

# **KLACHTENBUREAU LUCHTVERKEER**

**OVERZICHT KLACHTEN en VLIEGBEWEGINGEN  
LUCHTHAVEN NIEDERRHEIN**

**4<sup>e</sup> kwartaal 2011**

## INHOUDSOPGAVE

-	Inleiding	blz. 3
-	Samenvatting	blz. 4
-	Aandachtspunten	blz. 7
1.	Klachten	blz. 8
2.	Vliegbewegingen	blz. 12
	2.1. Extensies	blz. 13
	2.2. Zichtvliegcircuits en oefenvluchten	blz. 14
	2.3. SID-afwijkingen	blz. 15
-	Begrippenlijst	blz. 17

## **INLEIDING**

Dit rapport is opgesteld om de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie (GLVC) Niederrhein en de Lärmschutzkommission Niederrhein te informeren over klachten betreffende vliegverkeer van Luchthaven Niederrhein, die bij het Klachtenbureau Luchtverkeer zijn ingediend in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2011. Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en worden vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

## Samenvatting

In het 4<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn 31 klachten over vliegverkeer van Niederrhein ingediend door 3 inwoners; in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2010 waren dat 214 klachten door 10 inwoners. Dit betekent een afname van het aantal klachten met 86% en een afname van het aantal klagers met 70%. De klachten gaan vooral over geluidhinder, afwijkende route en uitstoot. Van de 31 klachten hebben er 20 betrekking op vliegverkeer gedurende de dagperiode van 06:00 tot 07:00 uur en 10 over de dagperiode van 7:00 tot 23:00 uur. De vluchten tussen 6 en 7 uur worden als zeer hinderlijk ervaren. In de nachtperiode van 23:00 tot 06:00 uur heeft aan Nederlandse zijde 1 vliegbeweging plaatsgevonden, die tot 1 klacht heeft geleid. (zie tabel 7).

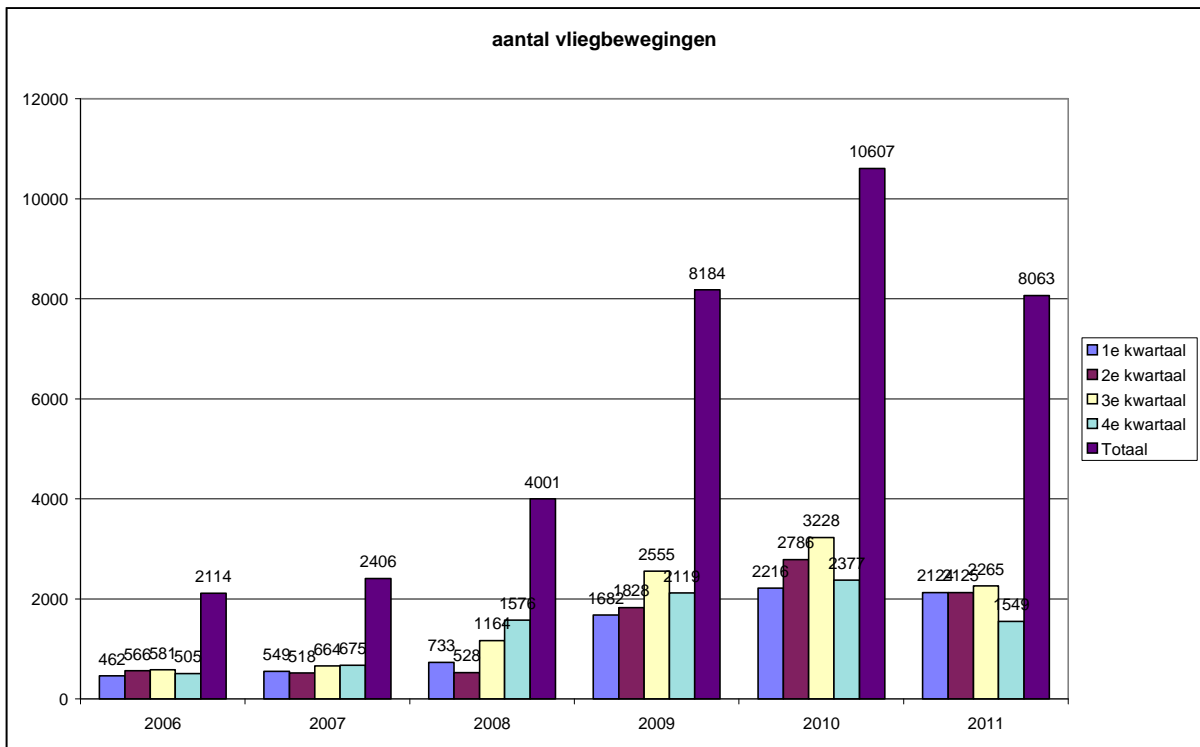
Uit onderzoek naar de spreiding van klagers en klachten over de gemeenten blijkt dat alle klachten in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2011 afkomstig zijn uit de gemeente Bergen m.n. uit de kern Afferden (30 klachten door 2 inwoners) en Nieuw-Bergen (1 klacht door 1 inwoner). In dezelfde periode in 2010 kwamen de klachten uit de gemeente Sint Anthonis (3 klachten door 1 inwoner) en de gemeente Bergen (211 klachten door 9 inwoners), waarvan uit de kern Afferden 194 klachten door 2 inwoners. (zie tabel 2).

