

CRO 17-035
WKH 17-007

**COMMISSIE REGIONAAL OVERLEG
LUCHTHAVEN MAASTRICHT**

Secretariaat: Postbus 5700 - 6202 MA Maastricht

KLACHTENOVERZICHT

1^e KWARTAAL 2017

Mei 2017

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

INHOUDSOPGAVE

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

Onderzoek toont aan dat het totale aantal klachten over MAA vliegverkeer in het 1^e kwartaal 2017 toeneemt ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal 2016 van 801 naar 974 (22%). Het totale aantal klagers neemt toe van 99 in '16 naar 120 '17 (21%). 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 974 klachten in het 1^e kwartaal 2017 zijn er 442 (45%) ingediend door 4 personen. In het 1^e kwartaal 2016 zijn dat er 309 van de 801 (39%), ingediend door 2 personen. De klachten ingediend door de veelvuldige klagers, klagers die per kwartaal 50 of meer klachten indienen, betreffen in het 1^e kwartaal 2017 'overige' dagvluchten. In 2016 zijn dat eveneens klachten over 'overige' dagvluchten. 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 gering toe van 2089 in het 1^e kwartaal '16 naar 2104 in het 1^e kwartaal '17, een toename van 1%. Klagers over 'overige' dagvluchten nemen toe van 64 in '16 naar 95 in '17, een stijging van 48%, Het totale aantal klachten neemt toe van 515 in '16 naar 750 in '17, een toename van 46%, zie tabel 5. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 994 bewegingen in '16 naar 772 in '17 (22%) zie tabel 6a t/m d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 415 naar 625 (51%), zie tabel 6d. Kijken we naar de vliegtuigtypen waarover de meeste klachten zijn ingediend, de A310-, A330- en B747serie en vergelijken we het aantal bewegingen in 2016 en 2017 met elkaar dan zien we dat, ondanks dat het aantal bewegingen van deze groep gelijk is gebleven (415 bewegingen), het aantal klachten over de bewegingen met deze toesteltypen meer dan verdubbeld is, namelijk van 207 naar 483. De toename van klachten over de bewegingen met de B747 kan mogelijk worden verklaard door het feit dat Cargolux in 2016 met "licht" beladen B747 toestellen van MAA vertrok en Sky Gates in 2017 met "zwaarder" beladen toestellen. Uit onderzoek blijkt dat er in het 1^e kwartaal '17 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. In de laatste categorie, 50 klachten of meer per kwartaal, hebben 2 klagers samen 284 van de 750 klachten ingediend.

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 1^e kwartaal 2017 is afgenomen ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal 2016 namelijk van 2502 bewegingen (waarvan 22 >6 ton) in '16 naar 2180 bewegingen (waarvan 70 >6 ton) in '17. In het 1^e kwartaal 2017 zijn er 144 klachten over lesvluchten door 20 personen ingediend, waarvan 141 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 3 over groot lesverkeer (> 6 ton). Van de 141 klachten over klein lesverkeer zijn er 50 ingediend over de periode 09:00-19:00 uur, het betreft met name klachten over lokale lesvluchten (VFR en IFR lesverkeer) afkomstig van inwoners uit Ulestraten, Meessen, Susteren, Sittard en Herkenbosch. Over de periode 19:00-23:00 zijn 91 klachten ingediend door inwoners uit Beek, Ulestraten, Meerssen en Schimmert. Het betreft hier met name klachten over circuitlesvluchten in het kader van het zgn. "avondvliegen" op 5 dagen in maart. In het 1^e kwartaal 2016 zijn er 276 klachten door 46 personen over lesvluchten van klein

verkeer ingediend. Van de 276 klachten zijn er 105 ingediend over de Upset Prevention and Recovery Training (UPRT) een onderdeel van de nieuwe opleiding. Deze training is uitgevoerd met een SU29, een stiller toestel dan waarmee voorheen geoefend werd. 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 1^e kwartaal 2017 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 1^e kwartaal '17 toe ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal '16 namelijk van 2 in '16 naar 9 in '17. Over de 9 bewegingen zijn in het 1^e kwartaal '17 door 39 klagers 80 klachten ingediend, over de 2 bewegingen in '16 door 9 klagers 10 klachten.

