

CRO 17-006
WKH 17-002

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

4^e KWARTAAL 2016

Februari 2017

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

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	blz. 2
1. Klachtenrapport 4 ^e kwartaal 2016	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 4^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 4^e kwartaal 2016

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 4^e kwartaal 2016 toeneemt ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal 2015 van 642 naar 1033 (61%). Het totale aantal klagers neemt toe van 68 in '15 naar 123 '16 (81%). Een stijging van de klagers en klachten is te zien in de categorieën 'overige' dagvluchten en nachtvluchten, in de categorie lesvluchten is een afname van klagers en klachten te constateren. Van de 1033 klachten in het 4^e kwartaal 2016 zijn er 509 (49%) ingediend door 5 personen. In het 4^e kwartaal 2015 zijn dat er 361 van de 642 (56%), ingediend door 3 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers, klagers die per kwartaal 50 of meer klachten indienen, betreffen in het 4^e kwartaal 2016 'overige' dagvluchten. In 2015 zijn dat met name klachten over 'overige' dagvluchten, maar ook over 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 1912 in het 4^e kwartaal '15 naar 1814 in het 4^e kwartaal '16, een afname van 5%. Het totale aantal klachten neemt toe van 401 in '15 naar 762 in '16, een toename van 90%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 972 bewegingen in '15 naar 824 in '16 (15%) zie tabel 6a t/m d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 357 naar 683 (91%), zie tabel 6d. Klagers over 'overige' dagvluchten nemen toe van 39 in '15 naar 86 in '16, een stijging van 121%, zie tabel 5. Uit onderzoek blijkt dat er in het 4^e kwartaal '16 sprake is van zowel een toename van klagers en klachten van 'overige' vluchten in de categorie 0-20 klachten per klager per kwartaal als in de categorieën 20-50 en 50 klachten of meer per kwartaal.

Eind 2014 heeft Stella Aviation International (SAI) besloten de opleiding van leerling piloten over te nemen van Stella Aviation Academy (SAA). SAI (huidige naam Avion Training) 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 in het 4^e kwartaal 2016 is nagenoeg gelijk aan het aantal in het 4^e kwartaal 2015, namelijk 2879 bewegingen in '16 en 2872 in '15. In het 4^e kwartaal 2016 zijn er 180 klachten over lesvluchten door 26 personen ingediend, waarvan 163 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 17 over groot lesverkeer (> 6 ton). Van de 163 klachten over klein lesverkeer zijn er 93 ingediend over de periode 09:00-19:00 uur, het betreft met name klachten over lokaal lesverkeer afkomstig van inwoners uit Montfort, Susteren, Geulle en Maastricht. Over de periode 19:00-23:00 zijn 70 klachten ingediend door inwoners uit Beek, Schimmert, Ulestraten en Meerssen, het betreft hier met name klachten over circuitlesvluchten in het kader van het zgn. "avondvliegen". In het 4^e kwartaal 2015 zijn er 237 klachten door 34 personen over lesvluchten ingediend , waarvan 91 over groot lesverkeer (B738) door inwoners uit Meerssen, Ulestraten, Beek, Spaubeek en Geleen en 146 over klein lesverkeer door inwoners uit Bunde, Geulle, Meerssen, Ulestraten, Susteren en Voerendaal. Van de 146 klachten over vliegverkeer < 6 ton zijn door 13 personen 34 klachten ingediend over de Upset Prevention and Recovery Training (UPRT) onderdeel van de nieuwe opleiding. In het 4^e kwartaal 2016 zijn 16 klachten ingediend door 5 klagers uit Geulle en Ulestraten. Voor deze oefeningen werd in '15 nog gebruik gemaakt van een dubbeldekker type Pitts Special, een luidruchtig toestel, in het 4^e kwartaal '16 is gekozen voor een SU29, een stiller toestel. 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 4^e kwartaal 2016 geen klachten zijn 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 4^e kwartaal '16 toe ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal '15 namelijk van 5 in '15 naar 7 in '16. Over de 7 bewegingen zijn in het 4^e kwartaal '16 door 48 klagers 90 klachten ingediend, over de 5 bewegingen in '15 door 4 klagers 4 klachten. Een mogelijke verklaring voor het aantal klagers en klachten in het 4^e kwartaal 2016 is dat van de 7 bewegingen er 3 plaatsvonden vlak voor sluitingstijd, dat in november 3 extensies verleend zijn binnen acht dagen en in december een beweging (vlak voor sluitingstijd) als gevolg van kruisend/ inkomend Luik verkeer lang laag moest blijven vliegen en dientengevolge veel overlast veroorzaakt heeft. In het 4^e kwartaal 2015 zijn bovenstaande situaties niet voorgekomen.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 4^e kwartaal 2016 is toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2015, namelijk van 13 in '15 naar 19 in '16. Van de 19 afwijkingen zijn 8 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 1 geval is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 4^e kwartaal 2015 waren 8 van de 11 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 2 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 4^e kwartaal 2016 zijn 11 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 4^e kwartaal 2015 zijn dat 5 trackoffender geweest. Zie tabellen 10 en 11.