Bij beschouwing van de bewegingen en klachtenpatronen van de afgelopen 5 jaar zien we het volgende:

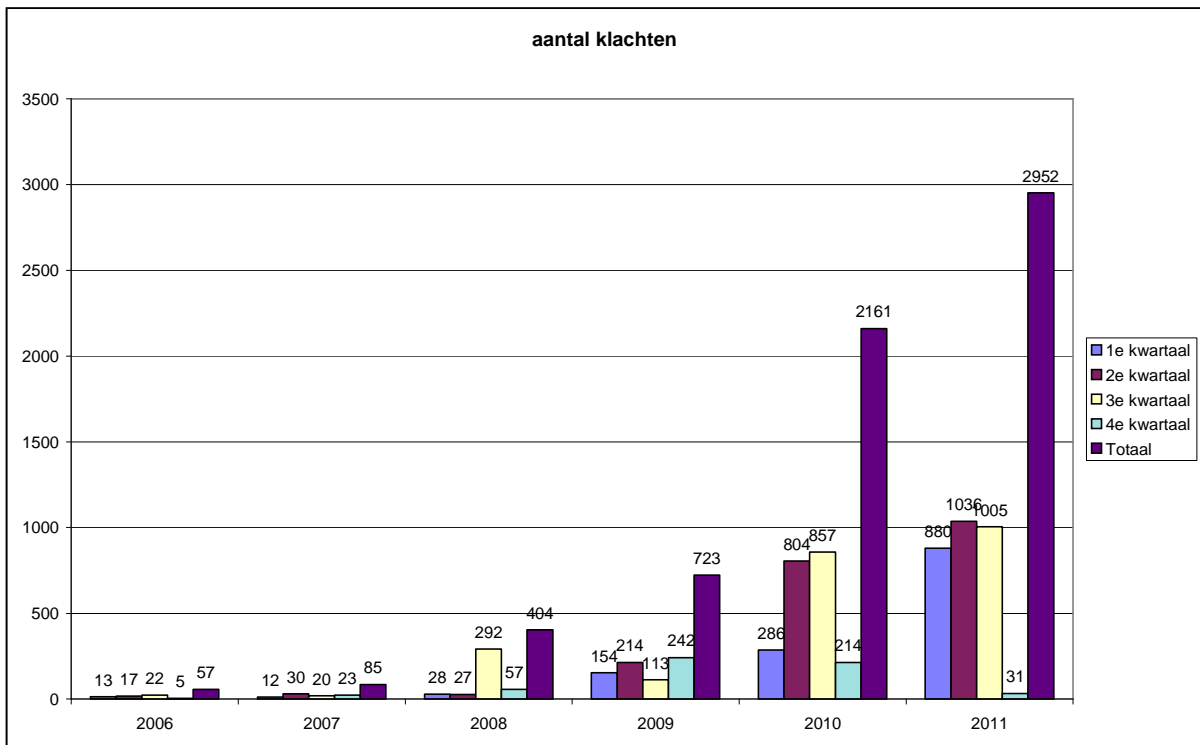
- De vliegbewegingen dalen gering in 2006 ten opzichte van 2005, vervolgens nemen ze toe in 2007 en fors toe in 2008. In 2009 constateren we een verdubbeling van de bewegingen ten opzichte van 2008. In 2010 is een verdere toename van de bewegingen te zien. In 2011 constateren we een afname van bewegingen met 24% ten opzichte van 2010.
- De klachten en klagers laten voor de periode 2006 tot en met 2010 een nagenoeg vergelijkbaar patroon zien. Echter in 2011 zien we de klagers met 40% afnemen, terwijl de klachten met 37% toenemen ten opzichte van 2010.