Met behulp van Fanomos en in samenwerking met de LVNL constateren we dat het aantal SID afwijkingen in het 1^e kwartaal 2017 is toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2016, namelijk van 15 in '16 naar 21 in '17. Van de 21 afwijkingen zijn 12 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 2 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 1^e kwartaal 2016 waren 9 van de 15 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 1^e kwartaal 2017 zijn 9 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 1^e kwartaal 2016 zijn dat 6 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 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%. 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. De Werkgroep heeft recentelijk hierover overleg gehad met de vliedschool op MAA. De vliedschool gebruikt zoveel mogelijk de voorgestelde procedure en heeft 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 heeft dit in de eerste maanden van 2017 gevolgd en geconstateerd dat recentelijk verbetering zichtbaar is.
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. De Werkgroep wijst daarbij 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. Dit is temeer wenselijk (hoewel betrekking hebbend op het 2^e kwartaal 2017) gelet op het grote aantal klachten over proefdraaien in de late avonduren op 26 en 29 mei 2017.

Tabellen klachten.

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

aantal klachten per klager in het 1 ^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:	120	33	717	144	80	974
	Ambt Montfort	2	0	2	0	0	2
	Beek	11	9	87	21	10	127
	Brunssum	4	1	32	0	1	34
	Echt-Susteren	2	0	2	4	0	6
	Eijsden-Margraten	19	6	39	2	3	50
	Gulpen-Wittem	8	2	194	3	4	203
	Heerlen	2	0	3	0	1	4
	Landgraaf	1	1	0	0	0	1
	Maastricht	13	6	49	0	3	58
	Meerssen	40	4	127	103	54	288
	Nuth	2	0	9	2	0	11
	Onderbanken	2	0	10	0	0	10
	Roerdalen	1	0	0	3	0	3
	Schinnen	1	0	1	0	0	1
	Sittard-Geleen	6	4	5	2	1	12
	Valkenburg a/d Geul	5	0	152	4	3	159
	Voerendaal	1	0	5	0	0	5

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

aantal klachten per klager in het 1 ^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:	99	21	494	276	10	801
	Beek	7	0	13	46	2	61
	Brunssum	4	3	32	3	0	38
	Echt-Susteren	1	0	1	12	0	13
	Eijsden-Margraten	10	4	13	0	0	17
	Gulpen-Wittem	3	0	40	8	0	48
	Heerlen	2	0	6	0	0	6
	Kerkrade	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	12	10	26	7	0	43
	Meerssen	37	3	121	182	7	313
	Nuth	2	0	14	1	0	15
	Onderbanken	8	1	25	0	0	26
	Roerdalen	3	0	0	6	0	6
	Schinnen	3	0	6	2	0	8
	Sittard-Geleen	4	0	2	3	0	5
	Vaals	1	0	1	0	0	1
	Valkenburg a/d Geul	1	0	193	6	1	200

