

KLACHTENBUREAU LUCHTVERKEER

OVERZICHT KLACHTEN en VLIEGBEWEGINGEN LUCHTHAVEN NIEDERRHEIN

3^e kwartaal 2012

December 2012

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. 20

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 2012. 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^e kwartaal 2012 zijn 49 klachten over vliegverkeer van Niederrhein ingediend door 10 inwoners; in het 3^e kwartaal van 2011 waren dat 1005 klachten door 12 inwoners. Dit betekent een afname van het aantal klachten met 95% en een afname van het aantal klagers met 17%. De klachten gaan vooral over geluidhinder, afwijkende route en uitstoot (zie tabel 4). Van de 49 klachten hebben er 18 betrekking op vliegverkeer gedurende de dagperiode van 06:00 tot 07:00 uur en 31 over de dagperiode van 7:00 tot 23:00 uur (zie tabel 2). De vluchten tussen 6 en 7 uur worden als zeer hinderlijk ervaren. Het totale aantal vliegbewegingen over Nederland neemt in het 3^e kwartaal 2012 (2431 bewegingen) toe ten opzichte van het aantal in dezelfde periode in 2011 (2263 bewegingen), een toename van 7%. In de nachtperiode van 23:00 tot 06:00 uur hebben aan Nederlandse zijde in 2012 geen bewegingen plaatsgevonden. In 2011 hebben in deze periode twee vliegbewegingen plaatsgevonden, waarover twee klachten zijn ingediend (zie tabellen 2 en 5).

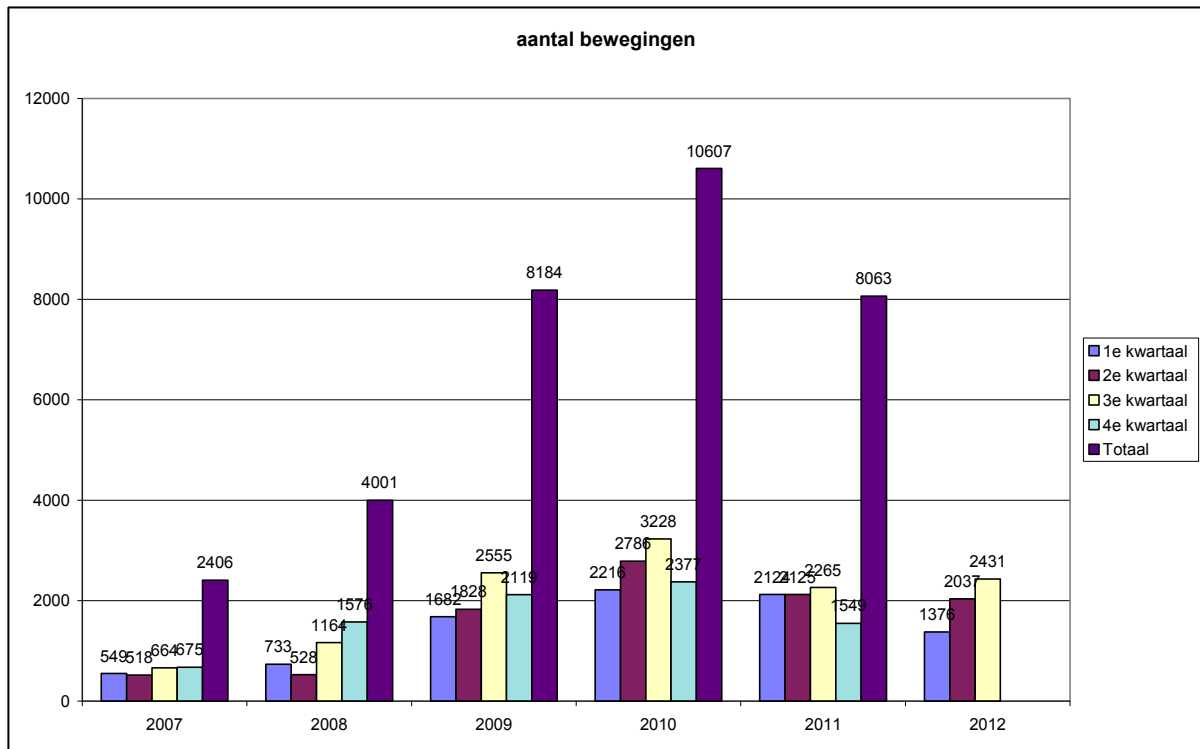
Uit onderzoek naar de spreiding van klachten en klagers over de gemeenten in het 3^e kwartaal 2012 blijkt dat 2 klachten zijn ingediend door een inwoner uit de gemeente Boxmeer en 47 afkomstig zijn van 9 inwoners uit de gemeente Bergen. In deze gemeente zijn de meeste klachten ingediend door inwoners uit de kern Afferden (38 klachten door 3 personen). De overige klachten zijn afkomstig uit de kernen Bergen (3), Siebengewald (5) en Well (1). In dezelfde periode in 2011 kwamen de 1005 klachten uit de gemeenten Bergen (1004 klachten van 11 inwoners) en Boxmeer (1 klacht van 1 inwoner). Van de 1004 klachten uit de gemeente Bergen waren uit de kern Afferden 143 klachten door 5 klagers ingediend en uit Siebengewald 855 klachten door 4 klagers. (zie tabel 2).