Gebleken is dat de 11 trackoffenders voor een belangrijk deel door een maatschappij zijn veroorzaakt. LVNL heeft daarom bij de maatschappij navraag gedaan. Daarbij is geconstateerd dat bij de starts regelmatig het tolerantiegebied aan de westkant werd overschreden. Door enige aanpassing van de koers tijdens de start blijven de toestellen nu beter binnen het tolerantiegebied.

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. 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. LVNL heeft hierover overleg gehad met de vliegschool op MAA. Inmiddels gebruikt de vliegschool de voorgestelde procedure en zij heeft daarnaast de instructeurs gewezen op het vermijden van de bebouwde kommen.
2. Vanwege het relatief grote aantal (11) trackoffenders in het vierde kwartaal, in belangrijke mate veroorzaakt door een maatschappij, heeft de LVNL met deze maatschappij overleg gevoerd. Daarbij is geconstateerd dat bij de starts regelmatig het tolerantiegebied aan de westkant werd overschreden, b.v. als gevolg van “afdrijven” door de wind. Door enige aanpassing van de koers oostwaarts tijdens de start blijven de toestellen nu beter binnen het tolerantiegebied. De Werkgroep blijft dit de eerste helft van 2017 monitoren.
3. De Werkgroep constateert dat in het vierde kwartaal relatief veel klachten (70) over lesvliegen tijdens de avonduren (19.00-23.00 uur) zijn ingediend. Zij zal dit de eerste helft van 2017 blijven monitoren ook tegen de achtergrond van het CRO advies over het ontwerp Luchthavenbesluit van juni 2016, waarin de CRO heeft aangegeven t.z.t. een nadere gedachtewisseling over nut en noodzaak van lesvluchten op MAA te zullen voeren.

Tabellen klachten.

tabel 1a. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 ^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:	123	22	740	180	91	1033
	Beek	14	2	18	45	9	74
	Brunssum	4	2	15	0	0	17
	Echt-Susteren	1	0	0	8	0	8
	Eijsden-Margraten	18	1	47	2	5	55
	Gulpen-Wittem	10	0	159	0	7	166
	Heerlen	2	1	4	0	0	5
	Landgraaf	1	1	0	0	0	1
	Maastricht	15	7	66	18	4	95
	Meerssen	33	5	119	47	53	224
	Nuth	5	0	23	32	1	56
	Onderbanken	4	0	7	0	1	8
	Roerdalen	3	0	2	17	0	19
	Schinnen	5	0	6	1	2	9
	Simpelveld	1	0	1	0	0	1
	Sittard-Geleen	1	2	1	0	1	4
	Valkenburg a/d Geul	4	1	259	10	6	276
	Voerendaal	2	0	13	0	2	15