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

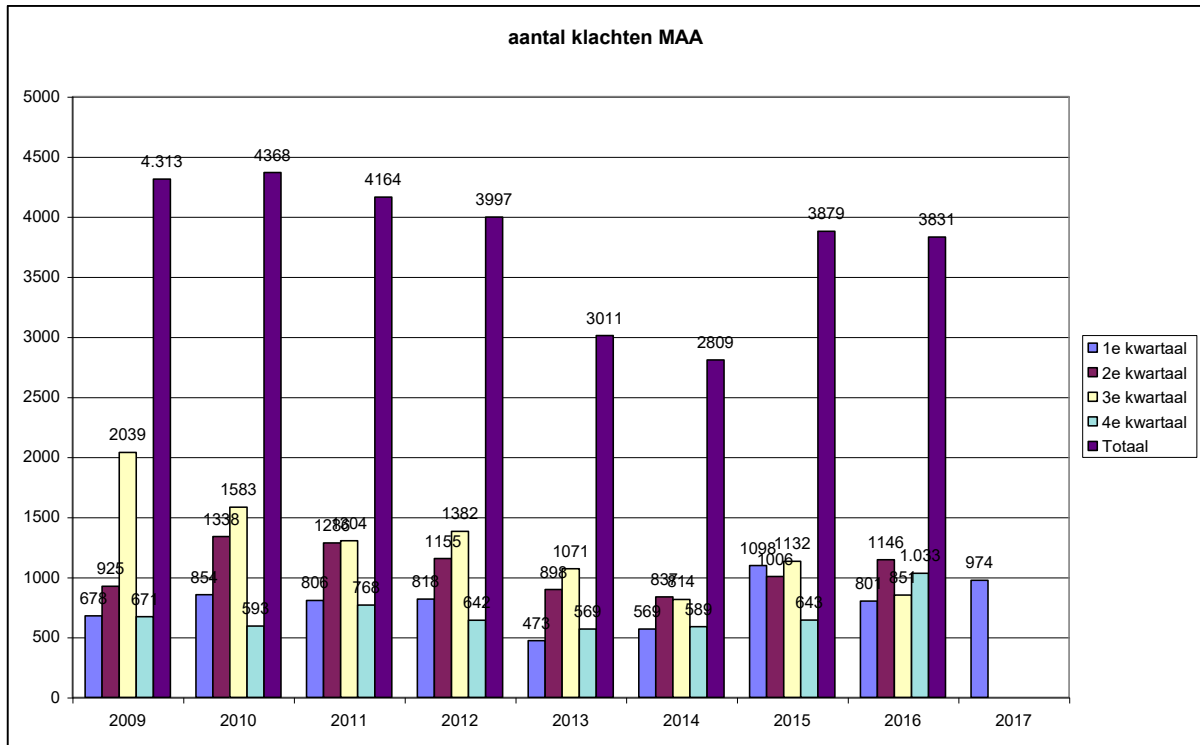
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2017	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	111	23	213	51	59	346
	Ambt Montfort	2	0	2	0	0	2
	Beek	10	4	22	5	3	34
	Brunssum	4	1	32	0	1	34
	Echt-Susteren	2	0	2	4	0	6
	Eijsden –Margraten	19	6	39	2	3	50
	Gulpen-Wittem	6	1	21	0	3	25
	Heerlen	2	0	3	0	1	4
	Landgraaf	1	1	0	0	0	1
	Maastricht	12	3	22	0	2	27
	Meerssen	36	3	34	33	45	115
	Nuth	2	0	9	2	0	11
	Onderbanken	2	0	10	0	0	10
	Roerdalen	1	0	0	3	0	3
	Schinnen	1	0	1	0	0	1
	Sittard –Geleen	6	4	5	2	1	12
	Valkenburg a/d Geul	4	0	6	0	0	6
	Voerendaal	1	0	5	0	0	5
20-50	totaal:	5	5	104	70	7	186
	Gulpen-Wittem	1	1	35	0	0	36
	Maastricht	1	3	27	0	1	31
	Meerssen	3	1	42	70	6	119
50 of meer	totaal:	4	5	400	23	14	442
	Beek	1	5	65	16	7	93
	Gulpen-Wittem	1	0	138	3	1	142
	Meerssen	1	0	51	0	3	54
	Valkenburg a/d Geul	1	0	146	4	3	153
Totaal		120	33	717	144	80	974

