is niet alleen te verklaren door de afname van lesbewegingen. Het zgn "avondvliegen" onderdeel van de opleiding was in het 3^e kwartaal 2015 aanleiding voor veel overlast. 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 2016 1 klacht is ingediend over bewegingen van helikopter (les)verkeer van MAA

Het aantal bewegingen in de periode 23:00 tot 24:00 uur, waarvoor een extensie is verleend, neemt in het 3^e kwartaal '16 af ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal '15 namelijk van 5 in '15 naar 2 in '16. Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal '16 door 5 klagers 6 klachten ingediend, over de bewegingen in '15 door 12 klagers 14 klachten.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 3^e kwartaal 2016 gelijk gebleven is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2015, namelijk van 23. Van de 23 afwijkingen zijn 16 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 6 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 3^e kwartaal 2015 waren eveneens 16 van de 23 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 7 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 2016 zijn 7 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 3^e kwartaal 2015 zijn dat eveneens 7 trackoffenders geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Bij beschouwing van het klachtenpatroon over de afgelopen zeven jaar kan, met uitzondering van een kleine piek in 2010, een dalende trend van de klachten over MAA vliegverkeer geconstateerd worden. Deze dalende trend zet zich voort in 2014. In 2015 constateren we een toename van de klachten met 38% ten opzichte van 2014, als gevolg van het toegenomen klein lesverkeer op MAA. Met name de "UPRT" trainingen en het "avondvliegen" heeft geleid tot veel overlast. De klagers over MAA vliegverkeer laten het volgende patroon zien: in 2008 en 2009 blijft het aantal klagers constant, om vervolgens aanzienlijk toe te nemen in 2010. Vanaf 2010 tot en met 2013 constateren we een dalende trend in het aantal klagers, in 2014 echter een stijging van de klagers over MAA vliegverkeer. In 2015 neemt het aantal klagers met 102% toe ten opzichte van 2014. Zie bovenstaande verklaring. In het 1^e kwartaal 2016 zien we een toename van klachten en klagers ten opzichte van het 4^e kwartaal 2015. In het 2^e kwartaal 2016 nemen de klachten toe ten opzichte van het 1^e kwartaal 2016, de klagers laten daarentegen een daling zien. In het 3^e kwartaal 2016 constateren we een afname van klachten en klagers ten opzichte van het voorgaand kwartaal. Zie de grafische weergave van trends op bladzijde 9.

Aandachtspunten en/ of aanbevelingen

Zie klachtenrapport vierde kwartaal 2016

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 3 ^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:	76	23	607	215	6	851	
	Beek	6	3	6	10	0	19
	Brunssum	3	1	14	0	0	15
	Echt-Susteren	1	0	0	4	0	4
	Eijsden-Margraten	10	1	16	0	0	17
	Gulpen-Wittem	4	0	121	0	1	122
	Heerlen	1	1	0	0	0	1
	Maastricht	11	14	33	24	0	71
	Meerssen	19	0	121	140	5	266
	Nuth	3	0	8	11	0	19
	Onderbanken	5	2	3	0	0	5
	Roerdalen	3	0	1	10	0	11
	Schinnen	4	0	5	0	0	5
	Sittard-Geleen	2	0	3	4	0	7
	Valkenburg a/d Geul	4	1	276	12	0	289

tabel 1b. 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-Wittem	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 1c. Aantal klachten per klager in het 3^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