tabel 1b. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

aantal klachten per klager in het 4 ^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:	68	6	395	237	4	642
	Beek	8	0	1	32	1	34
	Brunssum	6	0	40	0	0	40
	Echt-Susteren	1	0	0	6	0	6
	Eijsden-Margraten	6	4	4	0	0	8
	Gulpen-Wittem	3	0	12	0	0	12
	Landgraaf	2	1	4	0	0	5
	Maastricht	10	0	33	2	0	35
	Meerssen	23	0	93	165	3	261
	Nuth	1	0	6	0	0	6
	Onderbanken	2	0	5	1	0	6
	Simpelveld	1	0	3	0	0	3
	Sittard-Geleen	2	1	0	10	0	11
	Stein	1	0	0	4	0	4
	Valkenburg a/d Geul	1	0	194	15	0	209
	Voerendaal	1	0	0	2	0	2

tabel 1c. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2016 onderverdeeld in verschillende categorieën

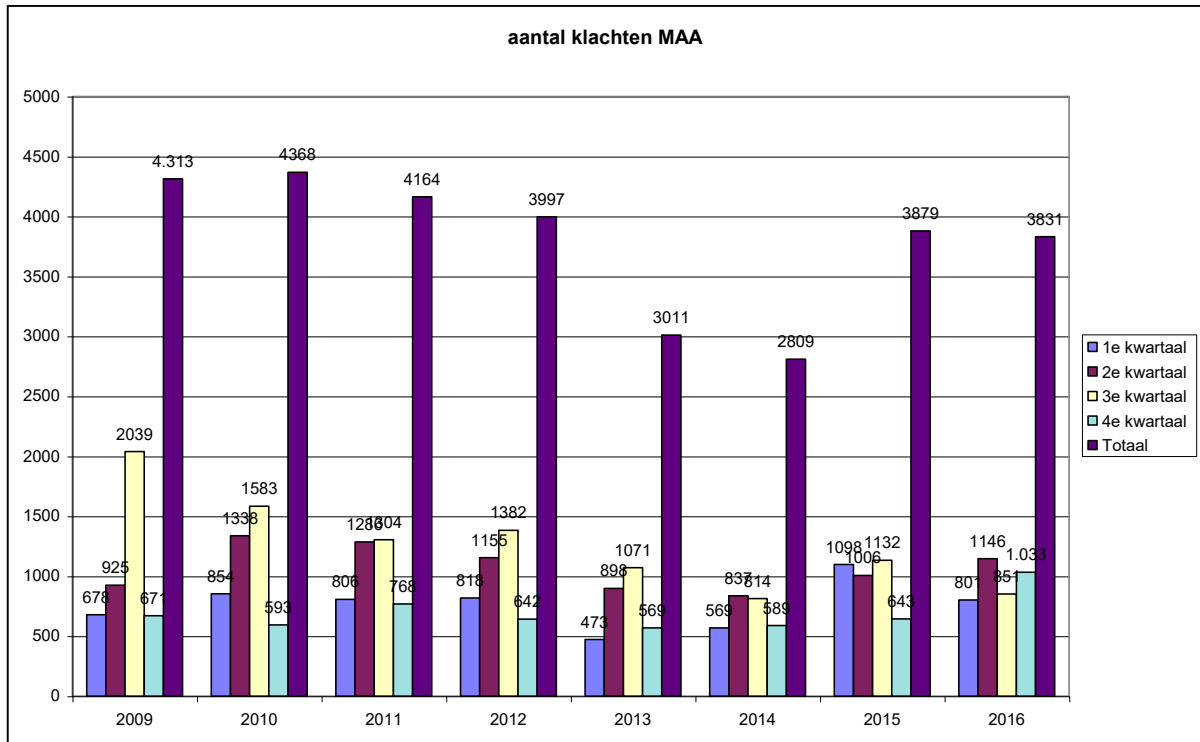
aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2016	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	114	18	205	123	76	422
	Beek	14	2	18	45	9	74
	Brunssum	4	2	15	0	0	17
	Echt-Susteren	1	0	0	8	0	8
	Eijsden –Margraten	18	1	47	2	5	55
	Gulpen-Wittem	8	0	9	0	6	15
	Heerlen	2	1	4	0	0	5
	Landgraaf	1	1	0	0	0	1
	Maastricht	13	5	37	0	4	46
	Meerssen	31	4	18	36	44	102
	Nuth	4	0	17	14	1	32
	Onderbanken	4	0	7	0	1	8
	Roerdalen	3	0	2	17	0	19
	Schinnen	5	0	6	1	2	9
	Simpelveld	1	0	1	0	0	1
	Sittard –Geleen	1	2	1	0	1	4
	Valkenburg a/d Geul	2	0	10	0	1	11
	Voerendaal	2	0	13	0	2	15
20-50	totaal:	4	2	64	36	0	102
	Gulpen-Wittem	1	0	29	0	0	29
	Maastricht	2	2	29	18	0	49
	Nuth	1	0	6	18	0	24
50 of meer	totaal:	5	2	471	21	15	509
	Gulpen-Wittem	1	0	121	0	1	122
	Meerssen	2	1	101	11	9	122
	Valkenburg a/d Geul	2	1	249	10	5	265
Totaal		123	22	740	180	91	1033