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

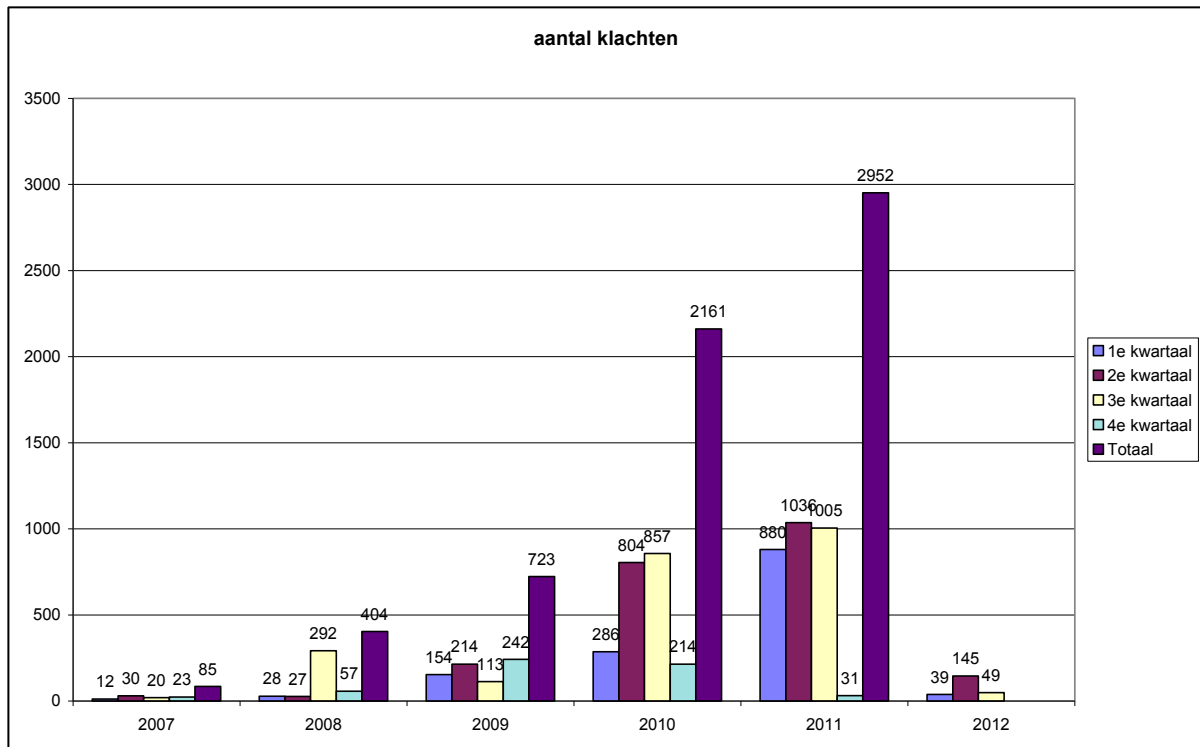
- De vliegbewegingen nemen vanaf 2007 toe en zelfs fors toe in 2008. In 2009 constateren we een verdubbeling van de bewegingen ten opzichte van 2008. In 2010 is een verdere toename van de bewegingen te zien. In 2011 constateren we een afname van bewegingen met 24% ten opzichte van 2010. In het 1^e kwartaal 2012 nemen de bewegingen ten opzichte van het 4^e kwartaal 2011 verder af. In het 2^e kwartaal 2012 constateren we een toename van bewegingen ten opzichte van het voorafgaande kwartaal en ook het 3^e kwartaal stijgen de bewegingen.
- De klachten en klagers laten voor de periode 2007 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. De klagers en klachten blijven in het 1^e kwartaal 2012 nagenoeg gelijk aan de aantallen in het voorafgaande 4^e kwartaal 2011. In het 2^e kwartaal 2012 zien we een toename van klagers en klachten, in het 3^e kwartaal zien we een verdere toename van klagers en een afname van de klachten.