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

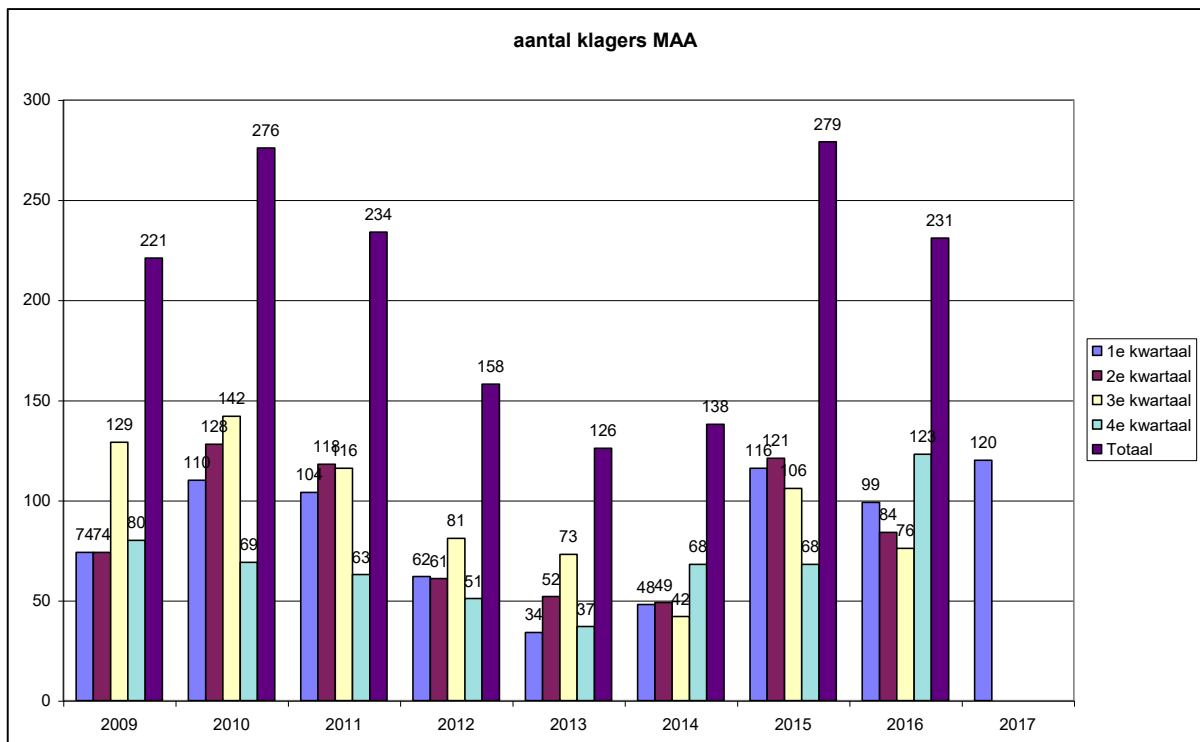
aantal klachten per klager in het 1 ^e kwartaal 2016	aantal klagers per gemeente	klachten overige vl. tussen 06:00-07:00	Klachten overige vl.tussen 07:00-23:00	klachten lesvluchten tussen 07:00-23:00	klachten nachtvl. tussen 23:00-06:00	klachten totaal	
0-20	totaal:	94	21	174	176	8	379
	Beek	6	0	6	18	2	26
	Brunssum	4	3	32	3	0	38
	Echt-Susteren	1	0	1	12	0	13
	Eijsden –Margraten	10	4	13	0	0	17
	Gulpen-Wittem	2	0	10	0	0	10
	Heerlen	2	0	6	0	0	6
	Kerkrade	1	0	1	0	0	1
	Maastricht	12	10	26	7	0	43
	Meerssen	35	3	31	124	6	164
	Nuth	2	0	14	1	0	15
	Onderbanken	8	1	25	0	0	26
	Roerdalen	3	0	0	6	0	6
	Schinnen	3	0	6	2	0	8
	Sittard –Geleen	4	0	2	3	0	5
	Vaals	1	0	1	0	0	1
20-50	totaal:	3	0	37	75	1	113
	Beek	1	0	7	28	0	35
	Gulpen-Wittem	1	0	30	8	0	38
	Meerssen	1	0	0	39	1	40
50 of meer	totaal:	2	0	283	25	1	309
	Meerssen	1	0	90	19	0	109
	Valkenburg a/d Geul	1	0	193	6	1	200
Totaal		99	21	494	276	10	801

Trends.

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



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



BIJLAGE

Algemeen.

tabel 2. Aantal vliegbewegingen “overige” dagvluchten, lesvluchten en nachtvluchten in het 1^e kwartaal.

