

# **KLACHTENBUREAU LUCHTVERKEER**

**OVERZICHT KLACHTEN en VLIEGBEWEGINGEN  
LUCHTHAVEN NIEDERRHEIN**

**3e kwartaal 2010**

## 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. SID-afwijkingen	blz. 14
	2.3. Zichtvliegcircuits en oefenvluchten	blz. 15
-	Begrippenlijst	blz. 16
-	Bijlage Extensies	
-	Bijlage SID-afwijkingen	
-	Bijlage Zichtcircuits en oefenvluchten	

## **INLEIDING**

Dit rapport is opgesteld om de Luchtverkeerscommissie 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 2010. Gegevens over klachten en klagers zijn in tabellen verwerkt en worden vergeleken met gegevens over dezelfde periode in het voorgaande jaar.

## Samenvatting

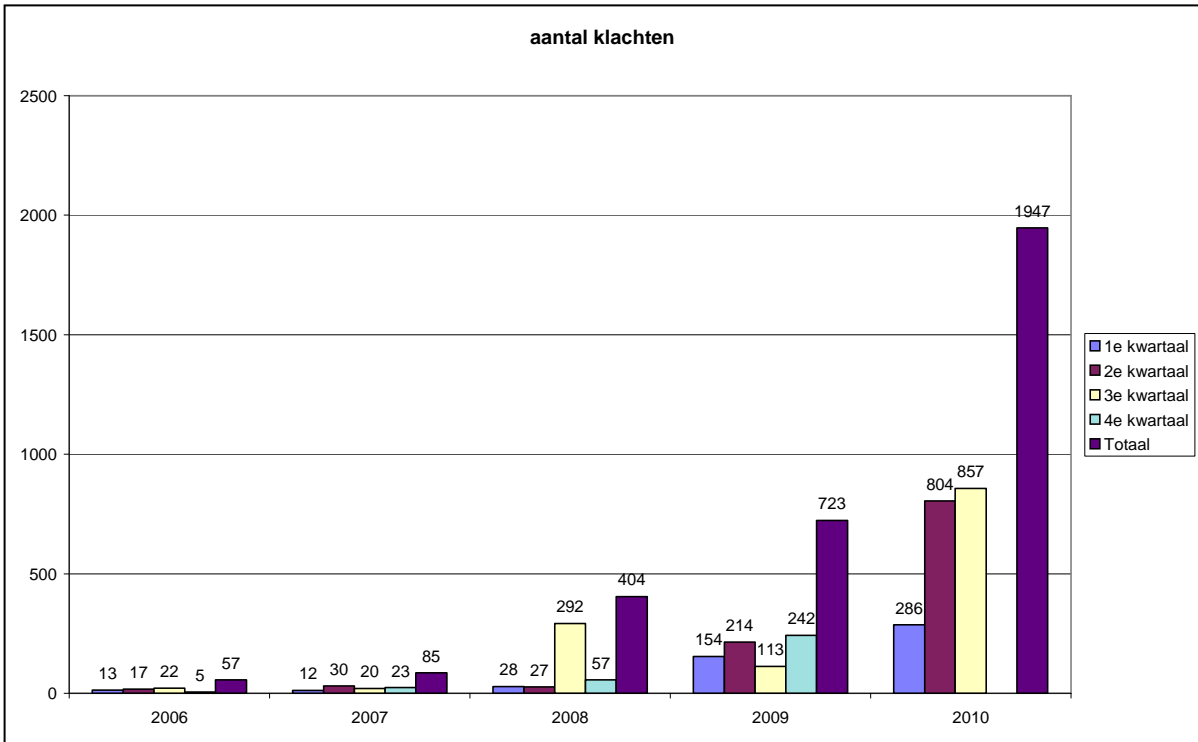
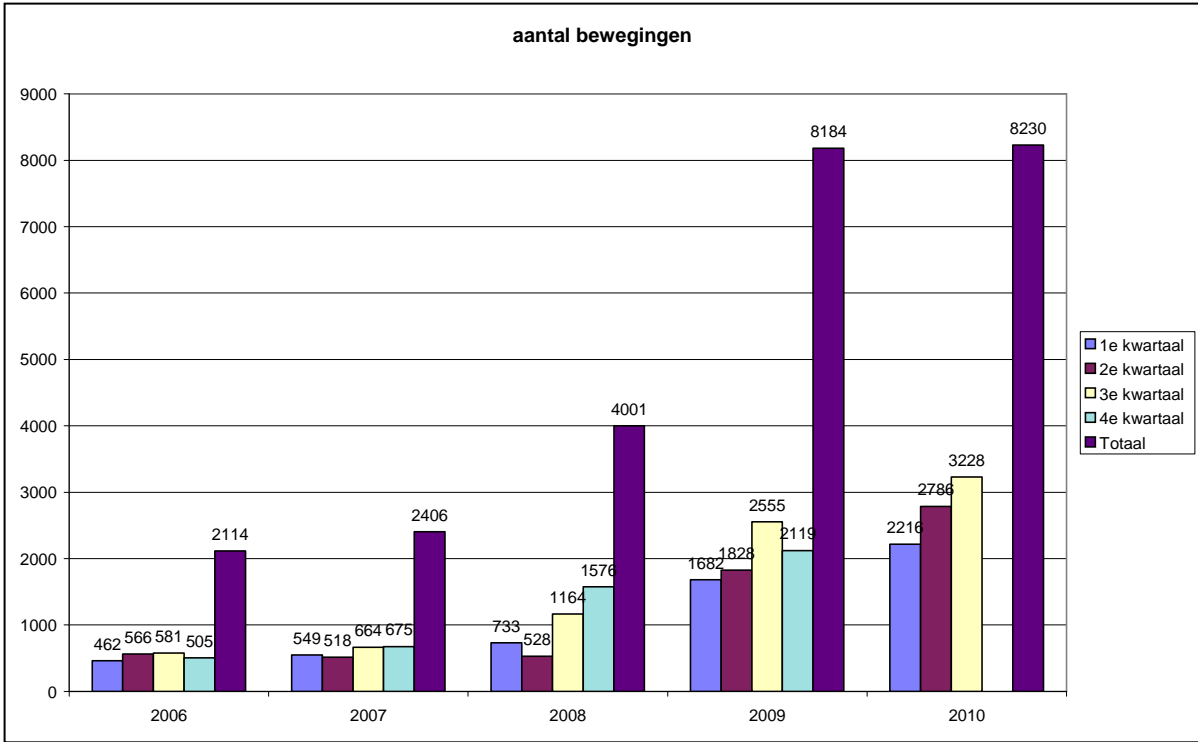
In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 zijn 857 klachten over vliegverkeer van Niederrhein ingediend door 21 inwoners; in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2009 waren dat 113 klachten door 14 inwoners, een toename van 658% respectievelijk 50%. De klachten gaan vooral over geluidhinder en afwijkende route en in mindere mate over laagvliegen en uitstoot. Van de 857 klachten hebben er 165 betrekking op vliegverkeer gedurende de dagperiode van 06:00 tot 07:00 uur en 692 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 is er aan de Nederlandse zijde een helikopter vertrokken van Luchthaven Niederrhein, het ging om een medische vlucht naar Brussel. Over deze vlucht zijn geen klachten binnengekomen.