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

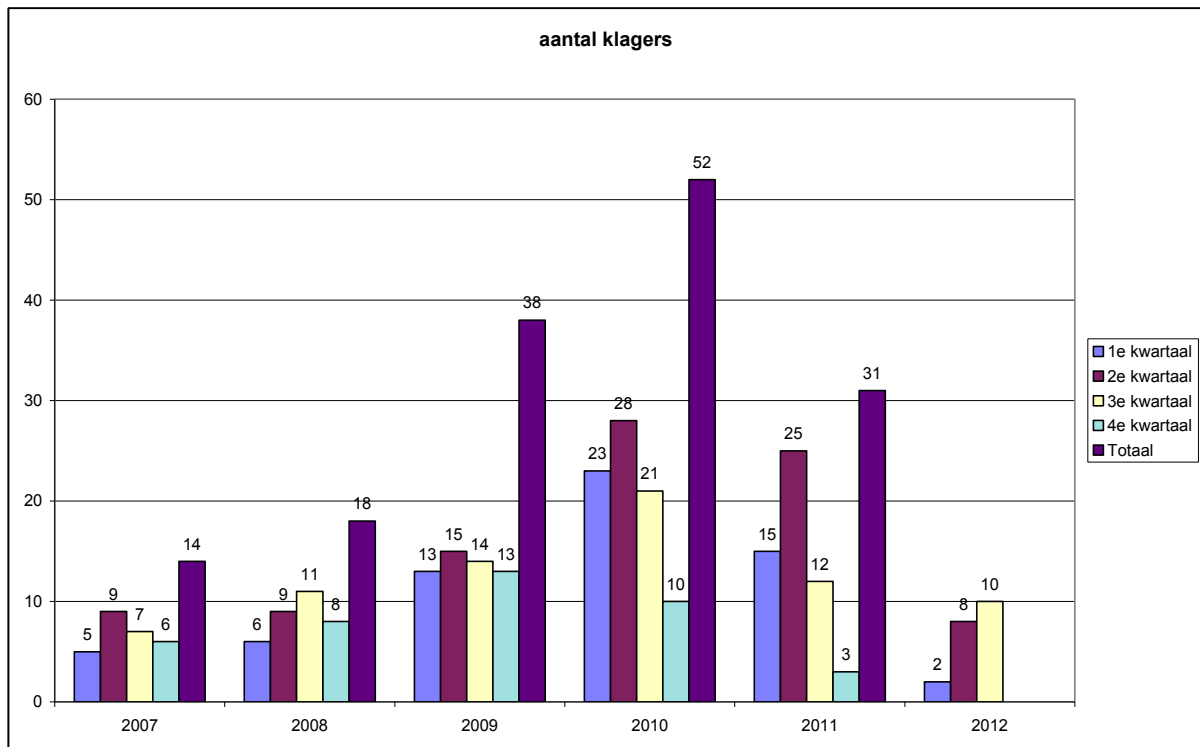
Grafiek 1. Jaar- en kwartaalcijfers vliegbewegingen.



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 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 op dit moment (september 2012) 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.

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^e kwartaal 2012 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^e kwartaal 2011 en 2012 gaat het dus om 12 respectievelijk 10 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^e kwartaal.

	Aantal klachten Number of complaints			Aantal klagers Number of complainers		
	2011	2012	%	2011	2012	%
Juli	392	27	-93	9	8	-11
Augustus	527	7	-99	9	3	-67
September	86	15	-83	5	3	-40
Totaal	1005	49	-95	12	10	-17

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

aantal klachten per klager in het 3 ^e 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			
		2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012		
0-20	totaal:	8	10	2	18	29	31	2	0	33	49
	Afferden (Bergen)	3	3	0	18	6	20	0		6	38
	Bergen (Bergen)	1	2	0	0	1	3	0		1	3
	Nieuw-Bergen (Bergen)	1	0	1	0	2	0	2		5	0
	Siebungewald (Bergen)	2	3	1	0	19	5	0		20	5
	Boxmeer (Boxmeer)	1	1	0	0	1	2	0		1	2
	Well (Bergen)	0	1	0	0	0	1	0		0	1
20-50	totaal:	1	0	17	0	7	0	0	0	24	0
	Afferden (Bergen)	1		17		7				24	
50 of meer	totaal:	3	0	60	0	888	0	0	0	948	0
	Afferden (Bergen)	1		22		91				113	
	Siebungewald (Bergen)	2		38		797				835	
Totaal		12	10	79	18	924	31	2	0	1005	49

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. Uit de tabel blijkt dat klachten in het 3^e kwartaal 2012 afkomstig zijn van 1 inwoner van de gemeente Boxmeer en 9 inwoners uit de gemeente Bergen, waarbij het merendeel uit de kernen Afferden (38 klachten van 3 personen) en Siebungewald (5 klachten van 3 personen). In dezelfde periode in 2011 kwamen de 1036 klachten uit de gemeenten Boxmeer (1 klachten van 1 inwoner) en Bergen (1004 klachten van 11 inwoners). Verder zien we dat er in het 3^e kwartaal 2012 in tegenstelling tot het 3^e kwartaal 2011 geen klagers meer voorkomen in de categorieën 20-50 en 50 of meer klachten per klager

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

3 ^e kwartaal	Gemeenten met onderverdeling naar plaatsen / woonkernen	Aankomsten				Vertrekken			
		2011		2012		2011		2012	
		klachten	klagers	klachten	klagers	klachten	Klagers	klachten	klagers
	gemeente Bergen	2	1	0	0	1002	11	47	9
	Afferden	0	0			143	5	38	3
	Aijen	0	0			0	0	0	0
	Bergen	0	0			1	1	3	2
	Nieuw-Bergen	0	0			3	1	0	0
	Siebengewald	2	1			855	4	5	3
	Well	0	0			0	0	1	1
	gemeente Boxmeer	1	1	2	1	0	0	0	0
	Boxmeer	1	1	2	1				
	Groeningen	0	0	0	0				
	Vierlingsbeek	0	0						
	gemeente Gennep	0	0	0	0	0	0	0	0
	Gennep	0	0						
	gemeente Sint Anthonis	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oploo	0	0						
	Sint Anthonis	0	0						
	gemeente Venlo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Venlo	0	0						
	gemeente Venray	0	0	0	0	0	0	0	0
	Venray	0	0						
	gemeente Goch	0	0	0	0	0	0	0	0
	Hasum	0	0						
Totaal		3	2	2	1	1002	11	47	9

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. Uit de tabel blijkt dat het aantal klachten over vertrekken sterk afneemt.