Voor de grafische weergave van de jaar- en kwartaalcijfers zie de volgende pagina's.

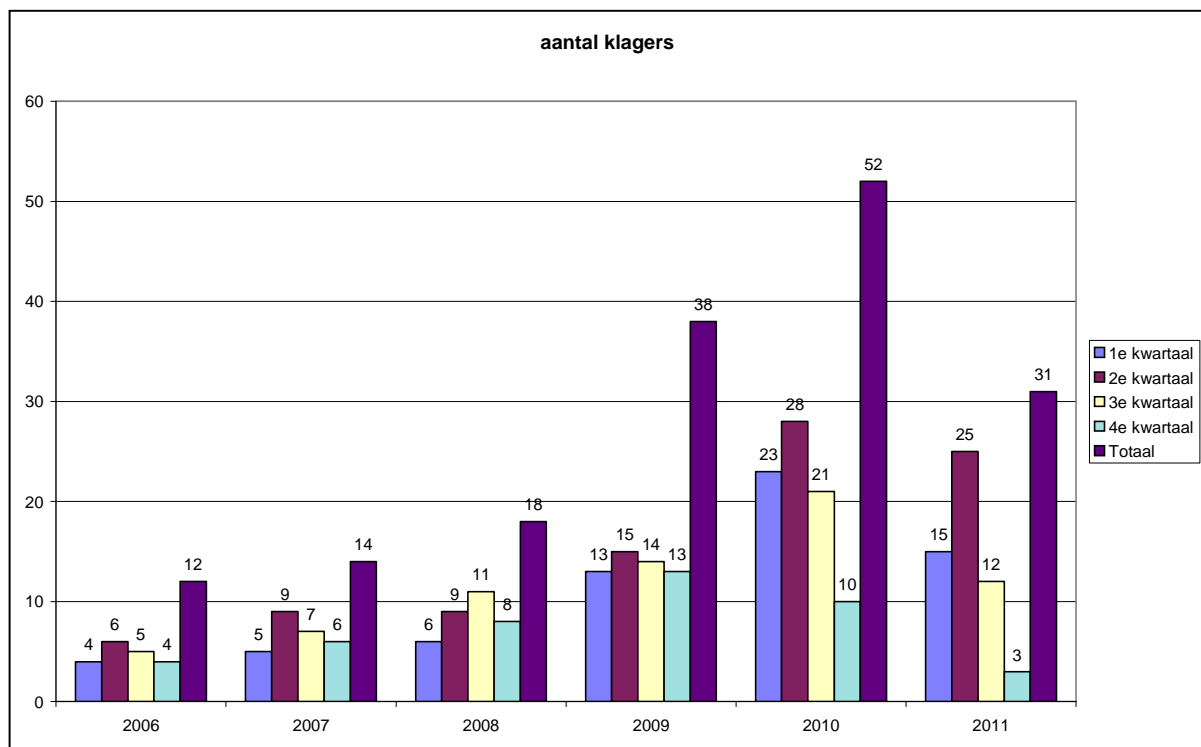
Grafiek 1. Jaar- en kwartaalcijfers vliegbewegingen.