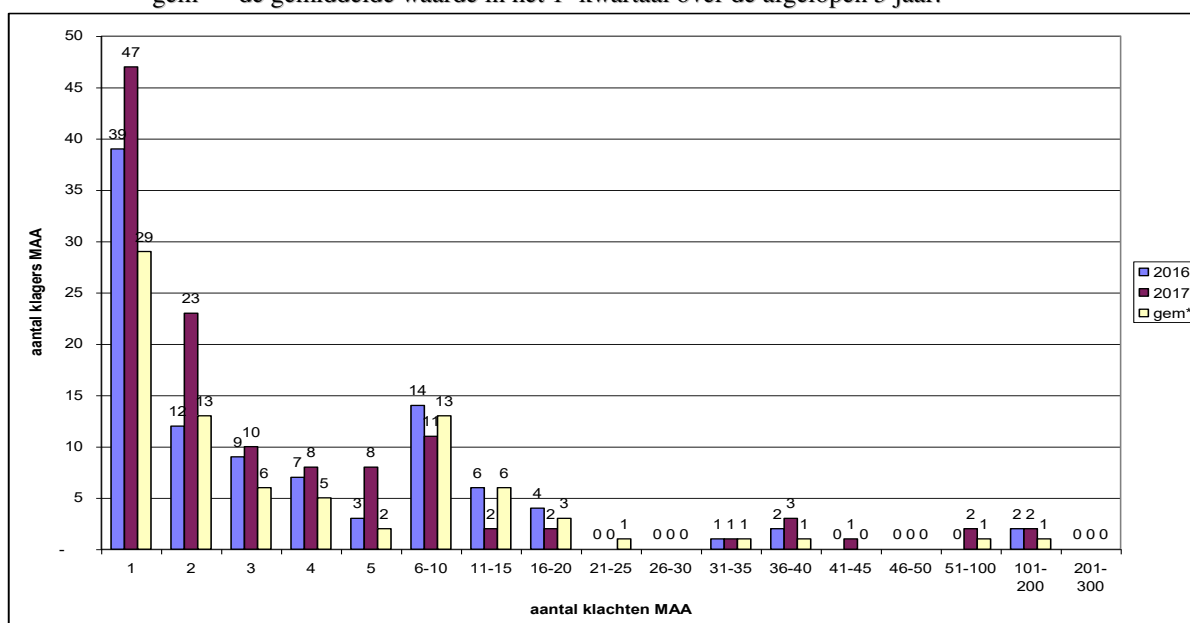
	Overige dagvluchten 06:00-23:00 uur		Lesvluchten 07:00-23:00 uur		Nachtvluchten 23:-06:00 uur	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Januari	565	488	965	580	2	0
Februari	558	554	675	476	0	6
Maart	966	1060	862	1124	0	3
Totaal	2089	2102	2502	2180	2	9

tabel 3. Aantal klachten en klagers in het 1^e kwartaal.

	Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2016	2017	%	2016	2017	%
Januari	312	157	-50	61	31	-49
Februari	198	354	+79	26	74	+185
Maart	291	463	+59	51	72	+41
Totaal	801	974	+22	99	120	+21

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 1^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 1^e kwartaal 2017 met 21% is toegenomen ten opzichte van dezelfde periode in 2016. Het aantal klachten neemt toe met 22%.

Grafiek 3. Visualisering van het klachtenpatroon in het 1^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 1^e kwartaal

Overzicht oorzaak klachten	2016	2017
Totaal aantal klachten*	801	974
Geluid	799	971
Laagvliegen	130	159
Uitstoot	40	57
Stank	8	4
Afwijkende route	126	96
Trillingen	29	81
Angst	10	31
Warmdraaien	0	0
Proefdraaien	0	0
Grondlawai	1	0
Trackoffender	0	0
Overig	13	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 1^e kwartaal 2017 zijn dit de volgende opmerkingen of oorzaken: een inwoner uit Ulestraten meldt zwarte aanslag op de bestrating bij de woning als gevolg van vliegverkeer, tevens overlast als gevolg van proefdraaien bij Samco; een inwoner uit Moorveld maakt een opmerking over de vele extensies in februari; door inwoner uit Maastricht wordt veel overlast gemeld van vliegbewegingen van een B747 van Sky Gates; een inwoner uit Beek is van mening dat de openingstijd vanaf 06:00 uur de nachtrust verstoort.