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

Overzicht oorzaak klachten	2011			2012		
	Totaal	vertrekken	aankomsten	Totaal	vertrekken	aankomsten
Totaal aantal klachten*	1005	1002	3	49	47	2
Geluid	1005	1002	3	49	47	2
laagvliegen	421	418	3	17	15	2
Uitstoot	38	38	0	17	17	0
Afwijkende route	944	941	3	43	41	2
Trillingen	6	5	1	1	1	0
Angst	3	3	0	0	0	0
Overig	0	0	0	1	1	0
Trackoffenders	4	4	0	1	1	0
Stank	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 dat een toestel na vertrek de bocht te kort nam met als gevolg geluidsoverlast in Siebengewald.

2. Vliegbevingen

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

tabel 5. Aantal vliegbevingen dag- en nachtperiode over Nederland in het 3^e kwartaal.

		Vliegbevingen dagperiode tussen 06:00-23:00 uur		Vliegbevingen nachtperiode tussen 23:00-06:00 uur		Vliegbevingen totaal	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012
Juli	totaal:	804	868	2	0	806	868
	starts	797	861	2		799	861
	landingen	7	7	0		7	7
Augustus	totaal:	750	785	0	0	750	785
	starts	725	734			725	734
	landingen	25	51			25	51
September	totaal:	709	778	0	0	709	778
	starts	679	753			679	753
	landingen	30	25			30	25
3e kwartaal	Totaal:	2263	2431	2	0	2265	2431
	starts	2201	2348	2		2203	2348
	landingen	62	83	0		62	83

Aantal vliegbevingen 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	
	2011	2012
Juli	0	0
Augustus	2	0
September	0	0
Totaal	2	0

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

Op verzoek van de Gemeenschappelijke Luchtverkeerscommissie worden FANOMOS-plots van alle vliegbewegingen boven Nederland buiten openstellinguren (van 23:00 uur 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 de Lärmschutzkommission. Na onderzoek vindt terugkoppeling met de SKLZL plaats over de bevindingen. Deze worden in tabel 7 van de rapportage verwerkt. Tevens vindt terugkoppeling plaats in de vergaderingen van de GLVC. De betreffende FANOMOS-plots zijn toegevoegd, 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 het schema van 23.00 uur plaatselijke tijd hadden moeten arriveren kan, voor zover sprake is van omstandigheden die op het moment van vertrek redelijkerwijs niet te voorzien waren, een extensie verleend worden tot 24:00 uur, voor zover sprake is van een technische storing van het luchtvaartuig dan wel van de luchtvaartgronduitrusting of extreme meteorologische omstandigheden. De luchthaven is open voor luchtvaartuigen die in nood verkeren of ten behoeve van reddingsacties hulpverlening worden ingezet.

Tabel 7. Reden extensies in het 3^e kwartaal 2012.

sklzl-nrn nr	Datum	Tijdstip Lt (local time)	Type	Comp./ Callsign/ FN	SSR	Baan	Aankomst / Vertrek
Juli							
	geen						
Augustus							
	geen						
September							
	geen						

2.2 ZICHTVLIEGCIRCUITS 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	
	2011	2012
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 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 9 wordt het aantal SID-afwijkingen (toestellen die zich buiten het tolerantiegebied bevinden) weergegeven.