tabel 1d. Aantal klachten per klager in het 4^e kwartaal 2015 onderverdeeld in verschillende categorieën

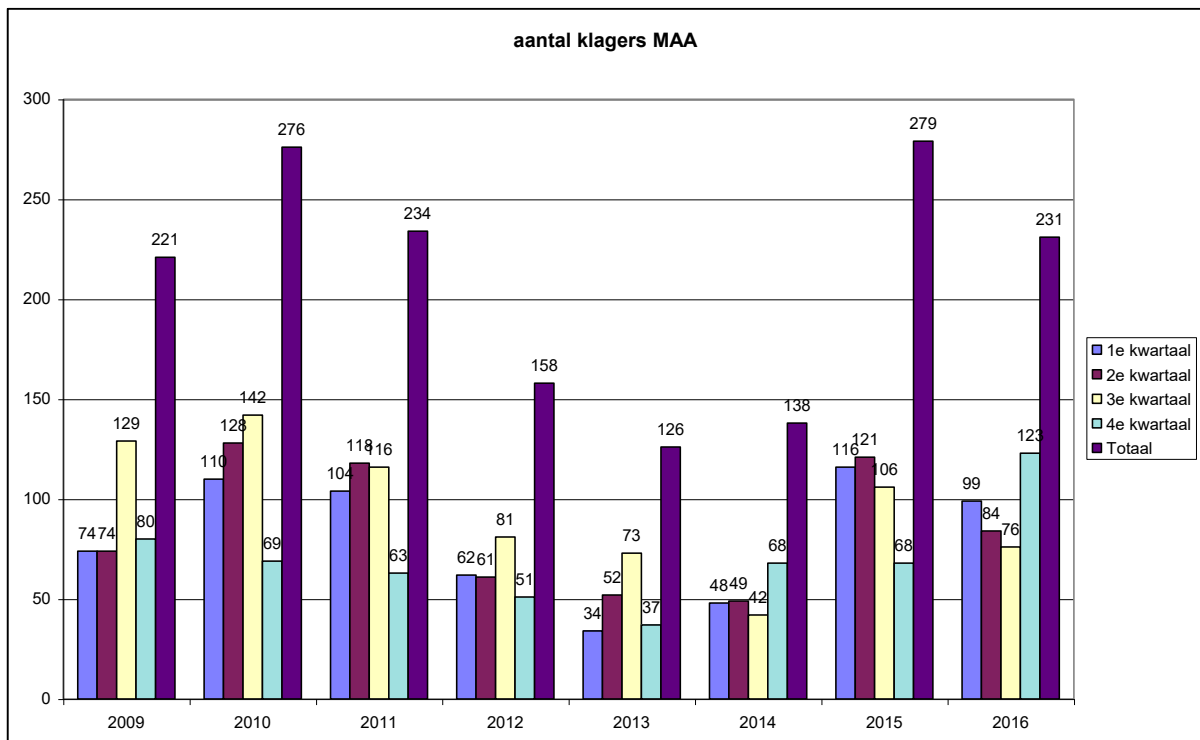
aantal klachten per klager in het 4 ^e kwartaal 2015	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	63	6	99	121	3	229
	Beek	8	0	1	32	1	34
	Brunssum	6	0	40	0	0	40
	Echt-Susteren	1	0	0	6	0	6
	Eijsden –Margraten	6	4	4	0	0	8
	Gulpen-Wittem	3	0	12	0	0	12
	Landgraaf	2	1	4	0	0	5
	Maastricht	9	0	13	2	0	15
	Meerssen	20	0	11	64	2	77
	Nuth	1	0	6	0	0	6
	Onderbanken	2	0	5	1	0	6
	Simpelveld	1	0	3	0	0	3
	Sittard –Geleen	2	1	0	10	0	11
	Stein	1	0	0	4	0	4
	Voerendaal	1	0	0	2	0	2
20-50	totaal:	2	0	20	32	0	52
	Maastricht	1	0	20	0	0	20
	Meerssen	1	0	0	32	0	32
50 of meer	totaal:	3	0	276	84	1	361
	Meerssen	2	0	82	69	1	152
	Valkenburg a/d Geul	1	0	194	15	0	209
Totaal		68	6	395	237	4	642

