

# **KLACHTENBUREAU LUCHTVERKEER**

## **OVERZICHT KLACHTEN en VLIEGBEWEGINGEN LUCHTHAVEN NIEDERRHEIN**

**3<sup>e</sup> kwartaal 2016**

## 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 3<sup>e</sup> kwartaal 2016. Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en worden vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

## Samenvatting

In het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2016 zijn door 3 inwoners 18 klachten over vliegverkeer van Luchthaven Niederrhein ingediend, waarvan 2 klachten over vliegverkeer in de dagperiode van 06:00 tot 07:00 uur en 16 klachten over vliegverkeer in de periode van 7:00 tot 23:00 uur. In de nachtperiode van 23:00 tot 06:00 uur hebben aan Nederlandse zijde geen vliegbewegingen plaatsgevonden. De klachten gaan vooral over geluidhinder, laagvliegen en afwijkende route (zie tabel 4). In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2015 zijn 7 klachten over vliegverkeer van Niederrhein door 3 inwoners ingediend. Het totale aantal vliegbewegingen over Nederland neemt in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016 (1710 bewegingen) af ten opzichte van het aantal in dezelfde periode in 2015 (1743 bewegingen), een afname van 2%.

Uit onderzoek naar de spreiding van klachten en klagers over de gemeenten blijkt dat alle 18 klachten in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2016 afkomstig zijn van 3 inwoners uit de gemeente Bergen, 11 klachten van 1 inwoner uit de kern Afferden en 7 van 2 inwoners uit de kern Bergen. De klachten gaan over zowel vertrekkend als aankomend vliegverkeer. De inwoner uit Afferden meldt dat sinds kort de uitvliegroute voor sommige toestellen is gewijzigd en boven de kern van Afferden ligt. Tevens constateert hij op een toename van het gebruik van deze route met geluidhinder als gevolg.

In de Gemeenschappelijke Luchtverkeer Commissie is afgesproken dat de SKLZL:

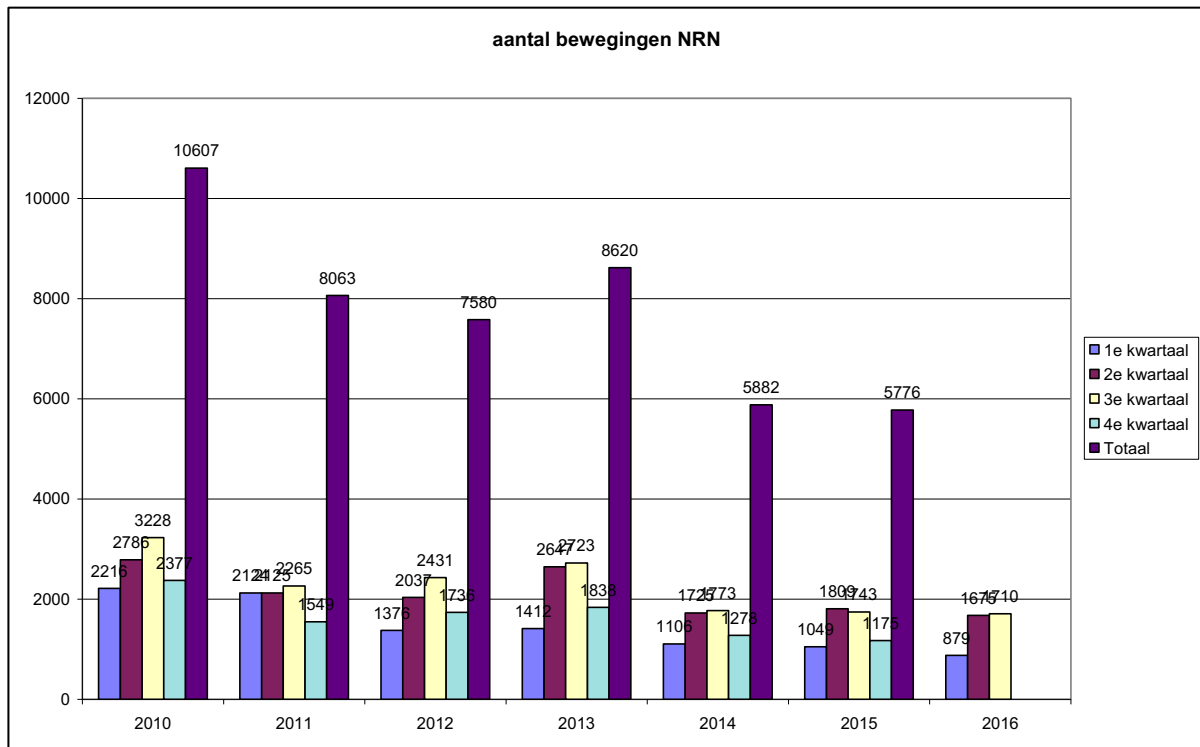
- SID afwijkingen registreert en deze vluchten voor nader onderzoek doorstuurt aan de DFS. De DFS onderzoekt vervolgens de SID afwijking en koppelt zijn bevindingen terug aan de SKLZL. In het 3<sup>e</sup> kwartaal is 1 SID afwijking geweest, zie tabellen 9 en 10.
- Extensies registreert en deze vluchten doorstuurt naar de Bezirksregierung Düsseldorf. Deze onderzoekt de reden en informeert daarover aan de SKLZL. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016 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<sup>e</sup> kwartaal 2016 zijn geen zichtvliegcircuits en oefenvluchten geweest.