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

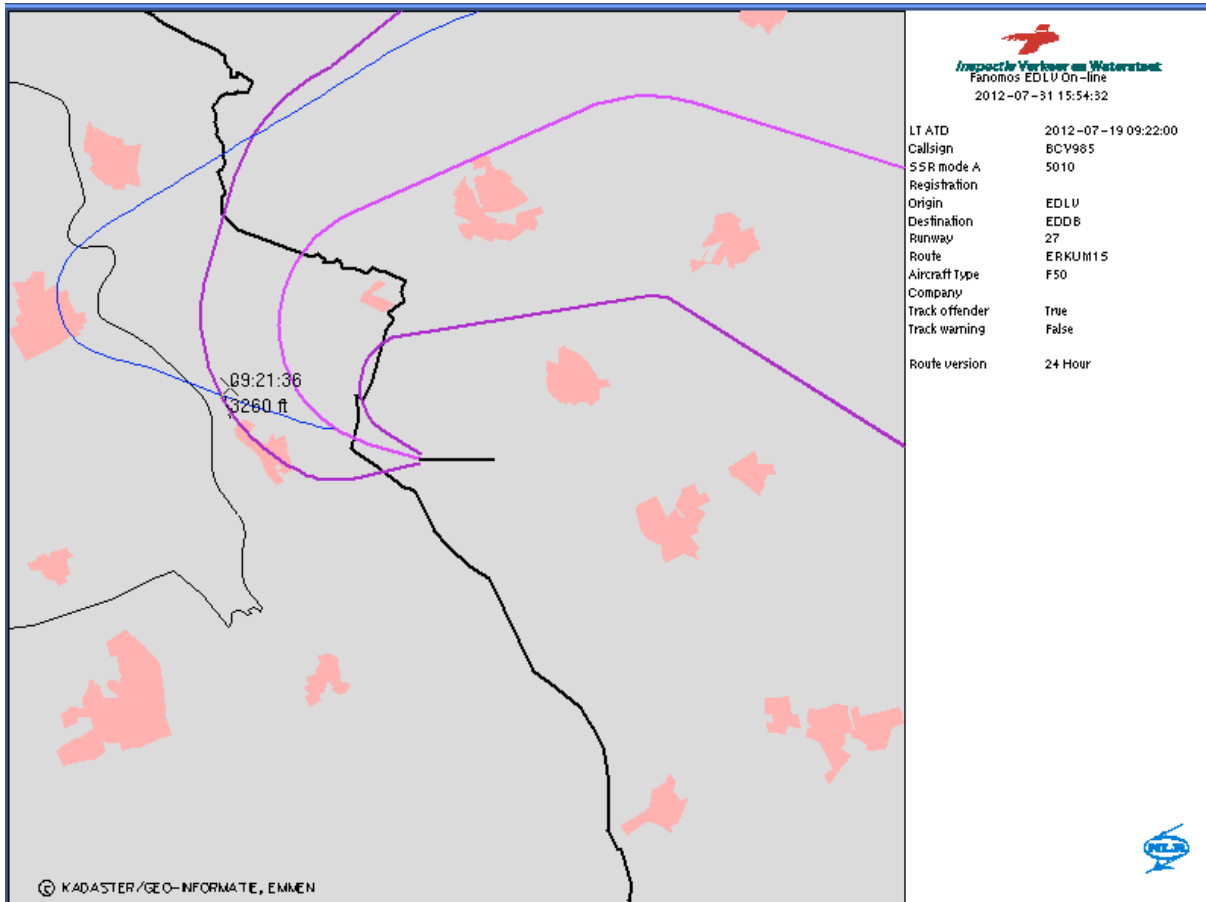
	Aantal SID-afwijkingen	
	2011	2012
Juli	9	3
Augustus	6	3
September	0	0
Totaal	15	6

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.

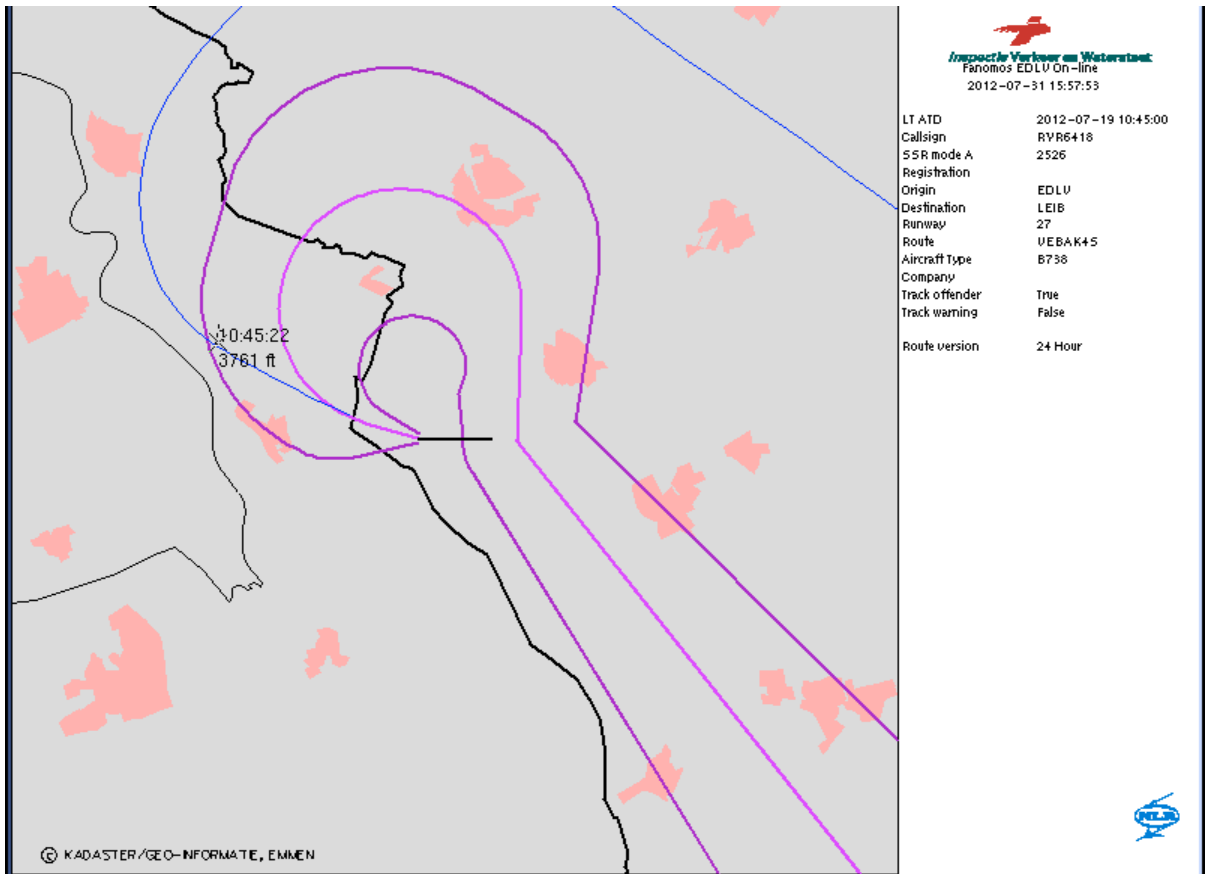
Voor een goede klachtafhandeling en rapportage is het wenselijk dat de SKLZL inzicht krijgt in de redenen van afwijking van de SID. In de vergadering van de Luchtverkeerscommissie d.d. 04-07-2007 is daarom afgesproken dat deze vluchten direct na constatering voor nader onderzoek worden doorgestuurd aan 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^e kwartaal 2012.

