

KLACHTENBUREAU LUCHTVERKEER

OVERZICHT KLACHTEN en VLIEGBEWEGINGEN LUCHTHAVEN NIEDERRHEIN

3^e kwartaal 2024

December 2024

Uitgegeven door het Klachten Informatie Centrum Luchtverkeer/ Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer

INHOUDSOPGAVE

-	Inleiding	blz.	3
-	Samenvatting	blz.	4
-	Aandachtspunten	blz.	5
-	Trends	blz.	5
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.	16

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 3^e kwartaal 2024. Gegevens over klachten en melders zijn in tabellen verwerkt en worden vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

Samenvatting

Over vliegverkeer van Luchthaven Niederrhein gedurende de dagperiode van 06:00 tot 23:00 uur zijn in het 3^e kwartaal van 2024 door 7 inwoners 1137 klachten ingediend. De klachten gaan over geluidhinder en de gevlogen route (zie tabel 4). In het 3^e kwartaal 2023 zijn door 3 melders 269 klachten over vliegverkeer van Niederrhein ingediend. Het totale aantal vliegbewegingen over Nederland in het 3^e kwartaal 2024 (2005 bewegingen) is 23% meer dan het aantal in dezelfde periode in 2023 (1624 bewegingen). In de nachtperiode van 23:00 tot 06:00 uur hebben zowel in 2023 als in 2024 geen vliegbewegingen over Nederlands grondgebied plaatsgevonden.

Uit onderzoek naar de spreiding van klachten en melders over de gemeenten in het 3^e kwartaal van 2024 blijkt dat alle 1137 klachten afkomstig zijn van 7 inwoners uit de gemeente Bergen, uit de kernen Siebengewald (1) en Nieuw-Bergen (6). De meeste klachten worden veroorzaakt door vertrekkend vliegverkeer richting Nederland. Met name de inwoners uit Nieuw-Bergen benoemen het feit dat opstijgend vliegverkeer van Luchthaven Niederrhein richting Nederland tegenwoordig een veel ruimere bocht maakt, met als gevolg dat bewoners van Nieuw-Bergen extra worden belast met vliegtuiggeluid.

In de Gemeenschappelijke Luchtverkeer Commissie is afgesproken dat de SKLZL:

- SID afwijkingen registreert en deze vluchten voor nader onderzoek doorstuurt aan de DFS. De DFS onderzoekt vervolgens de SID afwijking en koppelt zijn bevindingen terug aan de SKLZL. In het 3^e kwartaal 2024 zijn 12 SID afwijkingen geweest. De DFS meldt dat 11 afwijkingen veroorzaakt werden door slechte weersomstandigheden in de nabijheid van de luchthaven. In 1 geval was sprake van een reguliere doorstart, een zgn. “Missed approach procedure”. Zie tabellen 9 en 10.
- Extensies registreert en deze vluchten doorstuurt naar de Bezirksregierung Düsseldorf. Deze onderzoekt de reden en informeert daarover aan de SKLZL. In het 3^e kwartaal 2024 zijn geen extensies geweest.
- Zichtvliegcircuits en oefenvluchten registreert en deze vluchten doorstuurt naar de Bezirksregierung Düsseldorf. Deze onderzoekt de reden en informeert daarover aan de SKLZL. In het 3^e kwartaal 2024 zijn geen zichtvliegcircuits en oefenvluchten geweest.

Aandachtspunten

Naar aanleiding van de sterke stijging van het aantal klachten uit Siebengewald in 2008 als gevolg van sterk toenemend vliegverkeer van luchthaven Niederrhein over de kern, heeft de DFS de vertrekprocedures aangepast met als gevolg dat de vertrekprocedures optimaler worden gevolgen, m.a.w. dat de nominale route dichter wordt benaderd. In 2009 en 2010 zijn extra waypoints LV201 en LV210 in de Luchtvaartgids gepubliceerd, 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 eind december 2010 ingevoerd. De overige snelheidslimieten met als doel een positief effect op de geluidsproductie worden door de DFS onderzocht. Geconstateerd kan worden dat de maatregelen tot een verbetering van de situatie hebben geleid. Niettemin kan er, onder meer onder invloed van de wind en de beladingsgraad van het vliegtuig, nog steeds sprake van zijn van een afwijking van de nominale route.