Trends.

Grafiek 1. Visualisering klachten per kwartaal over de periode 1^e kwartaal 2009 t/m 4^e kwartaal 2016.



Grafiek 2. Visualisering klagers per kwartaal over de periode vanaf 1^e kwartaal 2009 t/m 4^e kwartaal 2016.



BIJLAGE

Algemeen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 4^e kwartaal.

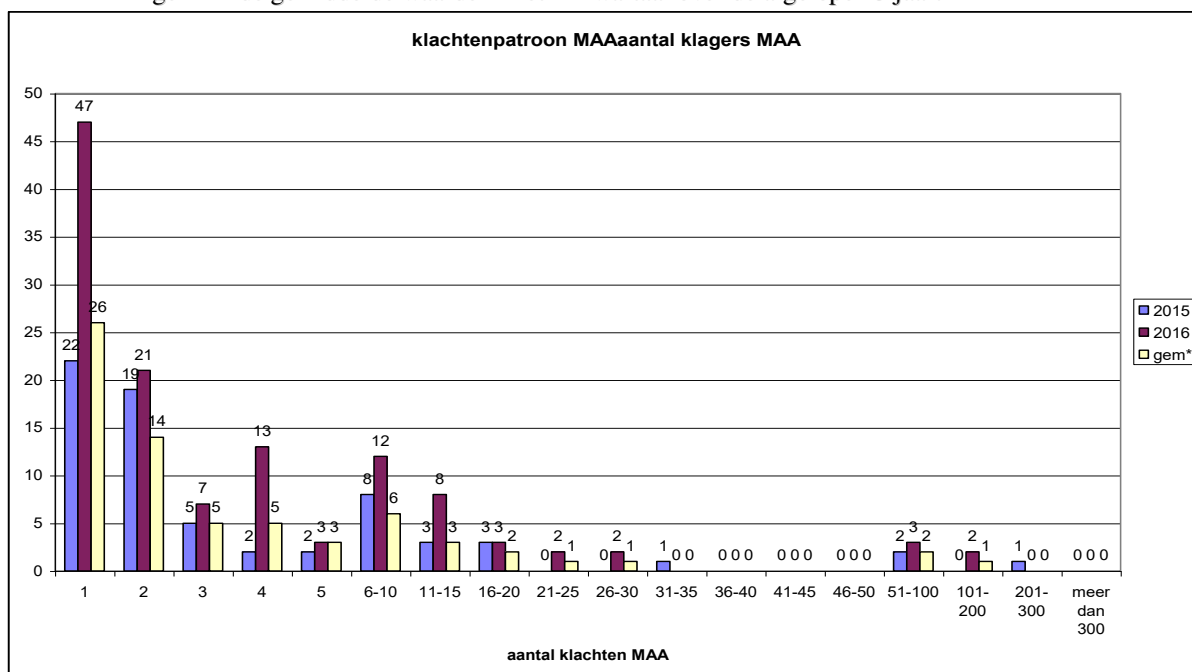
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Oktober	745	667	1399	900	2	1
November	585	605	1100	941	3	3
December	582	542	373	1038	0	3
Totaal	1912	1814	2872	2879	5	7