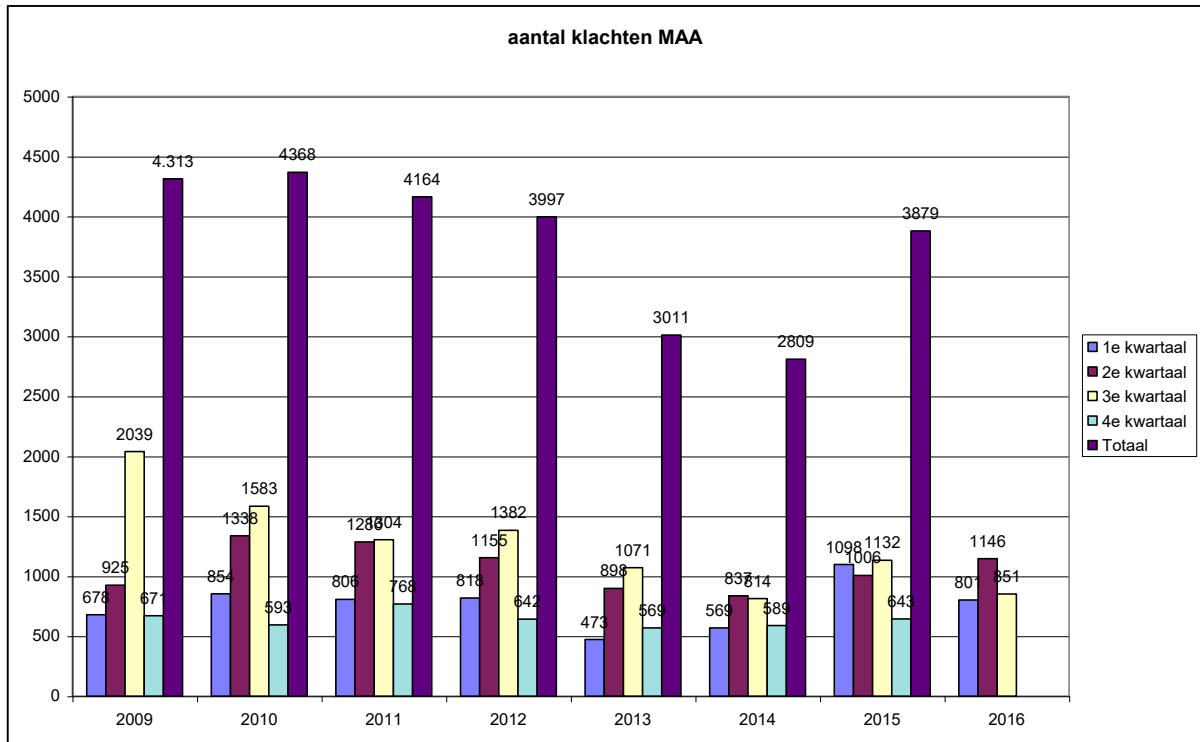
aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2016	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	69	22	112	124	1	259
	Beek	6	3	6	10	0	19
	Brunssum	3	1	14	0	0	15
	Echt-Susteren	1	0	0	4	0	4
	Eijsden –Margraten	10	1	16	0	0	17
	Gulpen-Wittem	2	0	2	0	0	2
	Heerlen	1	1	0	0	0	1
	Maastricht	11	14	33	24	0	71
	Meerssen	16	0	20	58	1	79
	Nuth	3	0	8	11	0	19
	Onderbanken	5	2	3	0	0	5
	Roerdalen	3	0	1	10	0	11
	Schinnen	4	0	5	0	0	5
	Sittard –Geleen	2	0	3	4	0	7
	Valkenburg a/d Geul	2	0	1	3	0	4
20-50	totaal:	3	1	71	11	3	86
	Gulpen-Wittem	1	0	19	0	1	20
	Meerssen	1	0	28	8	2	36
	Valkenburg a/d Geul	1	1	24	3	0	28
50 of meer	totaal:	4	0	424	80	2	506
	Gulpen-Wittem	1	0	100	0	0	100
	Meerssen	2	0	73	74	2	149
	Valkenburg a/d Geul	1	0	251	6	0	257
Totaal		76	23	607	215	6	851