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

Ook in dit kwartaal wordt door inwoners van Nieuw-Bergen vermeld dat zij hinder ervaren als gevolg van een ruimere bocht van vertrekkend vliegverkeer. Naar aanleiding van deze meldingen is het KICL in het 3^e kwartaal 2022 in gesprek gegaan met Luchthaven Niederrhein. De luchthaven gaf aan dat aanpassingen zijn gedaan met als doel de voorgeschreven vertrekprocedure (SID), zoals vermeld in de AIP, optimaal te vliegen. Nu vliegen de toestellen exact over de nominale vliegroute. Voorheen werd de bocht door de vliegtuigen afgekort en lag de vliegroute daardoor verder van Nieuw Bergen. Zie voor een verklaring van de afkorting SID en AIP de begrippenlijst op pagina 17.

Trends

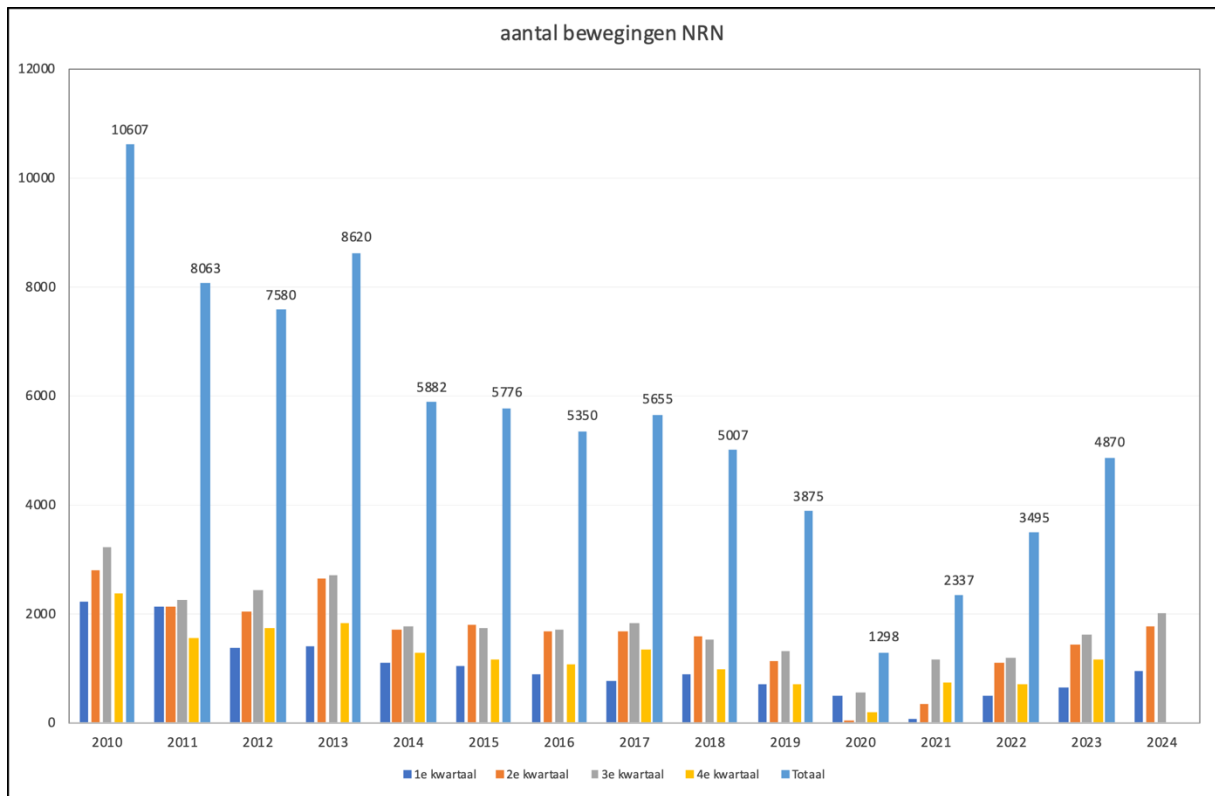
Bij beschouwing van de bewegingen en klachtenpatronen van de afgelopen jaren zien we het volgende:

- De vliegbewegingen nemen in 2010 fors toe ten opzichte van 2009. In de periode 2010 tot en met 2014 constateren we, met een uitzondering van 2013, een afname van het aantal bewegingen. Vanaf 2014 tot en met 2018 fluctueren de aantallen tussen 5000 en 6000 bewegingen op jaarbasis. In 2019 en 2020 constateren we sterke daling van bewegingen als gevolg van de maatregelen i.v.m. COVID-19 epidemie. Ten opzichte van 2020 vertoont 2021 weer een opgaande lijn wat vliegbewegingen betreft, een toename van bewegingen met 80%. In 2022 bedraagt het aantal vliegbewegingen 3495, 50% meer ten opzichte van het voorgaande jaar. Het totaal aantal bewegingen in 2023 (4870) is 39% meer dan het totaal aantal in 2022 (3495). In het 1^e kwartaal 2024 bedraagt het aantal bewegingen 941, 18% minder dan in het 4^e kwartaal 2023. In het 2^e kwartaal is het aantal bewegingen van 1756 87% meer dan het aantal van 941 in het 1^e kwartaal 2024. In het 3^e kwartaal 2024 zijn er 249 bewegingen meer dan (14%) ten opzichte van het 2^e kwartaal 2024.

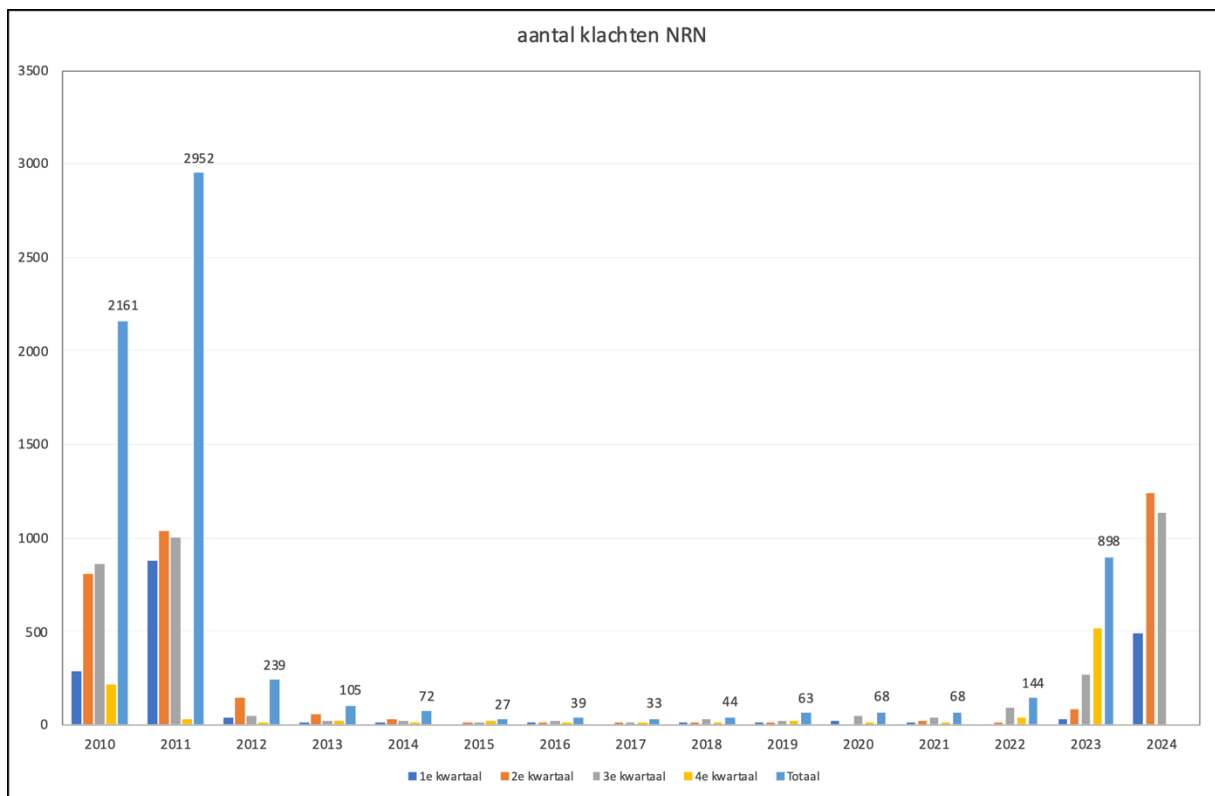
