

# **KLACHTENBUREAU LUCHTVERKEER**

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

**1<sup>e</sup> kwartaal 2023**

Juli 2023

Uitgegeven door de Stichting Klachtentelefoon Luchtverkeer/ Klachten Informatie Centrum Luchtverkeer

## 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.	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 1<sup>e</sup> kwartaal 2023. 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 1<sup>e</sup> kwartaal van 2023 door 2 inwoners 32 klachten ingediend, waarvan 3 in de periode van 06:00- 07:00 uur en 29 in de periode van 07:00-23:00. Vluchten in de vroege ochtend worden vaak als zeer hinderlijk ervaren. In de nachtperiode van 23:00 tot 06:00 uur zijn geen klachten ingediend. De klachten gaan over geluidhinder en de gevlogen route (zie tabel 4). In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2022 geen klachten over vliegverkeer van Niederrhein ingediend. Het totale aantal vliegbewegingen over Nederland in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 (649 bewegingen) is 31% meer dan het aantal in dezelfde periode in 2022 (496 bewegingen).

Uit onderzoek naar de spreiding van klachten en melders over de gemeenten in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2023 blijkt dat de klachten afkomstig zijn van 2 inwoners uit Nieuw-Bergen, een kern van de gemeente Bergen en veroorzaakt zijn door vertrekkend vliegverkeer richting Nederland. Deze 2 personen 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 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 zijn 4 SID afwijkingen geweest. De volgende verklaringen zijn door de DFS gegeven: Een vlucht betrof een doorstart, uitgevoerd volgens de standaardprocedure aangegeven in de AIP. Een vlucht had de eindbestemming Eindhoven en kreeg daarom van de luchtverkeersleiding toestemming voor een verkorte vertrekprocedure. Twee vluchten kregen toestemming om van de vertrekprocedure af te wijken om zwaar weer te vermijden.
- Extensies registreert en deze vluchten doorstuurt naar de Bezirksregierung Düsseldorf. Deze onderzoekt de reden en informeert daarover aan de SKLZL. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 zijn geen extensies geweest. Zie tabellen 6 en 7 op de pagina's 13 en 14.
- Zichtvliegcircuits en oefenvluchten registreert en deze vluchten doorstuurt naar de Bezirksregierung Düsseldorf. Deze onderzoekt de reden en informeert daarover aan de SKLZL. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 zijn geen zichtvliegcircuits en oefenvluchten geweest.