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

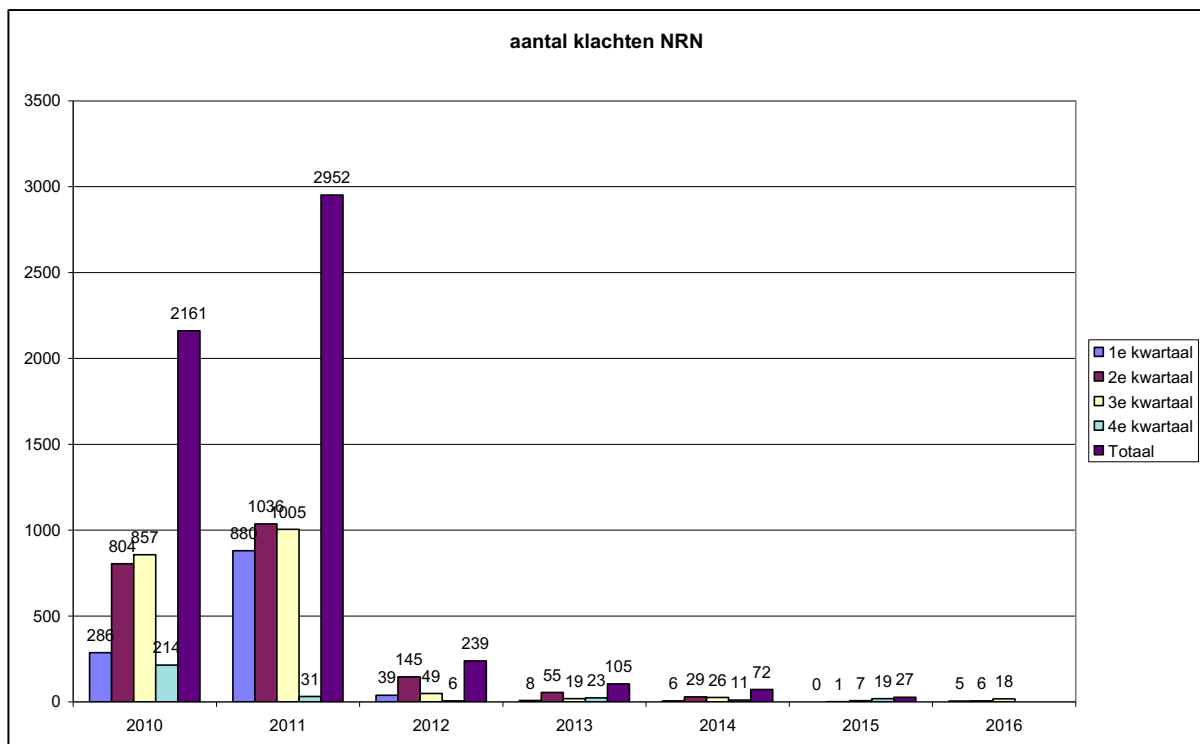
- De vliegbewegingen nemen in 2010 fors toe ten opzichte van 2009. In 2011 constateren we een afname van bewegingen met 24% ten opzichte van 2010. De afname zet zich voort in 2012. In 2013 constateren we echter weer een toename van de bewegingen met 14%. In 2014 nemen de bewegingen met 32% af ten opzichte van 2013. In 2015 zien we een afname van het aantal bewegingen met 2% ten opzichte van 2014. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2016 is een afname met 25% te constateren ten opzichte van het 4<sup>e</sup> kwartaal 2015. In zowel het 2<sup>e</sup> als 3<sup>e</sup> kwartaal 2016 zien we weer een toename van bewegingen en wel met 91% respectievelijk 2% ten opzichte van het voorgaand kwartaal.
- De klachten en klagers laten voor de periode 2009 tot en met 2010 een nagenoeg vergelijkbaar patroon zien, als hierboven beschreven. Echter in 2011 zien we de klachten met 37% toenemen ten opzichte van 2010, terwijl de klagers met 40% afnemen. In 2012 constateren we een enorme daling van klachten met 92%, de klagers nemen af met 48%. In 2013 nemen de klachten verder af, de klagers blijven op hetzelfde niveau van 2012. In 2014 laten zowel de klachten als de klagers een afname zien ten opzichte 2013, de klachten dalen met 31%, de klagers met 47%. In 2015 constateren we een afname van zowel klachten en klagers met 63% ten opzichte van 2014. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2016 dalen de klachten met 74% ten opzichte van het aantal in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2015, het aantal klagers blijft gelijk. In het 2<sup>e</sup> kwartaal 2016 zien we een kleine stijging van klagers en klachten. In het 3<sup>e</sup> kwartaal verdrievoudigen de klachten ten opzichte van het voorgaand kwartaal, het aantal klagers blijft gelijk.