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 4^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2015	2016	%	2015	2016	%
Oktober	367	366	=	45	63	+40
November	136	384	+182	25	58	+132
December	139	283	+104	21	62	+195
Totaal	642	1033	+61	68	123	+81

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 4^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 4^e kwartaal 2016 met 81% is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2015. Het aantal klachten neemt toe met 61%.

Grafiek 3. Visualisering van het klachtenpatroon in het 4^e kwartaal.
gem* = de gemiddelde waarde in het 1^e kwartaal over de afgelopen 5 jaar.



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

Overzicht oorzaak klachten	2015	2016
Totaal aantal klachten*	642	1033
Geluid	641	1027
Laagvliegen	47	253
Uitstoot	26	23
Stank	34	14
Afwijkende route	121	204
Trillingen	25	95
Angst	6	38
Warmdraaien	0	0
Proefdraaien	0	0
Grondlawaaai	0	0
Trackoffender	0	0
Overig	7	7

*) 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 4^e kwartaal 2016 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: door inwoners uit Ulestraten, Meerssen, Maastricht, Berg en Terblijt en Eys wordt veel overlast gemeld van vliegbewegingen van een B744 van Sky Gates, waarbij de opmerking geplaatst wordt dat dit toestel extreem veel geluid produceert (als gevolg waarvan een kleinkind van een inwoner uit Berg en Terblijt overstuurd raakt) en trilling van de ramen veroorzaakt. Men vraagt zich tevens af waarom zo'n luidruchtig toestel op MAA vliegt.

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 4^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Oktober Totaal	745	667	-10	158	258	+63	18	44	+144
6-7 uur				0	10				
7-23 uur				158	248				
November Totaal	585	605	+3	112	287	+156	16	45	+181
6-7 uur				1	8				
7-23 uur				111	279				
December Totaal	582	542	-7	131	217	+66	21	39	+86
6-7 uur				5	4				
7-23 uur				126	213				
Kwartaal totaal	1912	1814	-5	401	762	+90	39	86	+121
6-7 uur				6	22				
7-23 uur				395	740				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 4^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA. Per maand/ kwartaal.

Oktober	Bewegingen		klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310*serie	79	74	41	53
A320 serie	46	36	9	10
A330 serie	38	34	13	29
B737 serie	138	74	50	66
B747 serie	26	29	11	52
B777 serie	4	0	1	0
ATP serie	44	0	10	0
AT72 serie	1	60	2	22
totaal	376 (50%)	307 (46%)	137 (87%)	232 (90%)

tabel 6a.

November	Bewegingen		Klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310*serie	72	60	35	62
A320 serie	35	19	6	8
A330 serie	36	40	8	44
B737 serie	37	34	7	20
B747 serie	26	51	22	106
B777 serie	43	0	18	0
ATP serie	40	0	4	0
AT72 serie	2	57	1	14
Totaal	291 (50%)	261 (43%)	101 (90%)	254 (89%)

tabel 6b.

December	Bewegingen		klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310*serie	82	66	31	57
A320 serie	20	32	3	4
A330 serie	30	55	19	56
B737 serie	30	25	8	22
B747 serie	26	24	16	33
B777 serie	66	0	36	0
ATP serie	46	0	6	0
AT72 serie	5	54	0	25
totaal	305 (52%)	256 (47%)	119 (91%)	197 (91%)

tabel 6c.