Grafiek 2. Jaar- en kwartaalcijfers klachten.



Grafiek 3. Jaar- en kwartaalcijfers klagers.



## Aandachtspunten

Naar aanleiding van de sterke stijging van het aantal klachten uit Siebengewald als gevolg van sterk toenemend vliegverkeer over de kern, heeft de SKLZL enkele jaren geleden contact opgenomen met de vertegenwoordiger van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu in de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie (GLVC). Het probleem is onder de aandacht van de GLVC en de Lärmschutzkommission gebracht. In de vergadering van de Lärmschutzkommission d.d. 29-10-2008 is afgesproken dat de DFS GmbH de mogelijkheid en uitwerking van een verlegging van de westelijke startroute zal onderzoeken en daarover in de volgende vergadering van de Lärmschutzkommission zal berichten. In de vergadering d.d. 13-05-2009 is besloten dat de DFS de procedure zal aanpassen door in de SID VEBAK een extra waypoint LV 201 ten noordwesten van Siebengewald neer te leggen. De verandering van SID RWY 27 is 8 oktober gepubliceerd en geëffectueerd op 19 november 2009.

In de praktijk bleek het extra waypoint LV201 niet voldoende te zijn. Daarom is verder onderzoek naar het optimaliseren van de vertrekprocedure ingesteld. Middels een persbericht over de vergadering van 15-04-2010 laat de Lärmschutzkommission weten dat een nieuw fly-by waypoint LV 210 in de Luchtvaartgids gepubliceerd zal worden. De publicatie heeft op 1 juli 2010 plaatsgevonden. Fanomos-plots van vluchten in het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal 2010 lijken er op te duiden dat de vertrekprocedures optimaler worden gevolgen, m.a.w. dat de nominale route dichter wordt benaderd. Ook zijn nieuwe snelheidslimieten in de SID's geïntroduceerd. Zij zijn bedoeld om overshoots (van de nominaal) en spreiding van de vluchten te voorkomen, waardoor de vluchten meer ten noorden van Siebengewald komen te liggen. Een deel van de nieuwe snelheidslimieten is in december 2010 ingevoerd. De overige snelheidslimieten worden naar verwachting in augustus 2012 van kracht. Geconstateerd kan worden dat de maatregelen tot een verbetering van de situatie hebben geleid. Niettemin is er, onder meer onder invloed van de wind en de beladingsgraad van het vliegtuig, nog steeds sprake van afwijking van de nominale route.

De SKLZL zal op verzoek van de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie de vertrekprocedures blijven monitoren.

## 1. KLACHTEN

In dit hoofdstuk wordt het aantal klagers en klachten over overlast als gevolg van vliegverkeer van of naar luchthaven Niederrhein in de regio in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2011 weergegeven.

In tabel 1 is een uitsplitsing gemaakt naar het aantal klagers en klachten per maand. In de laatste kolom is het aantal klagers weergegeven. Hierbij dient te worden vermeld dat iedere klager voor zowel de maand als voor het kwartaal slechts 1x wordt geteld. Het is daarom niet mogelijk het aantal klagers voor het totaalcijfer bij elkaar op te tellen. In tabel 2 wordt onderscheid gemaakt in het aantal klachten ingediend over vluchten gedurende de dagperiode en nachtperiode met een onderverdeling naar het aantal klachten per klager. Tabel 3 brengt de klachten en klagers over vertrekken en aankomsten in beeld en daarbij vindt onderverdeling naar woonkernen plaats.

tabel 1. **Aantal klachten en klagers in het 4<sup>e</sup> kwartaal.**

	Aantal klachten Number of complaints			Aantal klagers Number of complainers		
	2010	2011	%	2010	2011	%
<b>Oktober</b>	<b>90</b>	<b>21</b>	<b>-77</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>-63</b>
<b>November</b>	<b>68</b>	<b>5</b>	<b>-93</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>=</b>
<b>December</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>-91</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-50</b>
<b>Totaal</b>	<b>214</b>	<b>31</b>	<b>-86</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>-70</b>