- De klachten en melders laten voor de periode 2009 tot en met 2010 een nagenoeg vergelijkbaar patroon zien, als hierboven beschreven. Echter in 2011 constateren we een toename van de klachten met 37% ten opzichte van 2010, terwijl de melders met 40% afnemen. Vanaf 2012 tot en met 2017 zien we een daling van klachten en melders. In 2018 tot en met 2020 is sprake van een toename van klachten, de melders laten daarentegen een afname in aantal zien. Ten opzichte van 2020 constateren we in 2021 een toename van melders terwijl het aantal door hen ingediende klachten gelijk blijft. In 2022 zijn 144 klachten ingediend, 112% meer dan het jaar daarvoor, het aantal melders is 5. In 2023 is het totale aantal meldingen 898, 524% meer dan in 2022 (144). Het aantal melders is 6, 4 meer dan het jaar daarvoor. In het 1^e kwartaal 2024 bedraagt het aantal klachten 487, 6% minder dan in het 4^e kwartaal 2023. In het 1^e kwartaal 2024 zijn er 2 melders, gelijk aan het aantal in het 4^e kwartaal 2023. Het aantal melders is in het 2^e kwartaal 2024 verdubbeld ten opzichte van het 1^e kwartaal, het aantal klachten is 155% meer dan in het 1^e kwartaal, namelijk 487 in het 1^e en 1244 in het 2^e kwartaal 2024. In het 3^e kwartaal zijn 7 melders, 4 meer dan in het 2^e kwartaal 2024 en 107 klachten minder (9%) dan in het 2^e kwartaal 2024.