Overige vluchten: vliegbewegingen en klachten

Tabel 5. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van overige vluchten binnen de openstellingsuren in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen overige vluchten			Aantal klachten MAA			Aantal klagers MAA		
	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%
Januari Totaal	565	488	-14	142	145	+2	26	28	+8
6-7 uur				3	7				
7-23 uur				139	138				
Februari Totaal	558	554	-1	147	287	+95	19	56	+195
6-7 uur				0	7				
7-23 uur				147	280				
Maart Totaal	966	1060	+10	226	318	+41	43	56	+30
6-7 uur				18	19				
7-23 uur				208	299				
Kwartaal totaal	2089	2102	+1	515	750	+46	64	95	+48
6-7 uur				21	33				
7-23 uur				494	717				

Tabellen 6 a,b,c en d. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van bepaalde zware typen vliegtuigen binnen openstellinguren in het 1^e kwartaal. Getal tussen haakjes is het % van het totaal aantal bewegingen c.q. klachten over 'overige vluchten' van MAA. Per maand/ kwartaal.

Januari	Bewegingen		klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	71	60	34	53
A320 serie	18	22	2	2
A330 serie	32	48	13	37
B737 serie	32	38	9	15
B747 serie	26	2	13	5
B777 serie	89	0	51	0
ATP serie	42	0	4	0
AT72 serie	10	52	0	23
totaal	320 (57%)	222 (45%)	126 (89%)	135 (93%)

tabel 6a.

februari	Bewegingen		Klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	68	64	40	63
A320 serie	18	21	0	2
A330 serie	52	60	18	74
B737 serie	28	37	10	16
B747 serie	26	27	9	71
B777 serie	91	4	43	1
ATP serie	40	0	2	0
AT72 serie	3	54	0	22
Totaal	326 (58%)	267 (48%)	122 (83%)	249 (87%)

tabel 6b.

maart	Bewegingen		klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	72	64	36	57
A320 serie	33	21	6	2
A330 serie	38	52	26	54
B737 serie	43	47	21	31
B747 serie	30	38	18	69
B777 serie	83	2	54	1
ATP serie	46	0	6	0
AT72 serie	3	59	0	27
totaal	348 (36%)	283 (27%)	167 (74%)	241 (76%)

tabel 6c.

1 ^e kwartaal	Bewegingen		Klachten	
	2016	2017	2016	2017
A310*serie	211	188	110	173
A320 serie	69	64	8	6
A330 serie	122	160	57	165
B737 serie	103	122	40	62
B747 serie	82	67	40	145
B777 serie	263	6	148	2
ATP serie	128	0	12	0
AT72 serie	16	165	0	72
totaal	994 (48%)	772 (37%)	415 (81%)	625 (83%)

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 toe van 2089 in het 1^e kwartaal ’16 naar 2104 in het 1^e kwartaal ’17, een toename van 1%. Het totale aantal klachten neemt toe van 515 in ’16 naar 750 in ’17, een toename van 46%. De bewegingen met zware toestellen, die in hoge mate verantwoordelijk zijn voor de klachten, nemen af van 994 bewegingen in ’16 naar 772 in ’17 (22%) zie tabel 6a t/m d. Klachten over bewegingen met zware toestellen stijgen van 415 naar 625 (51%), zie tabel 6d. Klagers over ‘overige’ dagvluchten nemen toe van 64 in ’16 naar 95 in ’17, een stijging van 48%, zie tabel 5.

Lesvluchten: vliegbewegingen en klachten

tabel 7. Aantal klachten in relatie tot aantal vliegbewegingen van lesvluchten in het 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen lesvluchten			Aantal klachten lesvluchten			Aantal klagers lesvluchten		
	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%
Januari	965	580	-40	160	12	-93	39	4	-90
Februari	675	476	-29	51	12	-76	10	5	-50
Maart	862	1124	+30	65	120	+85	18	15	-17
Totaal	2502	2180	-13	276	144	-48	46	20	-57

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 1^e kwartaal.