Tabel 2. Aantal klachten per klager in het 4<sup>e</sup> kwartaal onderverdeeld in verschillende categorieën.

aantal klachten per klager in het 4 <sup>e</sup> kwartaal	aantal klagers per plaats cq woonkern (per gemeente)	klachten dagperiode tussen 06:00-07:00 uur		klachten dagperiode tussen 07:00-23:00 uur		Klachten Nachtperiode tussen 23:00- 06:00 uur		klachten totaal			
		2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011		
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	9	2	8	9	20	1	1	1	29	11
	Afferden (Bergen)	1	1	6	9	3	1	0	0	9	10
	Bergen (Bergen)	3	0	0	0	6	0	0	0	6	0
	Nieuw-Bergen (Bergen)	2	1	1	0	2	0	1	1	4	1
	Siebengewald (Bergen)	2	0	1	0	6	0	0	0	7	0
	Oploo (st. Anthonis)	1	0	0	0	3	0	0	0	3	0
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	0	1	0	11	0	9	0	0	0	20
	Afferden (Bergen)	0	1	0	11	0	9	0	0	0	20
	Siebengewald (Bergen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	1	0	31	0	154	0	0	0	185	0
	Afferden (Bergen)	1	0	31	0	154	0	0	0	185	0
	Siebengewald (Bergen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>		10	3	39	20	174	10	1	1	214	31

In deze tabel is naast de spreiding van de klagers over de verschillende gemeenten ook een onderscheid gemaakt in klachten over vluchten in de dag -en nachtperiode. De dagperiode is verdeeld in de periode van 06:00 tot 07:00 uur en van 07:00 tot 23:00 uur. Vluchten in de vroege ochtend worden vaak als meer hinderlijk ervaren. De luchthaven is aan Nederlandse zijde geopend van 06:00 tot 23:00 uur met een extensieregeling tot 24:00 uur. De luchthaven is te allen tijde open voor noodgevallen. In het hoofdstuk vliegbewegingen is het aantal extensies weergegeven. Daarnaast zijn de klagers, wat betreft het aantal ingediende klachten in het kwartaal, onderverdeeld in verschillende categorieën m.n.: 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal. Uit de tabel blijkt dat alle klachten afkomstig zijn uit de gemeente Bergen, met name uit de kern Afferden (30 klachten door 2 klagers) en Nieuw-Bergen (1 klacht door 1 klager). Verder zien we in de categorieën 0-20 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal een afname van de klagers en klachten, in de categorie 20-50 klachten per klager per kwartaal een toename van klagers en klachten.

tabel 3. Aantal klachten en klagers per gemeente over vertrekken of aankomsten in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

4 <sup>e</sup> kwartaal	Gemeenten met onderverdeling naar plaatsen / woonkernen	Aankomsten				Vertrekken			
		2010		2011		2010		2011	
		klachten	klagers	klachten	klagers	klachten	Klagers	klachten	klagers
	<b>gemeente Bergen</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>206</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>3</b>
	Afferden	0	0			194	2	30	2
	Aijen	0	0			0	0	0	0
	Bergen	3	1			3	3	0	0
	Nieuw-Bergen	2	1			2	1	1	1
	Siebegewald	0	0			7	2	0	0
	<b>gemeente Boxmeer</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Boxmeer								
	Groeningen								
	Vierlingsbeek								
	<b>gemeente Genneep</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Genneep								
	<b>gemeente Sint Anthonis</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Oploo								
	Sint Anthonis								
	<b>gemeente Venlo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Venlo								
	<b>gemeente Venray</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Venray								
	<b>gemeente Goch</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Hasum								
<b>Totaal</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>206</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>3</b>

In deze tabel wordt een uitsplitsing gemaakt naar klagers en klachten over aankomsten en vertrekken over Nederland met een onderverdeling naar plaatsen en woonkernen. De klachten kunnen voor het totaalcijfer (tabel 1) bij elkaar worden opgeteld, de klagers niet. Klagers kunnen over zowel aankomsten als vertrekken klachten indienen, maar blijven voor het totaalcijfer een en dezelfde klager. Uit de tabel blijkt dat het aantal klagers en klachten over zowel aankomsten als over vertrekken afneemt.

Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

Overzicht oorzaak klachten	2010			2011		
	Totaal	vertrekken	aankomsten	Totaal	vertrekken	aankomsten
<b>Totaal aantal klachten*</b>	<b>214</b>	206	8	<b>31</b>	31	0
<b>Geluid</b>	<b>214</b>	206	8	<b>31</b>	31	0
<b>laagvliegen</b>	<b>32</b>	32	0	<b>5</b>	5	0
<b>Uitstoot</b>	<b>137</b>	137	0	<b>20</b>	20	0
<b>Afwijkende route</b>	<b>183</b>	183	0	<b>24</b>	24	0
<b>Trillingen</b>	<b>5</b>	5	0	<b>2</b>	2	0
<b>Angst</b>	<b>1</b>	1	0	<b>0</b>	0	0
<b>Overig</b>	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0
<b>Trackoffenders</b>	<b>0</b>	0	0	<b>1</b>	1	0

\*) Een klacht kan meerdere oorzaken hebben.

Opgemerkt dient te worden dat wanneer er gesproken wordt over ‘laagvliegen’ dit niet wil zeggen dat het toestel ook daadwerkelijk laag heeft gevlogen, het gaat hier om overlast zoals deze door de klager wordt ervaren. Hetzelfde geldt voor de optie afwijkende route, het gaat hier om de beleving van de klager. Wanneer er gesproken wordt van ‘afwijkende route’ hoeft dit niet te betekenen dat toestellen zich buiten het tolerantiegebied bevinden.

## 2. VLEIEGBEWEGINGEN

In tabel 5 is het aantal vliegbewegingen weergegeven over Nederland van of naar luchthaven Niederrhein. Er wordt een onderscheid gemaakt in bewegingen gedurende de dagperiode en nachtperiode.

tabel 5. Aantal vliegbewegingen dag- en nachtperiode over Nederland in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

		Vliegbewegingen dagperiode tussen 06:00-23:00 uur		Vliegbewegingen nachtperiode tussen 23:00-06:00 uur		Vliegbewegingen totaal	
		2010	2011	2010	2011	2010	2011
<b>Oktober</b>	<b>totaal:</b>	<b>919</b>	<b>688</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>920</b>	<b>689</b>
	starts	764	602	1	1	765	603
	landingen	155	86	0	0	155	86
<b>November</b>	<b>totaal:</b>	<b>746</b>	<b>419</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>746</b>	<b>419</b>
	starts	695	370			695	370
	landingen	51	49			51	49
<b>December</b>	<b>totaal:</b>	<b>711</b>	<b>441</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>711</b>	<b>441</b>
	starts	670	441			670	441
	landingen	41	0			41	0
<b>4<sup>e</sup> kwartaal</b>	<b>Totaal:</b>	<b>2376</b>	<b>1548</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2377</b>	<b>1549</b>
	starts	2129	1413	1	1	2130	1414
	landingen	247	135	0	0	247	135

Aantal vliegbewegingen over Nederland uitgezonderd de klassen P1.0, P1.1, P1.2, P1.3, P1.4, H1 en H2.

P1.0: Ultra lights;

P1.1: Motorzweefvliegtuigen;

P1.2: Motorzweefvliegtuigen of propellervliegtuigen met een MTOW tot 2 ton bij een sleepvlucht;

P1.3: Propellervliegtuigen met MTOW tot 2 ton;

P1.4: Propellervliegtuigen met MTOW van 2 tot 5,7 ton;

H1: Helikopters tot 2,5 ton;

H2: Helikopters boven 2,5 ton.

## 2.1. EXTENSIES

Tabel 6. Aantal extensies in het 4<sup>e</sup> kwartaal.

	extensies	
	2010	2011
<b>Oktober</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>November</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>December</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

In tabel 6 wordt het aantal vliegbewegingen boven Nederland buiten de openstellinguren van of naar Niederrhein weergegeven.