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

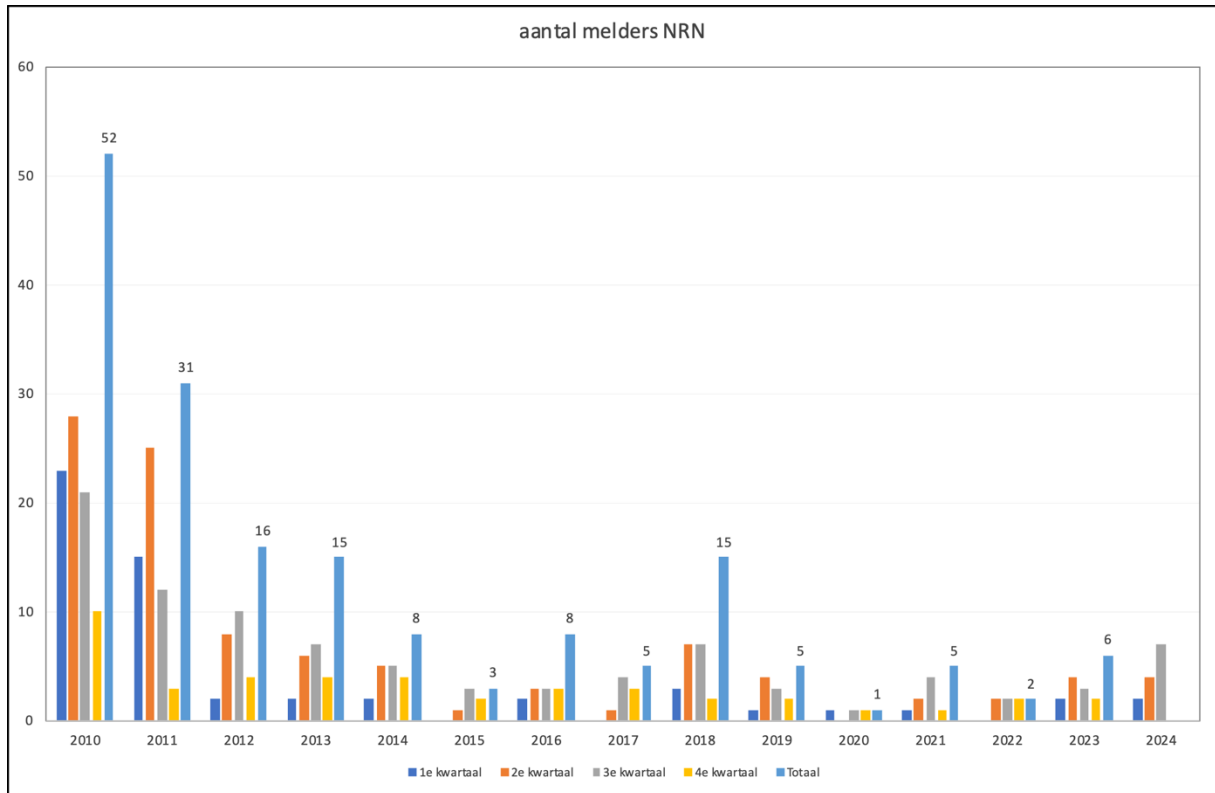
Grafiek 1. Jaar- en kwartaalcijfers vliegbewegingen.



Grafiek 2. Jaar- en kwartaalcijfers klachten.



Grafiek 3. Jaar- en kwartaalcijfers melders.



1. KLACHTEN

In dit hoofdstuk wordt het aantal melders en klachten over overlast als gevolg van vliegverkeer van of naar luchthaven Niederrhein in de regio in het 3^e kwartaal van 2024 weergegeven.

In tabel 1 is een uitsplitsing gemaakt naar het aantal melders en klachten per maand. In de laatste kolom is het aantal melders weergegeven. Hierbij dient te worden vermeld dat melders slechts eenmaal worden meegeteld.

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 melders over vertrekken en aankomsten in beeld en daarbij vindt onderverdeling naar woonkernen plaats.

Tabel 1. **Aantal klachten en melders in het 3^e kwartaal.**

	Aantal klachten Number of complaints		Aantal melders Number of complainers	
	2023	2024	2023	2024
Juli	40	270	3	2
Augustus	31	422	2	5
September	198	445	2	4
3e Kwartaal	269	1137	3	7

Tabel 2. Aantal klachten per melder in het 3^e kwartaal onderverdeeld in verschillende categorieën.

Aantal klachten per melder in het 3 ^e kwartaal	aantal melders 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			
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024		
0-20	totaal:	1	6	0	10	1	17	0	0	1	27
	Afferden	1	0		0	1	0			1	0
	Bergen (Bergen)	0	0		0	0	0			0	0
	Nieuw-Bergen (Bergen)	0	5		10	0	16			0	26
	Siebengewald (Bergen)	0	1		0	0	1			0	1
20-50	totaal:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nieuw-Bergen (Bergen)										
50 of meer	totaal:	2	1	51	315	217	795	0	0	268	1110
	Nieuw-Bergen (Bergen)	2	1	51	315	217	795			268	1110
Totaal		3	7	51	325	218	812	0	0	269	1137