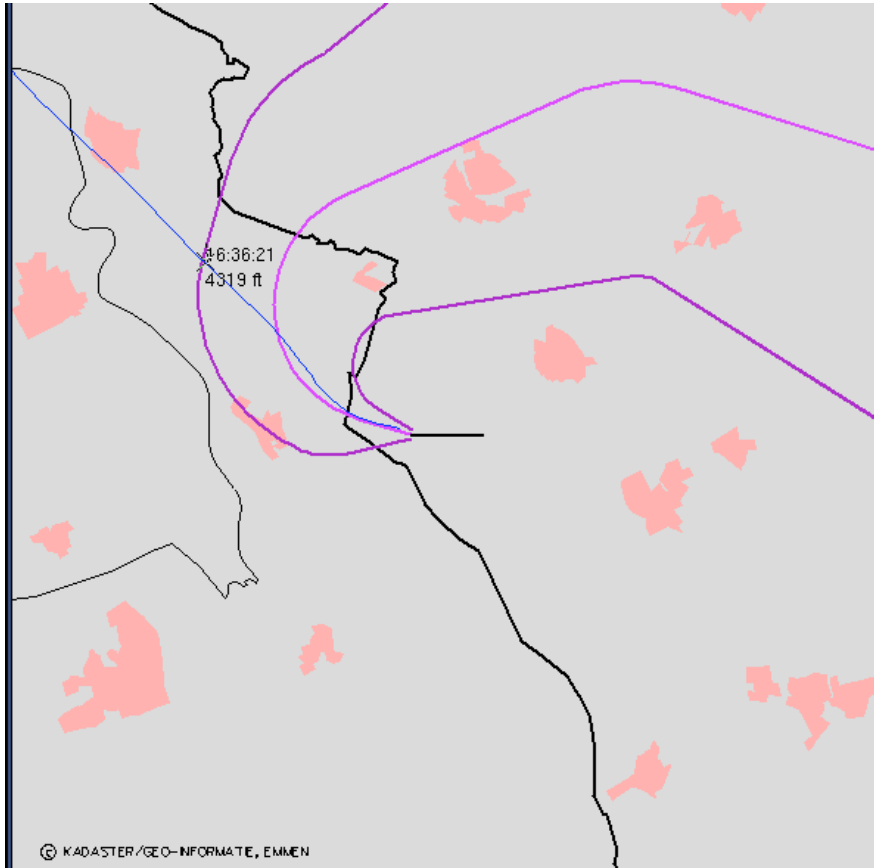
sklzl-nrn nr	Datum	Tijdstip Lt/ Local time	Type	Comp./ Callsign/ FN	SSR	Baan	Verklaring oorzaak / reden Bron DFS
Juli							
sklzl-nrn TO# 12-005	19-07-2012	09:21	F50	BCV	5010	27	This flight deviated from the departure route following the request from the pilot to avoid adverse weather in the area.
sklzl-nrn TO# 12-006	19-07-2012	10:45	B738	RYR	2526	27	This flight deviated from the departure route following the request from the pilot to avoid adverse weather in the area.
sklzl-nrn TO# 12-007	30-07-2012	16:36	B738	RYR	2205	27	This flight deviated from the departure route following the request from the pilot to avoid adverse weather in the area.
Augustus							
sklzl-nrn TO# 12-008	01-08-2012	15:33	B738	RYR	7763	27	The flight was following the standard missed approach procedure: "CLIMB STRAIGHT AHEAD TO 2.8 DME NID RT, INBOUND LAA NDB CLIMBING TO 3000, CLIMB IN HOLDING TO 4000."
sklzl-nrn TO# 12-009	07-08-2012	11:59	B738	RYR	2215	27	The mentioned flight deviated from the departure route following a request from the pilot to avoid adverse weather in the area.
sklzl-nrn TO# 12-010	26-08-2012	17:42	F900	PHN	2523	27	The pilot asked immediately after departure to fly heading 260 to avoid weather. Controllers told the pilot to give that information prior to departure next time to avoid low level deviations from SIDs.
September							
	geen						