Op verzoek van de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie worden FANOMOS-plots van alle vliegbewegingen boven Nederland buiten openstellinguren (van 23:00 tot 06:00 uur) door het klachtenbureau van de SKLZL voor nader onderzoek doorgestuurd aan de vertegenwoordiger van de Bezirksregierung Düsseldorf in de GLVC en Lärmschutzkommission. Na onderzoek vindt terugkoppeling met de SKLZL plaats over de bevindingen. Deze worden in tabel 7 van de rapportage verwerkt. Tevens vindt bespreking plaats in de vergaderingen van de GLVC. De betreffende FANOMOS-plots zijn, indien van toepassing, als bijlagen bij dit rapport gevoegd

De openstellinguren van Niederrhein zijn van 06:00 uur tot 23:00 uur. Artikel 6 van het Staatsverdrag kent de volgende extensieregeling: 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 dan wel 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.

Tabel 7. Reden extensies in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2011.

reden extensie	Aantallen	
	Datum	Skzl nr
De vlucht moest als gevolg van een technisch probleem op de luchthaven na 23:00 uur een go-around boven Nederland maken.	05-10-2011	sklzl-nrn-extension 11-004 / (TO 11-022)

## **2.2 ZICHTVLEIEGCIRCUITS EN OEFENVLUCHTEN**

In artikel 6, 4<sup>e</sup> lid van het Staatsverdrag is opgenomen dat zichtvliegcircuits en oefenvluchten niet zijn toegestaan boven Nederlands grondgebied.

Tabel 8. **Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten in het 4<sup>e</sup> kwartaal**

	<b>Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Oktober</b>	0	<b>0</b>
<b>November</b>	0	<b>0</b>
<b>December</b>	0	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	0	<b>0</b>

Tabel 8 is gebaseerd op eigen bevindingen van het klachtenbureau van de SKLZL. Met behulp van FANOMOS kan geconstateerd worden dat er sprake is van een circuitbeweging dan wel van een doorstart gevolgd door een circuitbeweging.

Geconstateerd kan worden dat in het 4<sup>e</sup> kwartaal wederom geen zichtvliegcircuits en oefenvluchten vanuit luchthaven Niederrhein hebben plaatsgevonden boven Nederlands grondgebied.

Voor een goede klachtafhandeling en rapportage is het wenselijk dat de SKLZL inzicht krijgt in de redenen van deze bewegingen en of er sprake is van zichtvliegcircuits dan wel oefenvluchten. De SKLZL zal deze vluchten indien van toepassing zo spoedig mogelijk voor nader onderzoek doorsturen aan de vertegenwoordiger van de Bezirksregierung Düsseldorf in de GLVC en Lärmschutzkommission en aan de DSF. Na onderzoek zal over de bevindingen terugkoppeling plaatsvinden met de SKLZL en zullen deze in de rapportage worden verwerkt.

## **2.3 SID-AFWIJKINGEN**

In een bijlage bij het Staatsverdrag is voor het IFR verkeer een aantal standaard instrument vertrekprocedures (SID's) vastgelegd. Deze uitvliegroutes zijn theoretische lijnen. In de praktijk zal een zekere spreiding plaatsvinden die binnen een bepaalde marge, het zogenaamde tolerantiegebied, moet blijven. In tabel 8 wordt het aantal SID-afwijkingen (toestellen die zich buiten het tolerantiegebied bevinden) weergegeven.

Tabel 9. Aantal SID-afwijkingen in het 4<sup>e</sup> kwartaal

	Aantal SID-afwijkingen	
	2010	2011
<b>Oktober</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>November</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>December</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Tabel 9 is gebaseerd op onderzoek door het klachtenbureau van de SKLZL met behulp van FANOMOS. Op verzoek van de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie worden FANOMOS-plots van alle SID-afwijkingen ongeacht vlieghoogte door het klachtenbureau van de SKLZL ter informatie aan de commissie doorgestuurd. De betreffende FANOMOS-plots zijn, indien van toepassing, als bijlagen bij dit rapport gevoegd. Opgemerkt dient te worden dat overschrijding van het tolerantiegebied mogelijk heeft plaatsgevonden op last van de Duitse luchtverkeersleiding DFS.