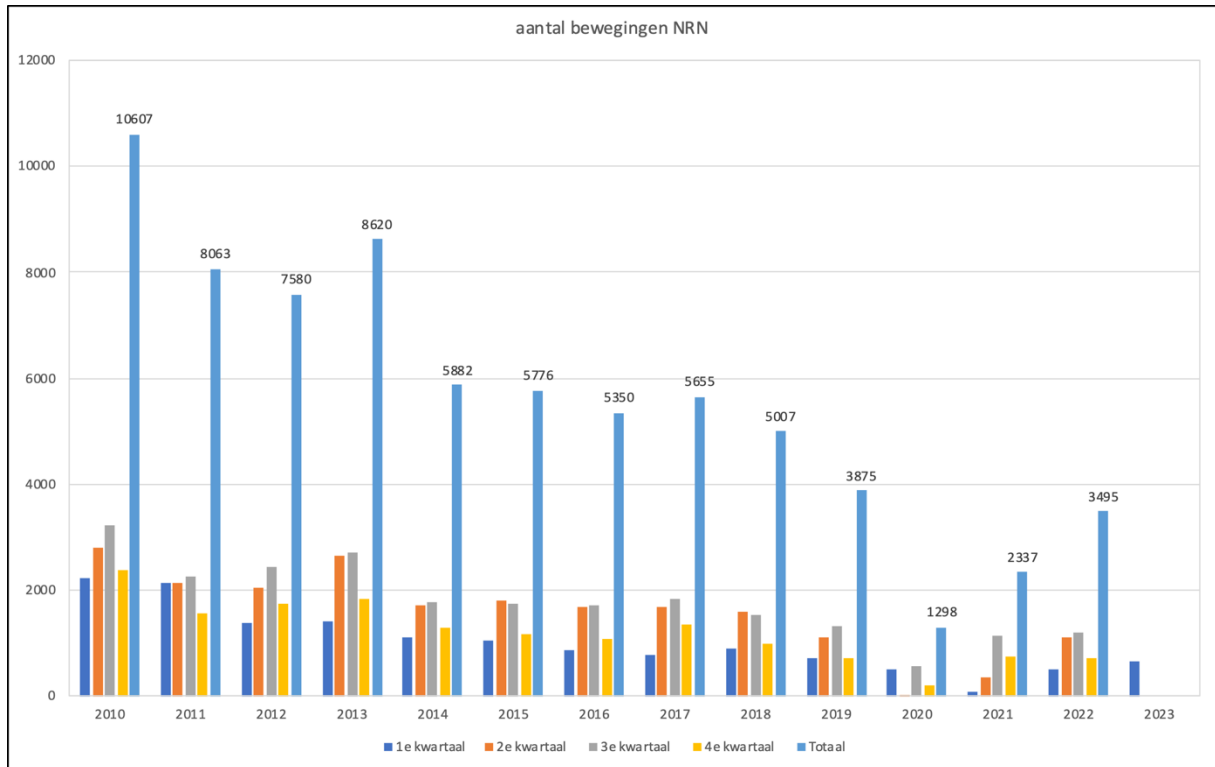
Bij beschouwing van de bewegingen en klachtenpatronen van de afgelopen jaren zien we het volgende:

- De vliegbewegingen nemen in 2010 fors toe ten opzichte van 2009. In 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. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 bedraagt het aantal vliegbewegingen 649, 8% minder dan het aantal van 706 in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2022

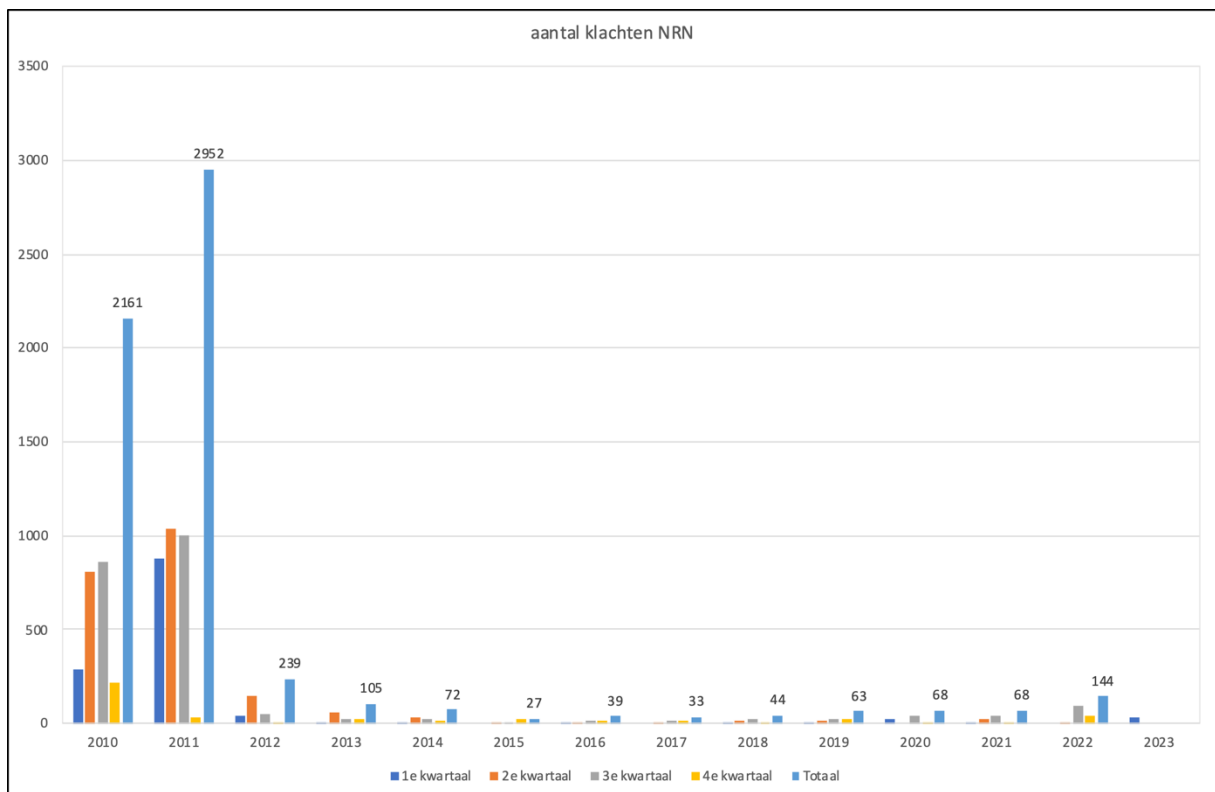
- De klachten en melders laten voor de periode 2009 tot en met 2010 een nagenoeg vergelijkbaar patroon zien, als hierboven beschreven. Echter in 2011 constateren we een toename van de klachten met 37% ten opzichte van 2010, terwijl de melders met 40% afnemen. Vanaf 2012 tot en met 2017 zien we een daling 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. In 2022 zijn er 2 melders, in 2021 waren dat er 5. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 zijn 32 klachten ingediend, 27% minder dan in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2022. Het aantal melders in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 is gelijk aan het aantal in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2022 namelijk 2.