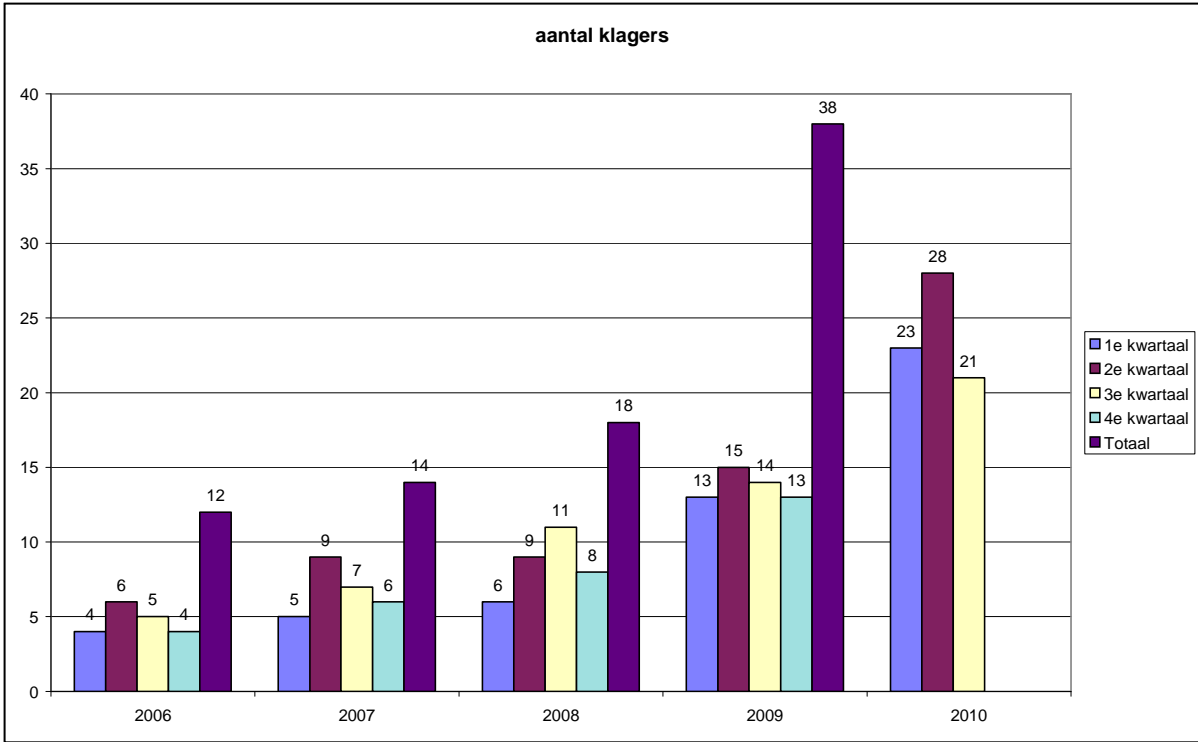
Uit onderzoek naar de spreiding van klagers en klachten over de gemeenten blijkt dat deze vooral afkomstig te zijn uit de gemeente Bergen, met name uit de kernen Afferden (300 klachten door 7 klagers) en Siebengewald (532 klachten door 8 klagers). Daarnaast is een beperkt aantal afkomstig uit Goch en Venlo.