4^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2015	2016	2015	2016
A310*serie	233	200	107	172
A320 serie	101	87	18	22
A330 serie	104	129	40	129
B737 serie	205	133	65	108
B747 serie	78	104	49	191
B777 serie	113	0	55	0
ATP serie	130	0	20	0
AT72 serie	8	171	3	61
totaal	972 (51%)	824 (45%)	357 (89%)	683 (90%)

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 af van 1912 in het 4^e kwartaal ‘15 naar 1814 in het 4^e kwartaal ‘16, een afname van 5%. Het totale aantal klachten neemt toe van 401 in ‘15 naar 762 in ‘16, een toename van 90%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 972 bewegingen in ‘15 naar 824 in ‘16 (15%) zie tabel 6a t/m d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 357 naar 683 (91%), zie tabel 6d. Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 39 in ‘15 naar 86 in ‘16, een stijging van 121%, zie tabel 5.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 4^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Oktober	1399	900		209	96		33	18	
November	1100	941		20	66		9	10	
December	373	1038		8	18		3	7	
Totaal	2872	2879	nihil	237	180	-24	34	26	-24

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 4^e kwartaal.

	Aantal klachten 2015	Aantal klachten 2016	%
< 6 ton MTOW	146	163	+12
> 6 ton MTOW	91	17	-81
circuit vluchten	142	102	-28
lokale vluchten	95	78	-18
totaal	237	180	-24

Het aantal lesbewegingen in het 4^e kwartaal 2016 is nagenoeg gelijk aan het aantal in het 4^e kwartaal 2015, namelijk 2879 bewegingen in '16 en 2872 in '15. In het 4^e kwartaal 2016 zijn er 180 klachten over lesvluchten door 26 personen ingediend, waarvan 163 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 17 over groot lesverkeer (> 6 ton).

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 4^e kwartaal 2016 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 4^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2015	2016	%	2015	2016	%	2015	2016	%
Oktober totaal	2	1		0	12		0	12	
start	2	1			12				
landing	0	0			0				
November totaal	3	3		4	31		4	24	
start	2	3		4	31				
landing	1	0		0	0				
December totaal	0	3		0	47		0	29	
start		3			47				
landing		0			0				
Kwartaal Totaal	5	7	+40	4	90		4	48	
start	4	7		4	90				
landing	1	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 4^e kwartaal '16 toe ten opzichte van het aantal in het 4^e kwartaal '15 namelijk van 5 in '15 naar 7 in '16. Over de 7 bewegingen zijn in het 4^e kwartaal '16 door 48 klagers 90 klachten ingediend, over de 5 bewegingen in '15 door 4 klagers 4 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 4^e kwartaal 2016

4 ^e kwartaal 2016		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Oktober	totaal	3	3	0
	jet	3	3	
	prop	0	0	
November	totaal	9	4	5
	jet	8	4	4
	prop	1	0	1
December	totaal	7	1	6
	jet	3	1	2
	prop	4	0	4
kwartaal	Totaal	19	8	11
	jet	14	8	6
	prop	5	0	5

Tabel 11: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 4^e kwartaal 2015

4 ^e kwartaal 2015		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Oktober	totaal	3	3	0
	jet	3	3	0
	prop	0	0	0
November	totaal	5	4	1
	jet	4	4	0
	prop	1	0	1
December	totaal	5	1	4
	jet	5	1	4
	prop	0	0	0
kwartaal	Totaal	13	8	5
	jet	12	8	4
	prop	1	0	1

De SID-afwijkingen zijn in FANOMOS voor de prop's geselecteerd op toestellen > 6 ton, IFR, niet zijnde cat. 004, 010, 012, 014; voor jet's op toestellen in alle gewichtsklassen.

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 4^e kwartaal 2016 is toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2015, namelijk van 13 in '15 naar 19 in '16. Van de 19 afwijkingen zijn 8 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 1 geval is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 4^e kwartaal 2015 waren 8 van de 11 afwijkingen in opdracht van de LVNL, waarvan 2 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 4^e kwartaal 2016 zijn 11 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 4^e kwartaal 2015 zijn dat 5 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 4^e kwartaal van 2016 heeft de Commissie Regionaal Overleg Luchthaven Maastricht een 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)