In deze tabel is naast de spreiding van de melders 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 zeer 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 (hfdst. 2) is indien van toepassing het aantal extensies weergegeven. Daarnaast zijn de melders, wat betreft het aantal ingediende klachten in het kwartaal, onderverdeeld in verschillende categorieën, namelijk: 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per melder per kwartaal. In het 3^e kwartaal 2024 zijn 1137 klachten over Niederrhein vliegverkeer door 7 personen ingediend. De personen zijn afkomstig uit de kernen Siebengewald (1) en Nieuw-Bergen (6) van de gemeente Bergen. Een persoon uit de kern Nieuw-Bergen ervaart het vliegverkeer als zeer hinderlijk en heeft 1110 klachten ingediend.

Tabel 3. Aantal klachten en melders per gemeente over vertrekken of aankomsten in het 3^e kwartaal.

3 ^e kwartaal	Gemeenten met onderverdeling naar plaatsen / woonkernen	Aankomsten				Vertrekken			
		2023		2024		2023		2024	
		klachten	melders	klachten	melders	klachten	melders	klachten	melders
	gemeente Bergen	3	2	2	2	266	3	1135	7
	Afferden	0	0	0	0	1	1	0	0
	Aijen	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bergen	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nieuw-Bergen	3	2	2	2	265	2	1134	6
	Siebengewald	0	0	0	0	0	0	1	1
	Well	0	0	0	0	0	0	0	0
	gemeente Boxmeer	0	0	0	0	0	0	0	0
	Boxmeer								
	Groeningen								
	Sambeek								
	Vierlingsbeek								
	gemeente Gennepe	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gennepe								
	gemeente Sint Anthonis	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oploo								
	Sint Anthonis								
	gemeente Venlo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tegelen								
	gemeente Venray	0	0	0	0	0	0	0	0
	Venray								
Totaal		3	2	2	2	266	3	1135	7

In deze tabel wordt een uitsplitsing gemaakt naar melders en klachten over aankomsten en vertrekken over Nederland met een onderverdeling naar plaatsen en woonkernen. Het aantal klachten kan voor het totaalcijfer (tabel 1) bij elkaar worden opgeteld, de melders niet. Melders kunnen over zowel aankomsten als vertrekken klachten indienen, maar blijven voor het totaalcijfer een en dezelfde melder. In het 3^e kwartaal 2024 zijn 1135 klachten over vertrekkend vliegverkeer ingediend en 2 klachten over landend vliegverkeer.

Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten in het 3^e kwartaal.

Overzicht oorzaak klachten	2023			2024		
	Totaal	vertrekken	aankomsten	Totaal	vertrekken	aankomsten
Totaal aantal klachten*	269	266	3	1137	1135	2
Geluid	269	266	3	1135	1133	2
Laagvliegen	0	0	0	0	0	0
Uitstoot	0	0	0	0	0	0
Stank	0	0	0	0	0	0
Gevolgde route	189	188	1	1115	1114	1
Trillingen	0	0	0	0	0	0
Angst	0	0	0	0	0	0
Overig	0	0	0	0	0	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 melder wordt ervaren. Hetzelfde geldt voor de optie gevolgde route, het gaat hier om de beleving van de klager. Wanneer er gesproken wordt van ‘gevolgde route’ hoeft dit niet te betekenen dat toestellen zich buiten het tolerantiegebied bevinden.

Naast het aanvinken van een oorzaak van overlast wordt in het klachtformulier ook gelegenheid geboden om opmerkingen te maken of vragen te stellen. De opmerkingen worden hieronder geclusterd weergegeven. In dit kwartaal zijn het de volgende: Een inwoner uit Siebengewald geeft aan dat een toestel een te kleine bocht maakt bij vertrek en daarbij over de dorpskern vliegt; Een inwoner van Nieuw-Bergen vermeld veel geluidhinder in de slaapkamer, tot wel 60dB, zodat bij mooi weer geen raam open kan zonder wakker te worden. Meerdere inwoners uit Nieuw-Bergen vermelden dat dit kwartaal veel vluchten vertrekkend van Airport Weeze recht over het dorp Nieuw Bergen vlogen zonder zich te houden aan de verplichte afspraak om voor de kern naar het noorden weg te draaien.