In 2009 vlogen de toestellen die de VEBAK1 S / Standaard Instrument Vertrekprocedure (SID) volgden over de kern van Siebengewald. Tevens werd overlast ervaren van de vertrekprocedures Mevel3S en SONEB1S. Aangetoond werd dat de vliegbanen, hoewel alle binnen het tolerantiegebied, afweken van het nominale grondpad. Sedert november 2009 is door de DFS onderzoek gedaan naar de optimalisatie van de vertrekprocedures met als resultaat de publicatie van een nieuw fly-by waypoint LV 210 in de Luchtvaartgids op 1 juli 2010. Een gevolg hiervan is dat de vliegbanen meer richting het nominale grondpad, dus ook Afferden, komen te liggen.

Bij beschouwing van de bewegingen het klachtenpatroon van de afgelopen 5 jaar blijkt dat de bewegingen, na een geringe daling in 2006 ten opzichte van 2005, toenemen in 2007 en fors toenemen 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. De klachten en klagers laten nagenoeg een vergelijkbaar patroon zien. In zowel het 1<sup>e</sup> als in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2010 is er een toename van bewegingen, klachten en klagers te constateren. In het 3<sup>e</sup> kwartaal zien we wederom een toename van bewegingen en klachten, het aantal klagers neemt af.

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





## **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 contact opgenomen met de vertegenwoordiger van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat in de Luchtverkeerscommissie. Op zijn aanraden is het probleem onder de aandacht van de Duitse leden van de Luchtverkeerscommissie en van de Burgemeester van de gemeente Bergen gebracht. Deze laatste heeft het probleem op zijn beurt ingebracht in de vergadering van de Lärmschutzkommision d.d. 29-10-2008.

Daar is afgesproken dat de DFS GmbH de mogelijkheid en uitwerking van een verlegging van de westelijke startroute zal onderzoeken en daarover in de vergadering van de Lärmschutzkommision op 13-05-2009 zal berichten. De DFS heeft in deze vergadering laten weten de procedure aan te passen door 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 blijkt het extra waypoint LV201 niet het beoogde effect te hebben en verder onderzoek naar optimaliseren van de vertrekprocedure volgt. Middels een persbericht over de vergadering van 15-04-2010 laat de Lärmschutzkommision weten dat een nieuw fly-by waypoint LV 210 op 1 juli 2010 in de Luchtvaartgids gepubliceerd zal worden. De publicatie heeft op 1 juli 2010 plaatsgevonden. 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 3<sup>e</sup> kwartaal 2010 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 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. 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			Aantal klagers		
	2009	2010	%	2009	2010	%
<b>Juli</b>	<b>64</b>	<b>311</b>		<b>9</b>	<b>12</b>	
<b>Augustus</b>	<b>24</b>	<b>381</b>		<b>6</b>	<b>16</b>	
<b>september</b>	<b>25</b>	<b>165</b>		<b>4</b>	<b>9</b>	
<b>Totaal</b>	<b>113</b>	<b>857</b>	+ 658	<b>14</b>	<b>21</b>	+50