Skzl-nrm TO 12-005



Skzl-nrm TO 12-006

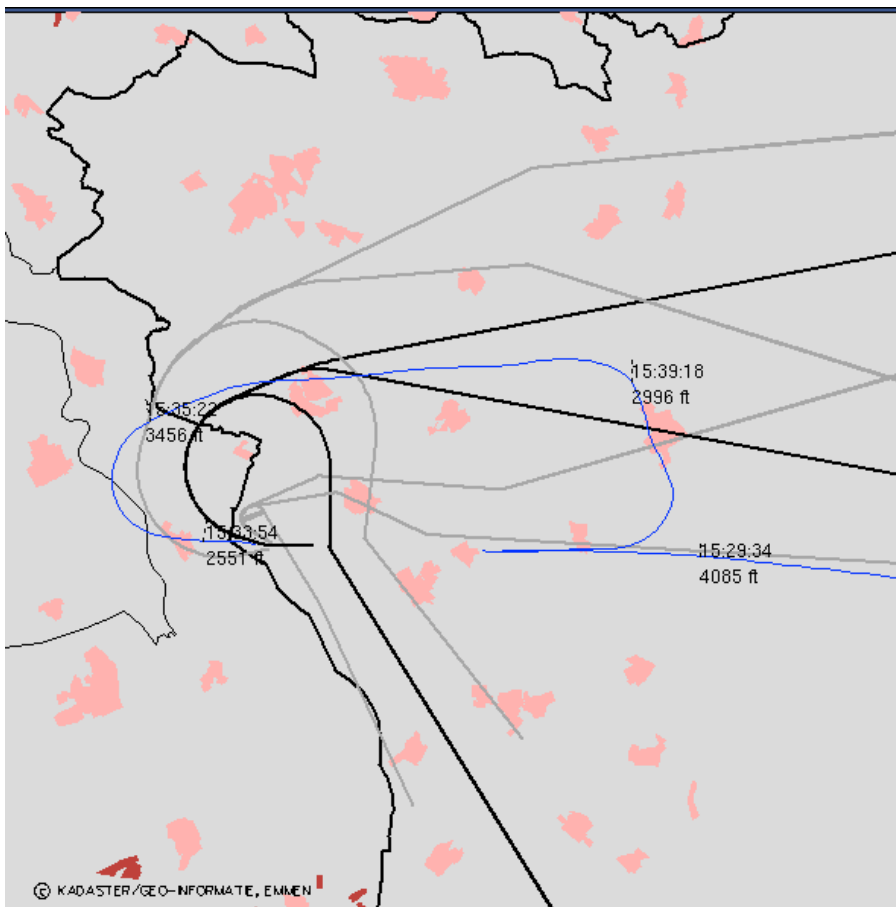


Inspectie Vervoer en Waterstaat
 Fanomos EDLV On-line
 2012-07-31 15:51:52

LT ATD	2012-07-30 16:36:00
Callsign	RVR5714
SSR mode A	2205
Registration	
Origin	EDLV
Destination	LGT5
Runway	27
Route	ERKUM15
Aircraft Type	B738
Company	
Track offender	True
Track warning	False
Route version	24 Hour