Voor een goede klachtafhandeling en rapportage is het wenselijk dat de SKLZL inzicht krijgt in de redenen van afwijking van de SID. In de vergadering van de Luchtverkeerscommissie d.d. 04-07-2007 is daarom afgesproken dat deze vluchten direct na constatering voor nader onderzoek worden doorgestuurd aan de vertegenwoordiger van de Bezirksregierung Düsseldorf in de GLVC en Lärmschutzkommission en aan de DFS. Na onderzoek vindt er terugkoppeling met de SKLZL plaats over de bevindingen en worden deze in de rapportage verwerkt.

Tabel 10. Reden afwijking in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2011.

reden afwijking	2011	
	Datum	Sklzl nr
De vlucht moest als gevolg van een technisch probleem op de luchthaven een go-around boven Nederland maken.	05-10-2011	sklzl-nrn TO# 11-022 (sklzl-nrn extension 11-04)
De afwijking werd veroorzaakt door een te vroege afbuiging van de vertrekroute.	07-10-2011	Sklzl-nrn TO# 11-023
Afwijking als gevolg van een “Missed approach” procedure.	13-10-2011	sklzl-nrn TO# 11-024
De afwijking was noodzakelijk vanwege ongunstige weersomstandigheden langs de vertrekroute.	29-12-2011	Sklzl-nrn TO# 11-025



## **BEGRIPPENLIJST**

DFS:	Deutsche Flugsicherung. Duitse Luchtverkeersleiding.
Klachtenbureau Luchtverkeer:	Het klachtenbureau Luchtverkeer valt onder de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer. Dit is een onafhankelijke stichting, die ten behoeve van de Milieucommissie Luchthaven Maastricht, de Commissie AWACS Limburg, de Luchtverkeerscommissie Niederrhein en Lärmschutzkommission Niederrhein zorg draagt voor registratie, analyse en behandeling van klachten over vliegverkeer in de regio, tevens voor het beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie. Het klachtenbureau is te allen tijde te bereiken op telefoonnr: <b>043- 365 20 20</b> . De medewerkers zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 14:00 uur, buiten deze uren kunt u uw klacht(en) inspreken op een antwoordapparaat. Op verzoek van de klager wordt deze teruggebeld. De ingesproken klachten worden op de gebruikelijke wijze geregistreerd en gerapporteerd aan de Luchtverkeerscommissie, Lärmschutzkommission Niederrhein, Commissie AWACS Limburg en de Milieucommissie Luchthaven Maastricht. Met ingang van 1 juli 2004 kunnen klachten ook digitaal ingediend worden op <b>www.kicl.nl</b>
Klager: (klaagadres) en	een adres van waaruit minstens een klacht is geuit, met de restrictie dat meerdere klachten van verschillende personen op een huisadres tot één dezelfde klager (klaagadres) worden gerekend.
Klacht:	een door een klager bij het klachtenbureau gemelde ervaring van hinder of overlast door vliegverkeer.
Dagperiode:	is de periode van 06:00 tot 23:00 uur.
Nachtperiode:	is de periode van 23:00 tot 06:00 uur.
A.T.C.:	Air Traffic Control (Luchtverkeersbeveiliging).
Vliegbeweging:	een door de A.T.C. Niederrhein geregistreerde vliegbeweging (boven Nederland) van of naar Luchthaven Niederrhein
Extensie:	toestemming (gegeven door de havenmeester) om buiten de openstellinguren van de luchthaven op te stijgen of te landen.
SID:	Standard Instrument Departure. Dit is de standaard vertrekprocedure voor IFR- verkeer, zoals vermeld in de AIP.
IFR:	Instrument Flight Rules. Regels voor verkeer dat op instrumenten vliegt, zoals vermeld in de AIP.
AIP:	Aeronautical Information Publication d.i. de luchtvaartgids.

**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.

**FANOMOS:** Flight track and Aircraft Noise Monitoring System