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

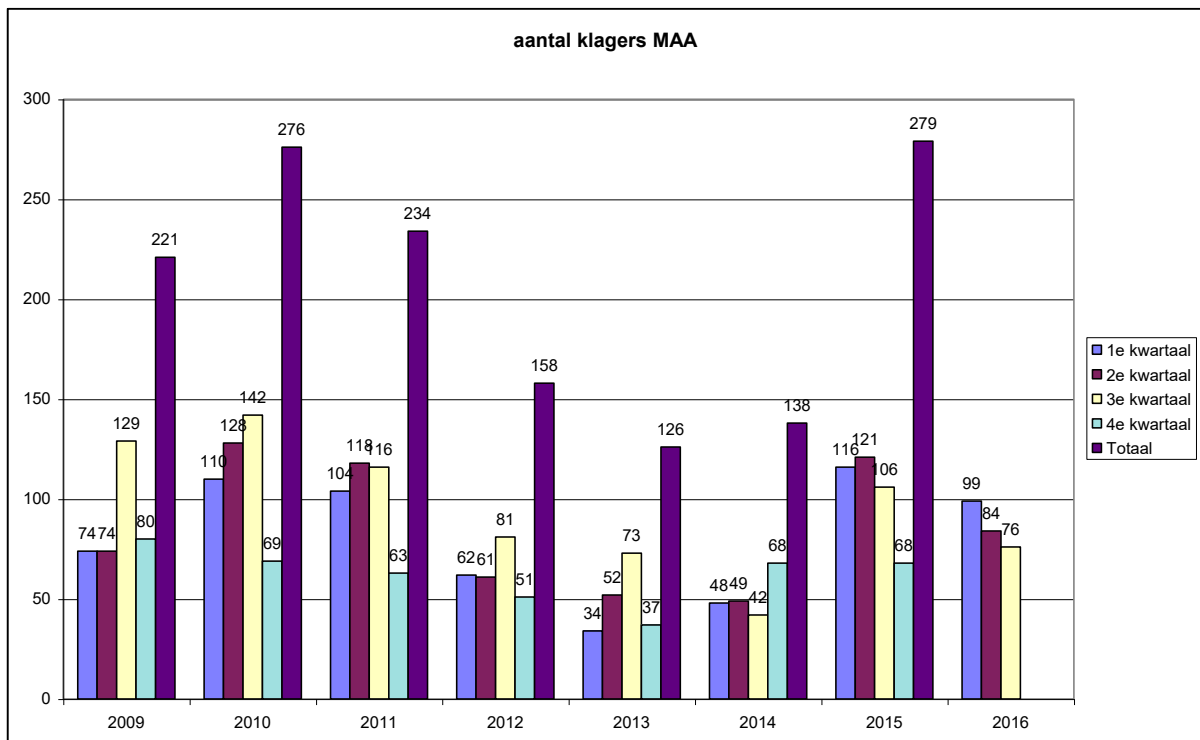
aantal klachten per klager in het 3 ^e kwartaal 2015	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	96	4	102	239	7	352
	Ambt Montfort	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

Trends.

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



Grafiek 2. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2009 t/m 3^e kwartaal 2016.



BIJLAGE

Algemeen.

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

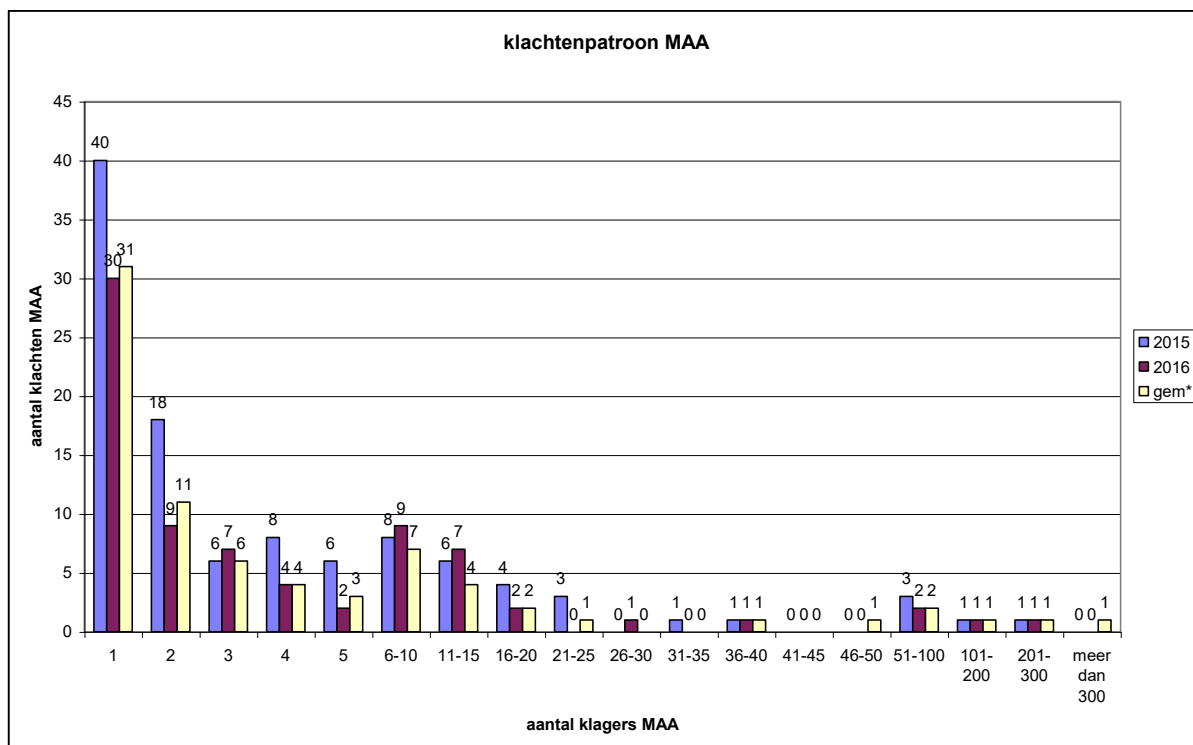
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Juli	732	837	1441	935	0	1
Augustus	881	705	1131	595	3	1
September	766	676	913	392	2	0
Totaal	2379	2218	3485	1922	5	2