Sklzl-nrn TO 12-007

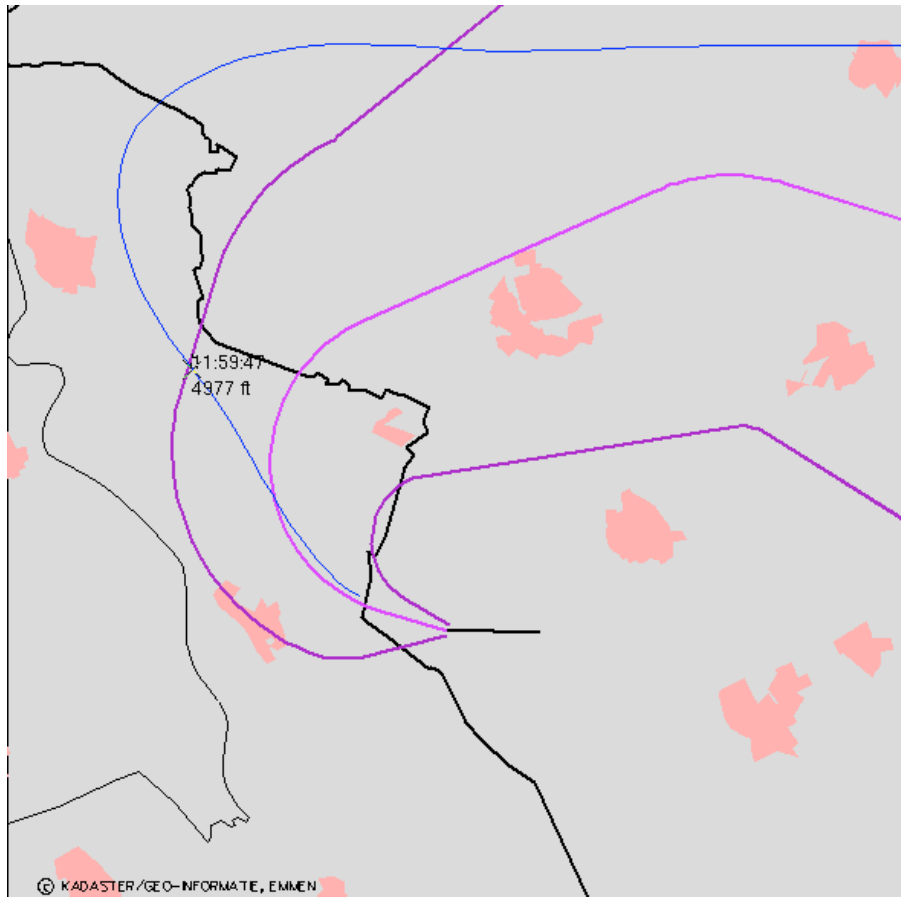


Inspectie Vervoer en Waterstaat
 Fanomos EDLV On-line
 2012-08-02 11:34:36

LT ATA	2012-08-01 15:44:26
Callsign	RVR6414
SSR mode A	7763
Registration	
Origin	LD2D
Destination	EDLV
Runway	
Route	SOBTU1W
Aircraft Type	B738
Company	
Track offender	False
Track warning	False



Sklzl-nrn TO 12-008

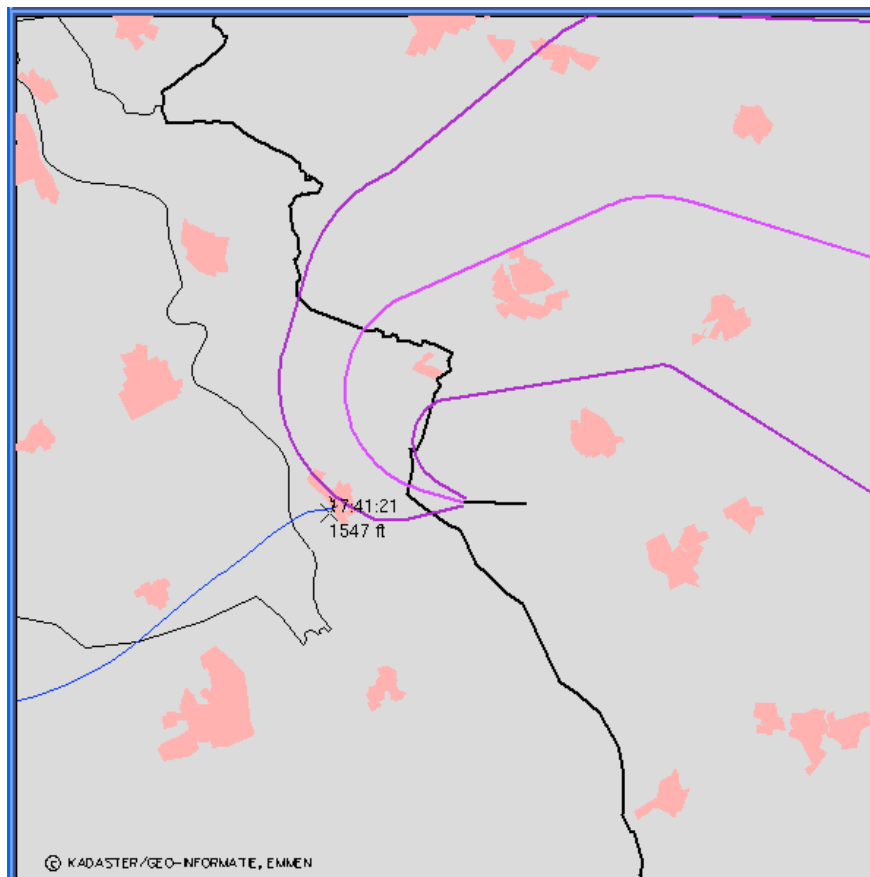


Inspectie Vliegverbod en Waterwet
 Fenomos EDLV On-line
 2012-08-09 14:38:11

LT ATD	2012-08-07 11:59:00
Callsign	RYR8688
SSR mode A	2215
Registration	
Origin	EDLV
Destination	ESMX
Runway	27
Route	ERKUM15
Aircraft Type	B738
Company	
Track offender	True
Track warning	False
Route version	24 Hour



Sklzl-nrn TO 12-009



Inspectie Vliegverbod en Waterwet
 Fenomos EDLV On-line
 2012-09-11 13:00:44

LT ATD	2012-08-26 17:42:00
Callsign	PHNDK
SSR mode A	2523
Registration	
Origin	EDLV
Destination	EHRD
Runway	27
Route	ERKUM15
Aircraft Type	F900
Company	
Track offender	True
Track warning	False
Route version	24 Hour



Sklzl-nrn TO 12-010

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: 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 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 www.kicl.nl
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