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

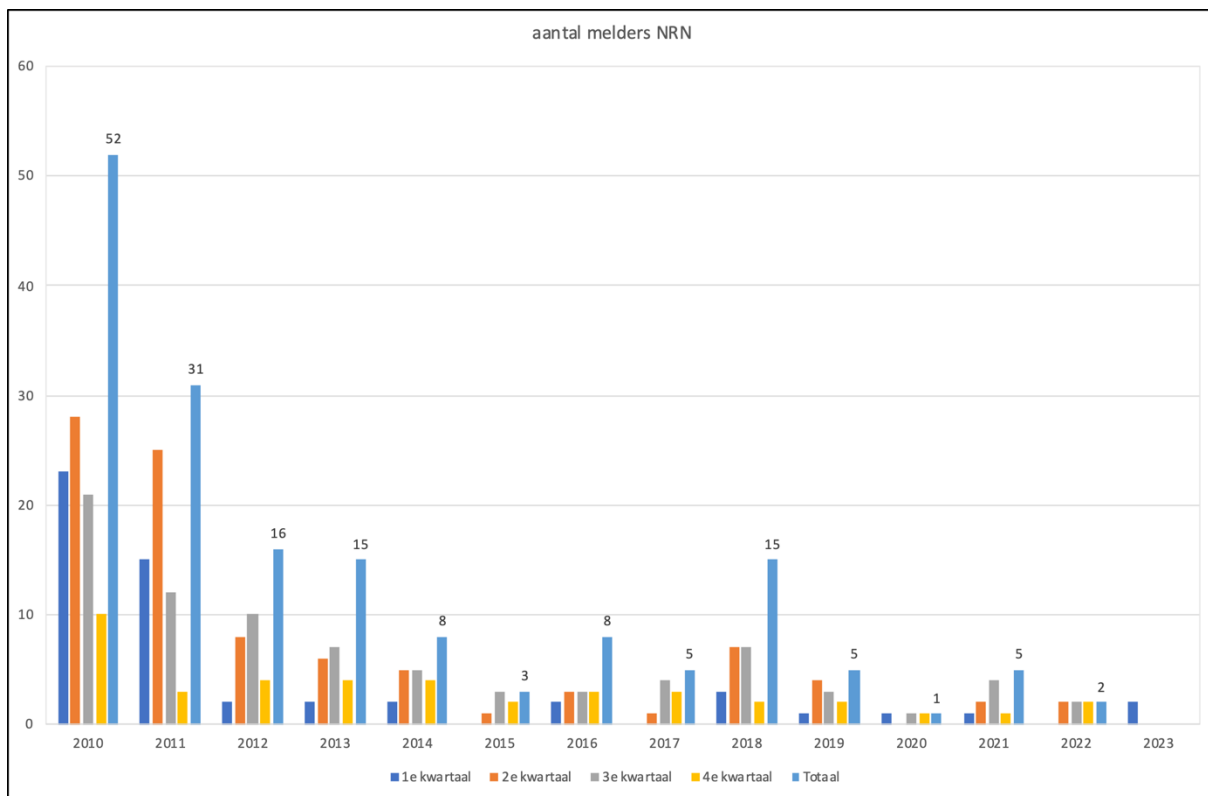
Grafiek 1. Jaar- en kwartaalcijfers vliegbewegingen.