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

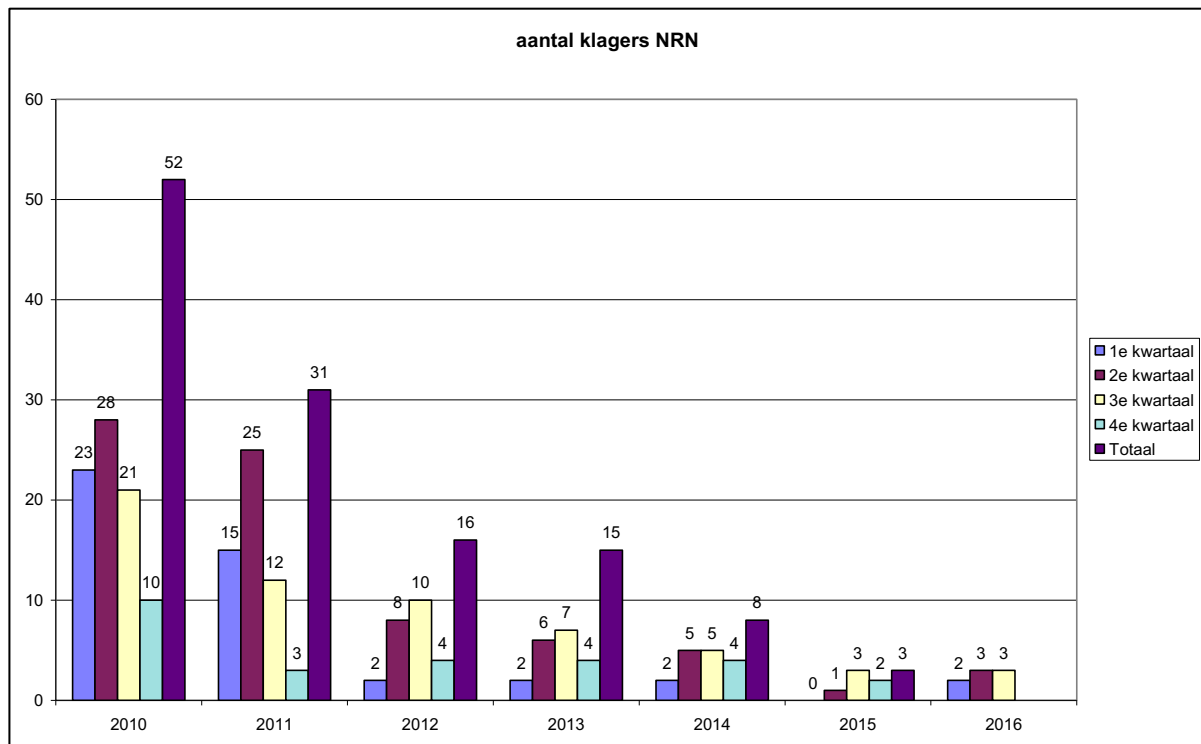
Grafiek 1. Jaar- en kwartaalcijfers vliegbewegingen.