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

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2015	2016	%	2015	2016	%
Juli	429	277	-35	48	28	-42
Augustus	464	193	-58	56	29	-48
September	239	381	+59	35	50	+43
Totaal	1132	851	-25	106	76	-28

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 2016 met 28% is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2015. Het aantal klachten neemt af met 25%.

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



Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten volgens de klager

Overzicht oorzaak klachten	2015	2016
Totaal aantal klachten*	1132	851
Geluid	1132	851
Laagvliegen	107	105
Uitstoot	20	24
Stank	8	7
Afwijkende route	140	144
Trillingen	36	32
Angst	11	4
Warmdraaien	0	1
Proefdraaien	7	0
Grondlawaai	0	0
Trackoffender	3	0
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 2016 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: door een inwoner uit Beek en Meerssen wordt overlast gemeld van het lesvliegen van een de GLEX, een klein straalvliegtuig, de inwoner uit Beek vraagt zich af de bewegingen niet gespreid kunnen worden; een inwoner uit Beek meldt veel overlast van een toestel van AN12 dat zijnsinziens veel te laag over de kern vloog; een inwoner uit Meerssen meldt dat vliegverkeer veel te veel afwijkt van de nominaal en over de kern vliegt.

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		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Juli Totaal	732	837	+14	184	200	+9	23	26	+13
6-7 uur				2	3				
7-23 uur				182	197				
Augustus Totaal	881	705	-20	196	178	-9	27	27	=
6-7 uur				1	5				
7-23 uur				195	173				
September Totaal	766	676	-12	179	252	+41	23	39	+70
6-7 uur				1	15				
7-23 uur				178	237				
Kwartaal totaal	2379	2218	-7	559	630	+13	53	63	+19
6-7 uur				4	23				
7-23 uur				555	607				

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	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	72	80	30	42
A320 serie	39	40	11	8
A330 serie	34	22	11	11
B737 serie	158	77	77	46
B747 serie	26	6	18	3
ATP serie	48	0	4	0
AT72serie	0	57	0	14
totaal	377 (-52%)	282 (34%)	151 (82%)	124 (62%)

tabel 6a.

Augustus	Bewegingen		Klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	83	81	54	45
A320 serie	41	37	10	8
A330 serie	27	20	12	19
B737 serie	161	76	61	58
B747 serie	28	0	16	0
ATP serie	42	0	8	0
AT72serie	0	56	0	14
Totaal	382 (43 %)	270 (38%)	161 (82%)	144 (81%)

tabel 6b.

September	Bewegingen		klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	75	74	42	55
A320 serie	41	29	10	8
A330 serie	36	24	15	29
B737 serie	142	86	49	83
B747 serie	26	0	15	0
ATP serie	43	0	10	0
AT72serie	0	47	0	24
totaal	363 (47%)	260 (38%)	141 (79%)	199 (79%)

tabel 6c.

3e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310 serie	230	235	126	142
A320 serie	121	106	31	24
A330 serie	97	66	38	59
B737 serie	461	239	187	187
B747 serie	80	6	49	3
ATP serie	133	0	22	0
AT72serie	0	160	0	52
totaal	1122 (47%)	812 (37%)	453 (81%)	467 (74%)

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 2379 in het 3^e kwartaal ‘15 naar 2218 in het 3^e kwartaal ‘16, een afname van 7%. Het totale aantal klachten neemt toe van 559 in ‘15 naar 630 in ‘16, een toename van 13%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af met 28% van 1122 bewegingen in ‘15 en 812 in ‘16, zie tabel 6d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 453 naar 467 (3%), zie tabel 6d. Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 53 in ‘15 naar 63 in ‘16, een stijging van 19%, zie tabel 5.