	Aantal klachten 2016	Aantal klachten 2017	%
< 6 ton MTOW	276	141	-49
> 6 ton MTOW	0	3	~
circuit vluchten	52	109	+110
lokale vluchten	224	35	-84
totaal	276	144	-48

Het aantal lesbewegingen in het 1^e kwartaal 2017 is afgenomen ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal 2016 namelijk van 2502 bewegingen (waarvan 22 >6 ton) in '16 naar 2180 bewegingen (waarvan 70 >6 ton) in '17. In het 1^e kwartaal 2017 zijn er 144 klachten over lesvluchten door 20 personen ingediend, waarvan 141 klachten over klein lesverkeer (< 6 ton) en 3 over groot lesverkeer (> 6 ton). Van de 141 klachten over klein lesverkeer zijn er 50 ingediend over de periode 09:00-19:00 uur, het betreft met name klachten over lokale lesvluchten (VFR en IFR lesverkeer) afkomstig van inwoners uit Ulestraten, Meessen, Susteren, Sittard en Herkenbosch. Over de periode 19:00-23:00 zijn 91 klachten ingediend door inwoners uit Beek, Ulestraten, Meerssen en Schimmert. Het betreft hier met name klachten over circuitlesvluchten in het kader van het zgn. “avondvliegen” op 5 dagen in maart.

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 1^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 1^e kwartaal.

	Aantal vliegbewegingen nachtvluchten			Aantal klachten nachtvluchten			Aantal klagers nachtvluchten		
	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%
Januari totaal	2	0		10	0		9	0	
start	2			10					
landing	0			0					
Februari totaal	0	6		0	55		0	31	
start		4			48				
landing		2			7				
Maart totaal	0	3		0	25		0	17	
start		1			16				
landing		2			9				
Kwartaal Totaal	2	9	+350	10	80	+700	9	39	+333
start	2	5		10	64				
landing	0	4		0	16				

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 1^e kwartaal '17 toe ten opzichte van het aantal in het 1^e kwartaal '16 namelijk van 2 in '16 naar 9 in '17. Over de 9 bewegingen zijn in het 1^e kwartaal '17 door 39 klagers 80 klachten ingediend, over de 2 bewegingen in '16 door 9 klagers 10 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 1^e kwartaal 2017

1 ^e kwartaal 2017		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Januari	totaal	6	1	5
	jet	2	0	2
	prop	4	1	3
Februari	totaal	4	3	1
	jet	2	2	0
	prop	2	1	1
Maart	totaal	11	8	3
	jet	10	8	2
	prop	1	0	1
kwartaal	Totaal	21	12	9
	jet	14	10	4
	prop	7	2	5

Tabel 11: Aantal door FANOMOS als SID-afwijking aangemerkte bewegingen in het 1^e kwartaal 2016

1 ^e kwartaal 2016		Totaal aantal SID-afwijkingen	waarvan in opdracht / met toestemming van LVNL	waarvan trackoffender
Januari	totaal	4	2	2
	jet	3	2	1
	prop	1	0	1
6Februari	totaal	5	1	4
	jet	4	1	3
	prop	1	0	1
Maart	totaal	6	6	0
	jet	6	6	0
	prop	0	0	0
kwartaal	Totaal	15	9	6
	jet	13	9	4
	prop	2	0	2

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 1^e kwartaal 2017 is toegenomen is ten opzichte van het aantal van dezelfde periode in 2016, namelijk van 15 in '16 naar 21 in '17. Van de 21 afwijkingen zijn 12 in opdracht of met toestemming van de LVNL van de SID afgeweken. In 2 gevallen is deze instructie gegeven om zwaar weer te omzeilen. In het 1^e kwartaal 2016 waren 9 van de 15 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 1^e kwartaal 2017 zijn 9 trackoffenders voor nader onderzoek aan de ILT aangeboden. In het 1^e kwartaal 2016 zijn dat 6 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 1^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 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. Mevrouw L. Ehlen Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer Zuid-Limburg
8. De heer P. Simons Provincie Limburg (voorzitter)