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 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 gevlogen, 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 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.

Naar aanleiding van vragen en klachten van een inwoner uit Afferden gemeente Bergen heeft de SKLZL de VEBAK procedure nader bekeken en geconstateerd dat deze procedure voor sommige vluchten is gewijzigd met als gevolg meer overlast in de kern Afferden.



## 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 3<sup>e</sup> kwartaal van 2016 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 klagers slechts eenmaal worden meegeteld. In het totale aantal klagers in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016 gaat het dus om 3 verschillende klagers.

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 3<sup>e</sup> kwartaal.**

	Aantal klachten Number of complaints			Aantal klagers Number of complainers		
	2015	2016	%	2015	2016	%
<b>Juli</b>	0	<b>1</b>		0	<b>1</b>	
<b>Augustus</b>	3	<b>6</b>		2	<b>2</b>	
<b>September</b>	4	<b>11</b>		2	<b>2</b>	
<b>3<sup>e</sup> Kwartaal</b>	7	<b>18</b>		3	<b>3</b>	

Tabel 2. Aantal klachten per klager in het 3<sup>e</sup> kwartaal onderverdeeld in verschillende categorieën.

Aantal klachten per klager in het 3 <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		
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	3	3	0	2	7	16	0	0	7	18
	Afferden (Bergen)	0	1		2	0	9			0	11
	Bergen (Bergen)	0	2		0	0	7			0	7
	Siebengewald (Bergen)	1	0		0	1	0			1	0
	Boxmeer (Boxmeer)	1	0		0	1	0			1	0
	Venray	1	0		0	5	0			5	0
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>										
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>										
<b>Totaal</b>		3	3	0	2	7	16	0	0	7	18

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 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 het aantal extensies weergegeven. Daarnaast zijn de klagers, wat betreft het aantal ingediende klachten in het kwartaal, onderverdeeld in verschillende categorieën, namelijk: 0-20, 20-50 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016 zijn 18 klachten door 3 personen ingediend over Niederrhein vliegverkeer. Deze personen zijn afkomstig uit de gemeente Bergen, uit de kernen Afferden en Bergen. Uit de tabel blijkt dat in 2015 7 klachten zijn ingediend door 3 personen.

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

3 <sup>e</sup> kwartaal	Gemeenten met onderverdeling naar plaatsen / woonkernen	Aankomsten				Vertrekken			
		2015		2016		2015		2016	
		klachten	klagers	klachten	klagers	klachten	Klagers	klachten	klagers
	<b>gemeente Bergen</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>2</b>
	Afferden			0	0	0	0	11	1
	Aijen			5	1	0	0	2	1
	Bergen			0	0	0	0	0	0
	Nieuw-Bergen			0	0	0	0	0	0
	Siebengewald			0	0	1	1	0	0
	Well			0	0	0	0	0	0
	<b>gemeente Boxmeer</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Boxmeer	1	1						
	Groeningen	0	0						
	Sambeek	0	0						
	Vierlingsbeek	0	0						
	<b>gemeente Gennep</b>								
	Gennep								
	<b>gemeente Sint Anthonis</b>								
	Oploo								
	Sint Anthonis								
	<b>gemeente Venlo</b>								
	Blerick								
	<b>gemeente Venray</b>	<b>5</b>	<b>1</b>						
	Venray	5	1						
<b>Totaal</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>2</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. Het aantal klachten kan 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. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016 zijn er 18 klachten door 3 klagers ingediend, waarvan 5 klachten over aankomsten en 13 over vertrekken.