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			
		2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010		
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	13	14	37	21	53	50	0	0	93	71
	Afferden (Bergen)	3	4	15	9	21	10	0	0	36	19
	Bergen (Bergen)	2	3	3	0	10	9	0	0	13	9
	Nieuw-Bergen (Bergen)	4	1	0	0	12	5	0	0	12	5
	Siebengewald (Bergen)	3	4	18	2	9	25	0	0	27	27
	Boxmeer (Boxmeer)	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0
	Hasum (Goch) D	0	1	0	10	0	0	0	0	0	10
	Venlo (Venlo)	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	1	3	4	22	19	55	0	0	23	77
	Afferden(Bergen)	0	2	0	16	0	31	0	0	0	47
	Siebengewald (Bergen)	1	1	4	6	19	24	0	0	23	30
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	0	4	0	122	0	587	0	0	0	709
	Afferden (Bergen)	0	1	0	25	0	209	0	0	0	234
	Siebengewald (Bergen)	0	3	0	97	0	378	0	0	0	475
<b>Totaal</b>		14	21	41	165	72	692	0	0	113	857

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.

Uit de tabel blijkt dat de klachten vooral afkomstig zijn uit de gemeente Bergen, met name uit de kernen Afferden (300 klachten door 7 klagers) en Siebengewald (532 klachten door 8 klagers) en een beperkt aantal uit Goch en Venlo. Verder is op te merken dat het aantal klagers en klachten in de categorieën 0-20 en 50 of meer klachten per klager per kwartaal stijgt.

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			
		2009		2010		2009		2010	
		klachten	klagers	klachten	klagers	klachten	klagers	klachten	klagers
	<b>gemeente Bergen</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>89</b>	<b>9</b>	<b>845</b>	<b>19</b>
	Afferden	2	2	0	0	34	2	300	7
	Aijen	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bergen	10	1	0	0	3	1	9	3
	Nieuw-Bergen	10	3	1	1	2	2	4	1
	Siebengewald	0	0	0	0	50	4	532	8
	<b>gemeente Boxmeer</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Boxmeer	1	1			1	1		
	Groeningen	0	0			0	0		
	Vierlingsbeek	0	0			0	0		
	<b>gemeente Gennep</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>
	Gennep								
	<b>gemeente Sint Anthonis</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>
	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>1</b>	<b>1</b>
	Venlo							1	1
	<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>10</b>	<b>1</b>
	Hasum							10	1
<b>Totaal</b>		<b>23</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>856</b>	<b>21</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 aankomsten afneemt, het aantal klagers en klachten over vertrekken neemt evenals in de voorgaande kwartalen sterk toe. Onderzoek naar de optimalisatie van de vertrekprocedures en daarmee gepaard gaande verschuiving van vliegbanen richting het nominale pad is hiervoor medeverantwoordelijk.

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

Overzicht oorzaak klachten	2009			2010		
	Totaal	vertrekken	aankomsten	Totaal	vertrekken	aankomsten
<b>Totaal aantal klachten*</b>	<b>113</b>	90	23	<b>857</b>	856	1
<b>Geluid</b>	<b>113</b>	90	23	<b>857</b>	856	1
<b>laagvliegen</b>	<b>12</b>	0	12	<b>184</b>	184	0
<b>Uitstoot</b>	<b>0</b>	0	0	<b>235</b>	235	0
<b>Stank</b>	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0
<b>Afwijkende route</b>	<b>39</b>	37	2	<b>751</b>	751	0
<b>Trillingen</b>	<b>0</b>	0	0	<b>5</b>	5	0
<b>Angst</b>	<b>16</b>	16	0	<b>8</b>	8	0
<b>Overig</b>	<b>2</b>	2	0	<b>2</b>	2	0
<b>Trackoffenders</b>	<b>3</b>	3	0	<b>6</b>	6	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. VLEIGBEWEGINGEN

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 3<sup>e</sup> kwartaal.