Grafiek 2. Jaar- en kwartaalcijfers klachten.



Grafiek 3. Jaar- en kwartaalcijfers melders.



## **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 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.

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 overleg gegaan met Luchthaven Niederrhein. Uit het overleg kwam naar voren 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 iets afgekort en lag de vliegroute daardoor iets verder van Nieuw-Bergen. Zie voor een verklaring van de afkorting SID en AIP de begrippenlijst op pagina 16.

## **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 1<sup>e</sup> kwartaal van 2023 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 1<sup>e</sup> kwartaal.**

	Aantal klachten Number of complaints		Aantal melders Number of complainers	
	2022	2023	2022	2023
<b>Januari</b>	0	17	0	2
<b>Februari</b>	0	2	0	1
<b>Maart</b>	0	13	0	1
<b>1e Kwartaal</b>	0	32	0	2



Tabel 2. Aantal klachten per melder in het 1<sup>e</sup> kwartaal onderverdeeld in verschillende categorieën.

Aantal klachten per melder in het 1 <sup>e</sup> 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			
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023		
<b>0-20</b>	<b>totaal:</b>	0	1	0	3	0	0	0	0	0	3
	Bergen (Bergen)				0		0				0
	Nieuw-Bergen (Bergen)				3		0				3
	Siebgewald (Bergen)				0		0				0
<b>20-50</b>	<b>totaal:</b>	0	1	0	0	0	29	0	0	0	29
	Nieuw-Bergen (Bergen)						29				29
<b>50 of meer</b>	<b>totaal:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>		0	2	0	3	0	29	0	0	0	32

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 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 zijn 32 klachten over Niederrhein vliegverkeer door 2 personen ingediend. Deze personen zijn afkomstig uit de kern Nieuw-Bergen van de gemeente Bergen. In 2022 zijn geen klachten ingediend.

Tabel 3. Aantal klachten en melders per gemeente over vertrekken of aankomsten in het 1<sup>e</sup> kwartaal.

1 <sup>e</sup> kwartaal	Gemeenten met onderverdeling naar plaatsen / woonkernen	Aankomsten				Vertrekken			
		2022		2023		2022		2023	
		klachten	melders	klachten	melders	klachten	melders	klachten	melders
	<b>gemeente Bergen</b>	0	0	2	1	0	0	30	2
	Afferden			0	0			0	0
	Aijen			0	0			0	0
	Bergen			0	0			0	0
	Nieuw-Bergen			2	1			30	2
	Siebegewald			0	0			0	0
	Well			0	0			0	0
	<b>gemeente Boxmeer</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
	Boxmeer								
	Groeningen								
	Sambeek								
	Vierlingsbeek								
	<b>gemeente Gennep</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gennep								
	<b>gemeente Sint Anthonis</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oploo								
	Sint Anthonis								
	<b>gemeente Venlo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
	Blerick								
	<b>gemeente Venray</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
	Venray								
<b>Totaal</b>		0	0	2	1	0	0	30	2

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 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 zijn 30 klachten over vertrekkend vliegverkeer ingediend en 2 klachten over landend vliegverkeer. In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2022 zijn geen klachten over Niederrhein vliegverkeer ingediend.