Tabel 4. Overzicht oorzaak klachten in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

Overzicht oorzaak klachten	2015			2016		
	Totaal	vertrekken	aankomsten	Totaal	vertrekken	aankomsten
<b>Totaal aantal klachten*</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
<b>Geluid</b>	7	1	6	18	13	5
<b>laagvliegen</b>	2	0	2	1	1	0
<b>Uitstoot</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Stank</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Afwijkende route</b>	3	1	2	13	13	0
<b>Trillingen</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Angst</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Overig</b>	0	0	0	2	2	0
<b>Trackoffenders</b>	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 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. Onder ‘overig’ wordt in dit kwartaal verstaan: een inwoner uit Afferden meldt een wijziging van de vliegroute van sommige vertrekkende vliegtuigen met als gevolg meer hinder, tevens constateert hij een toename het aantal toestellen dat deze procedure volgt. Een inwoner uit Siebengewald geeft aan dat een vertrekkend toestel de bocht te krap genomen had en boven het huis vloog.

## 2. VLIEGBEWEGINGEN

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<sup>e</sup> kwartaal 2016 een afname van het aantal bewegingen met 2% ten opzichte van dezelfde periode in 2015.

tabel 5. Aantal vliegbewegingen dag- en nachtperiode over Nederland in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

		Vliegbewegingen dagperiode tussen 06:00-23:00 uur		Vliegbewegingen nachtperiode tussen 23:00-06:00 uur		Vliegbewegingen totaal	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Juli</b>	<b>totaal:</b>	<b>592</b>	<b>610</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>592</b>	<b>610</b>
	starts	575	606			575	606
	landingen	17	4			17	4
<b>Augustus</b>	<b>totaal:</b>	<b>582</b>	<b>573</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>582</b>	<b>573</b>
	starts	541	539			541	539
	landingen	41	34			41	34
<b>September</b>	<b>totaal:</b>	<b>569</b>	<b>527</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>569</b>	<b>527</b>
	starts	515	490			515	490
	landingen	54	37			54	37
<b>Kwartaal</b>	<b>totaal:</b>	<b>1743</b>	<b>1710</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1743</b>	<b>1710</b>
	starts	1631	1635			1631	1635
	landingen	112	75			112	75

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<sup>e</sup> kwartaal.

	extensies	
	2015	2016
<b>Juli</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Augustus</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>September</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 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. Geconstateerd kan worden dat in het 3<sup>e</sup> kwartaal 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.

Tabel 7. Reden extensies in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016.

reden extensie Bron: Bezirksregierung Düsseldorf / DFS	2016	
	Datum	Skzl nr

## **2.2 ZICHTVLIEGCIRCUITS 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 3<sup>e</sup> kwartaal

	Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten	
	2015	2016
<b>Juli</b>	0	0
<b>Augustus</b>	0	0
<b>September</b>	0	0
<b>Totaal</b>	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<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 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<sup>e</sup> kwartaal

	Aantal SID-afwijkingen	
	2015	2016
<b>Juli</b>	1	0
<b>Augustus</b>	0	0
<b>September</b>	0	1
<b>Totaal</b>	1	1

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 in tabel 10 verwerkt.

Tabel 10. Reden afwijking in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2016.

Verklaring oorzaak / reden	2016	
	Datum	Skzl nr
Bron DFS		
Uit onderzoek door de DFS blijkt dat het toestel is afgeweken van de SID om ander vliegverkeer te vermijden.	21-09-2016	sklzl-nrn-TO #16-003



## 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 openstellingen 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