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		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Juli	1441	935	-35	245	75	-69	34	6	-82
Augustus	1131	595	-47	256	11	-96	34	3	-91
September	913	392	-57	58	129	+122	15	22	+47
Totaal	3485	1922	-45	559	215	-62	64	27	-58

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 2015	Aantal klachten 2016	%
< 6 ton MTOW	484	163	-66
> 6 ton MTOW	75	52	-31
circuit vluchten	305	138	-55
lokale vluchten	254	77	-70
totaal	559	215	-62

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 2016 1 klachten is 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 3^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Juli totaal	0	1		0	2		0	2	
start		1			2				
landing		0			0				
Augustus totaal	3	1		12	4		10	4	
start	3	1		12	4				
landing	0	0		0	0				
September totaal	2	0		2	0		2	0	
start	2			2					
landing	0			0					
Kwartaal Totaal	5	2	-60	14	6	-57	12	5	-58
start	5	2		14	6				
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, neemt in het 3^e kwartaal '16 af ten opzichte van het aantal in het 3^e kwartaal '15 namelijk van 5 in '15 naar 2 in '16. Over deze bewegingen zijn in het 3^e kwartaal '16 door 5 klagers 6 klachten ingediend, over de bewegingen in '15 door 12 klagers 14 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 2016

3 ^e kwartaal 2016		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Juli	totaal	13	10	3
	jet	12	9	3
	prop	1	1	0
Augustus	totaal	6	4	2
	jet	5	4	1
	prop	1	0	1
September	totaal	4	2	2
	jet	1	1	0
	prop	3	1	2
Kwartaal	Totaal	23	16	7
	jet	18	14	4
...	prop	5	2	3

Tabel 11: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen 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

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 2016 gelijk gebleven is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2015, namelijk van 23. Van de 23 afwijkingen zijn 16 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 6 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 3^e kwartaal 2015 waren eveneens 16 van de 23 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 7 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 2016 zijn 7 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 3^e kwartaal 2015 zijn dat eveneens 7 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 3^e kwartaal van 2016 heeft de Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Maastricht geen schriftelijke reactie 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 openstellingen van de luchthaven op te stijgen of te landen.
Nachtvluchten:	vluchten van of naar MAA tussen 23.00 uur en 06.00 uur, waarvoor een extensie verleend is.
Overige (dag)vluchten:	Dagvluchten tussen 06:00 en 23:00 uur, niet zijnde lesvluchten.
Vlucht:	een vlucht bestaat uit 2 vliegtuigbewegingen: een start en een landing.
Vliegtuig- beweging:	een start of een landing van een vliegtuig.
Lesvlucht:	Oefenvlucht voor het verkrijgen dan wel behouden van vliegvaardigheid. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een circuitlesvlucht en een lokale lesvlucht. Circuitlesvluchten vinden plaats in het circuitgebied, lokale lesvluchten buiten het circuitgebied.
A.T.C.- vertraging:	Air Traffic Control / Luchtverkeersbeveiliging Vertraging ontstaan door verkeersleidingstechnische oorzaken. Dit kan leiden tot een vertraging van het vliegschema.
Hoofdstuk III vliegtuigen:	Vliegtuiggeneratie met stillere straalmotoren. (o.a. B737-300/400/500, B747-300/400, B757, B767, B777, MD11, MD80-serie, alle types Airbus, FK 100/70 , DC8/ 70-serie)

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

Samenstelling van de werkgroep:

- | | | |
|----|------------------------|--|
| 1. | De heer C. Degenaar | Omwonenden Meerssen |
| 2. | De heer T. Zeguers | Omwonenden Maastricht |
| 3. | De heer S. Paul | Luchtverkeersleiding Nederland |
| 4. | De heer R. Jense, | Maastricht Aachen Airport |
| 5. | Mevrouw M. Duijvestijn | Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg |
| 6. | Mevrouw R. Lichtenberg | Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg |
| 7. | Mevrouw R. Lommelen | Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg |
| 8. | De heer P. Simons | Provincie Limburg (voorzitter) |