		Vliegbewegingen dagperiode tussen 06:00-23:00 uur		Vliegbewegingen nachtperiode tussen 23:00-06:00 uur		Vliegbewegingen totaal	
		2009	2010	2009	2010	2009	2010
<b>juli</b>	<b>totaal:</b>	<b>815</b>	<b>1128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>815</b>	<b>1128</b>
	starts	786	1096			786	1096
	landingen	29	32			29	32
<b>augustus</b>	<b>totaal:</b>	<b>925</b>	<b>1129</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>925</b>	<b>1130</b>
	starts	897	1114		1	897	1115
	landingen	28	15		0	28	15
<b>september</b>	<b>totaal:</b>	<b>815</b>	<b>970</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>815</b>	<b>970</b>
	starts	764	908			764	908
	landingen	51	62			51	62
<b>3<sup>e</sup> kwartaal</b>	<b>Totaal:</b>	<b>2555</b>	<b>3227</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2555</b>	<b>3228</b>
	starts	2447	3118		1	2447	3119
	landingen	108	109		0	108	109

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 2ton 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	
	2009	2010
<b>Juli</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Augustus</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>September</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

Op verzoek van de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie worden FANOMOS-plots van alle vliegbewegingen boven Nederland buiten openstellingen (van 23:00 tot 06:00 uur) door het klachtenbureau van de SKLZL voor verdere behandeling aan Verkeer en Waterstaat doorgestuurd. Ook worden deze vluchten zo spoedig mogelijk na constatering voor nader onderzoek doorgestuurd aan de vertegenwoordiger van de Bezirksregierung Düsseldorf in de Luchtverkeerscommissie en Lärmschutzkommission. Na onderzoek vindt terugkoppeling met de SKLZL plaats over de bevindingen en deze worden in tabel 7 van de rapportage verwerkt. De FANOMOS-plots zijn, indien van toepassing, als bijlagen bij dit rapport gevoegd

De openstellingen 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.

reden extensie	Aantallen	
	Datum	Skzl nr Zie bijlage
Ambulance vlucht.	08-0802010	skzl-ext. 10-001

## 2.2 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 8. **Aantal SID-afwijkingen in het 3<sup>e</sup> kwartaal**

	Aantal SID-afwijkingen	
	2009	2010
<b>Juli</b>	2	4
<b>Augustus</b>	0	4
<b>September</b>	1	0
<b>Totaal</b>	3	8

Tabel 8 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 aan Verkeer en Waterstaat doorgestuurd. De FANOMOS-plots zijn als bijlagen bij dit rapport toegevoegd. Opgemerkt dient te worden dat overschrijding van het tolerantiegebied mogelijk is op last van de luchtverkeersleiding.

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 Luchtverkeerscommissie en Lärmschutzkommission en de DFS. Na onderzoek vindt er terugkoppeling met de SKLZL plaats over de bevindingen en worden deze in de rapportage verwerkt.

Tabel 9. **Reden afwijking in het 3<sup>e</sup> kwartaal 2010.**

reden afwijking	2010	
	Datum	Skzl nr Zie bijlage
Toestemming om van SID af te wijken i.v.m. het vermijden van hevige onweersbuien	12-07-2010	Skzl-TO 10-009
Idem	16-07-2010	<u>Skzl-TO</u> <u>10-010</u>
Idem	29-07-2010	Skzl-TO 10-011
Idem	29-07-2010	Skzl-TO 10-012
Helikopter (VFR vlucht) hoeft SID niet te volgen. Vlucht gecoördineerd met ATCC Nieuw Milligen	08-08-2010	Skzl-TO 10-013
Toestemming om van de SID af te wijken om slechte weersomstandigheden te vermijden	28-08-2010	Skzl-TO 10-014
Idem	29-08-2010	Skzl-TO 10-015
Idem	29-08-2010	Skzl-TO 10-016
<b>Totaal</b>		

### **2.3 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 10. **Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten in het 3<sup>e</sup> kwartaal**

	Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten	
	2009	2010
<b>juli</b>	0	<b>0</b>
<b>Augustus</b>	0	<b>0</b>
<b>september</b>	0	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	0	<b>0</b>

Tabel 9 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.

Op verzoek van de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie worden FANOMOS-plots van deze bewegingen door het klachtenbureau van de SKLZL aan Verkeer en Waterstaat doorgestuurd. De FANOMOS-plots worden indien van toepassing als bijlagen bij dit rapport toegevoegd

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 Luchtverkeerscommissie en Lärmschutzkommission en de DSF. Na onderzoek zal over de bevindingen terugkoppeling plaatsvinden met de SKLZL en zullen deze in de rapportage worden verwerkt.

## BEGRIPPENLIJST

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 1juli 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.