Tabel 4. **Overzicht oorzaak klachten in het 1<sup>e</sup> kwartaal.**

Overzicht oorzaak klachten	2022			2023		
	Totaal	vertrekken	aankomsten	Totaal	vertrekken	aankomsten
<b>Totaal aantal klachten*</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
<b>Geluid</b>				32	30	2
<b>Laagvliegen</b>				2	0	2
<b>Uitstoot</b>				0	0	0
<b>Stank</b>				0	0	0
<b>Gevolgde route</b>				1	0	1
<b>Trillingen</b>				0	0	0
<b>Angst</b>				1	0	1
<b>Overig</b>				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. 2 personen uit de kern Nieuw-Bergen noemen het feit dat opstijgend vliegverkeer van Luchthaven Niederrhein richting Nederland tegenwoordig een veel ruimere bocht maakt, met als gevolg dat bewoners extra worden belast met vliegtuigeluid.

## 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. We zien in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2023 dat het aantal bewegingen 31% hoger ligt dan het aantal in dezelfde periode in 2022.

tabel 5. **Aantal vliegbewegingen dag- en nachtperiode over Nederland in het 1<sup>e</sup> kwartaal.**

		Vliegbewegingen dagperiode tussen 06:00-23:00 uur		Vliegbewegingen nachtperiode tussen 23:00-06:00 uur		Vliegbewegingen totaal	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Januari</b>	<b>totaal:</b>	<b>125</b>	<b>176</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>125</b>	<b>176</b>
	starts	124	167			124	167
	landingen	1	9			1	9
<b>Februari</b>	<b>totaal:</b>	<b>147</b>	<b>186</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>	<b>186</b>
	starts	140	170			140	170
	landingen	7	16			7	16
<b>Maart</b>	<b>totaal:</b>	<b>224</b>	<b>287</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>224</b>	<b>287</b>
	starts	181	278			181	278
	landingen	43	9			43	9
<b>Kwartaal</b>	<b>totaal:</b>	<b>496</b>	<b>649</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>496</b>	<b>649</b>
	starts	445	615			445	615
	landingen	51	34			51	34

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 1<sup>e</sup> kwartaal.

	Extensies	
	2022	2023
<b>Januari</b>	0	<b>0</b>
<b>Februari</b>	0	<b>0</b>
<b>Maart</b>	0	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	0	<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 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 1<sup>e</sup> kwartaal geen vliegbeweging boven Nederlands grondgebied buiten openstellingsuren heeft 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<sup>e</sup> lid van het Staatsverdrag is opgenomen dat zichtvliegcircuits en oefenvluchten niet zijn toegestaan boven Nederlands grondgebied.

Tabel 7. Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten in het 1<sup>e</sup> kwartaal

	Aantal zichtvliegcircuits en oefenvluchten	
	2022	2023
<b>Januari</b>	0	0
<b>Februari</b>	0	0
<b>Maart</b>	0	0
<b>Totaal</b>	0	0

Tabel 7 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 1<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 8. Aantal SID-afwijkingen in het 1<sup>e</sup> kwartaal

	Aantal SID-afwijkingen	
	2022	2023
<b>Januari</b>	0	1
<b>Februari</b>	0	1
<b>Maart</b>	1	2
<b>Totaal</b>	1	4

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 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. Geconstateerd kan worden dat in het 1<sup>e</sup> kwartaal 4 SID-afwijkingen hebben plaatsgevonden. De volgende verklaringen zijn door de DFS gegeven: Een vlucht betrof een doorstart, uitgevoerd volgens de standaardprocedure aangegeven in de AIP. Een vlucht had de eindbestemming Eindhoven en kreeg daarom van de luchtverkeersleiding toestemming voor een verkorte vertrekprocedure. Twee vluchten kregen toestemming om van de vertrekprocedure af te wijken om zwaar weer te vermijden.

## 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: <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 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 <b>www.kicl.nl</b>
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:	Een 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