* N.B. In het 3^e kwartaal 2024 hebben 11 toestellen als gevolg van slecht weer in de nabijheid van de luchthaven toestemming van de luchtverkeersleiding gekregen om van de vertrekprocedure af te wijken en hebben daarbij de kern van Nieuw-Bergen overvlogen.

2. VLEIEBEGEWINGEN

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. We zien in het 3^e kwartaal 2024 dat het totale aantal bewegingen (2005) 23% hoger ligt dan het aantal in dezelfde periode in 2023 (1624). In het 3^e kwartaal 2024 hebben geen vliegbewegingen plaatsgevonden in de nachtperiode van 23:00-06:00 uur.

Tabel 5. **Aantal vliegbewegingen dag- en nachtperiode over Nederland in het 3^e kwartaal.**

		Vliegbewegingen dagperiode tussen 06:00-23:00 uur		Vliegbewegingen nachtperiode tussen 23:00-06:00 uur		Vliegbewegingen totaal	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
Juli	totaal:	579	709	0	0	579	709
	starts	564	677			564	677
	landingen	15	32			15	32
Augustus	totaal:	564	674	0	0	564	674
	starts	556	621			556	621
	landingen	8	53			8	53
September	totaal:	481	622	0	0	481	622
	starts	415	507			415	507
	landingen	66	115			66	115
Kwartaal	totaal:	1624	2005	0	0	1624	2005
	starts	1535	1805			1535	1805
	landingen	89	200			89	200

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 3^e kwartaal.

	Extensies	
	2023	2024
Juli	0	0
Augustus	0	0
September	0	0
Totaal	0	0

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

Op verzoek van de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie worden FANOMOS-plots van alle vliegbewegingen boven Nederland buiten openstellingsuren (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 deze 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. Geconstateerd kan worden dat in het 3^e kwartaal 2024 dat geen vliegbewegingen boven Nederlands grondgebied buiten openstellingsuren hebben plaatsgevonden.

De openstellingsuren 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.

2.2 ZICHTVLEIEGCIRCUITS EN OEFENVLUCHTEN

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

Tabel 8. Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten in het 3^e kwartaal

	Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten	
	2023	2024
Juli	0	0
Augustus	0	0
September	0	0
Totaal	0	0

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 3^e kwartaal 2024 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 DFS. 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 9 wordt het aantal SID-afwijkingen (toestellen die zich buiten het tolerantiegebied bevinden) weergegeven.

Tabel 9. Aantal SID-afwijkingen in het 3^e kwartaal

	Aantal SID-afwijkingen	
	2023	2024
Juli	3	1
Augustus	1	3
September	1	8
Totaal	5	12

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. Opgemerkt dient te worden dat overschrijding van het tolerantiegebied mogelijk heeft plaatsgevonden op last van de Duitse luchtverkeersleiding DFS. Geconstateerd kan worden dat in het 3^e kwartaal 2024 12 SID-afwijkingen hebben plaatsgevonden. Van de 12 SID-afwijkingen zijn 11 afwijkingen met toestemming van de DFS om slecht weer in de omgeving van de luchthaven te vermijden. In 1 geval betrof de afwijking een doorstart, het toestel voerde een zgn. "Missed approach procedure" uit. Zie uitleg tabel 10.

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 zorgdraagt 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: 043- 365 20 20 . 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 melder 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 www.kicl.nl
Melder: (meldadres)	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 melder (meldadres) worden gerekend.
Klacht:	en door een melder 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 openstellingsuren 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