

rapport



Nasleep van een vliegtuigramp:

Resultaten van de derde enquête onder slachtoffers en nabestaanden van de vliegtuigramp in Faro, Portugal 1992.

Drs. F. Klerx van Mierlo

Postadres

Universiteit van Tilburg
INTERVICT
Postbus 90153
5000 LE Tilburg

Bezoekadres

Montesquieu gebouw, 9^e verdieping
Warandelaan 2
Tilburg

Telefoon 013-4663526
Fax 013-4663546
INTERVICT@uvt.nl
www.intervict.nl

Tilburg, juli 2009

Uitgever: INTERVICT

INTERVICT
Universiteit van Tilburg
Postbus 90153
5000 LE Tilburg

Telefoon: 013-4663526
Fax: 013-4663546
E-mail: intervict@uvt.nl
Website: www.tilburguniversity.nl/intervict

Bezoekadres:
Montesquieu Gebouw
Warandelaan 2
5037 AB Tilburg

INTERVICT is gelieerd aan de Universiteit van Tilburg

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van dhr. Cor ten Hove.

© 2009 INTERVICT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of worden openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van INTERVICT. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Inhoud	3
Inleiding	4
Leeswijzer	5
Open vragen en toelichtingen	6
Analyse enquête	10
Respondentengroep	10
Mede-inzittenden	11
Lichamelijke en psychische situatie	12
Aantal bezoeken arts lichamelijke klachten	12
Herstel lichamelijke klachten	13
Psychische klachten	14
Effect van bewusteloosheid op psychische klachten	14
Algehele en financiële situatie	15
Effect van bewusteloosheid op algehele en financiële situatie	16
Effect van zware verwondingen op algehele en financiële situatie	16
(Tevredenheid) schadevergoeding/ gebruik Faro steunfonds	17
Oordeel organisaties (gemiddelde)	17
Stellingen	18
Conclusies	20

Inleiding

Twee keer eerder heeft de Anthony Ruijs Stichting een vragenlijst uitgezet onder overlevenden en nabestaanden van de vliegtuigramp in Faro, Portugal 1992 om te achterhalen hoe het op dat moment gesteld is met de betrokkenen en hoe zij op dat moment terug kijken naar het ongeval en alle zaken die daaromheen speelden en misschien nog spelen. Ook deze derde versie van de vragenlijst heeft tot doel om deze zaken in kaart te brengen anno 2009. De vragenlijst bevat vragen over de lichamelijke en geestelijke gevolgen van de ramp en ervaringen met de afhandeling van zaken na de ramp.

De drie vragenlijsten die in de afgelopen jaren door de Anthony Ruijs Stichting zijn afgenomen hebben allemaal een andere opzet gehad waardoor het vergelijken van de resultaten statistisch gezien niet mogelijk is. In dit rapport zal er dan ook geen vergelijking plaats vinden tussen de resultaten van deze vragenlijst en die van de twee eerdere enquêtes.

In het rapport dat voor u ligt worden de resultaten van de derde vragenlijst gepresenteerd. In 2008 zijn 130 lotgenoten van de Faro-ramp uitgenodigd voor deelname aan de derde enquête. Zij konden reageren op de uitnodiging door een antwoordformulier terug te sturen waarop zij konden aangeven of zij wel of niet op de uitnodiging in wilden gaan. De overlevenden en nabestaanden die aangegeven hebben deel te willen nemen aan de enquête kregen begin 2009 allemaal een papieren exemplaar van de vragenlijst toegestuurd met het verzoek deze binnen twee weken, doch uiterlijk voor 9 maart 2009, te retourneren. 50 lotgenoten hebben met positief gevolg aan deze oproep beantwoord, zij worden in het rapport “de respondenten” genoemd.

De derde vragenlijst die uitgezet is onder de lotgenoten van de vliegtuigramp in Faro is tot stand gekomen in een samenwerking tussen het bestuur van de Anthony Ruijs Stichting, dhr. Cor ten Hove en drs. Fanny Klerx van Mierlo van onderzoeksinstituut INTERVICT, verbonden aan de Universiteit van Tilburg. Een aantal vragen zijn overgenomen uit eerdere vragenlijsten (weliswaar in een iets andere opzet), maar er zijn ook een groot aantal nieuwe vragen opgenomen.

Voor de leesbaarheid van de resultaten in dit rapport moet aandacht worden besteed aan de volgende punten.

- Niet alle analyses (dus resultaten) konden worden uitgevoerd onder alle 50 respondenten. Hier zijn verschillende redenen voor. Ten eerste kan het zijn dat respondenten bepaalde vragen niet hebben kunnen beantwoorden, omdat zij het antwoord schuldig hebben moeten blijven. Ten tweede kan het zijn dat bepaalde vragen te confronterend zijn voor de deelnemer zodat deze de vraag niet heeft willen beantwoorden. Ten derde kan het zijn dat niet alle vragen op een deelnemer van toepassing zijn, zodat ze niet te beantwoorden zijn voor deze persoon.

- Hierboven is aangegeven dat er 50 lotgenoten zijn die de vragenlijst ingevuld hebben teruggestuurd. Het voorgaande punt in acht genomen kan het dus voorkomen dat in sommige tabellen het aantal respondenten niet optelt tot 50. De reden hiervoor is dat in dat geval de vragen die in de analyse zijn opgenomen, niet door alle deelnemers zijn beantwoord.

Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd:

Als eerste wordt kort ingegaan op de open vragen uit de enquête en de mogelijkheid tot toelichten van antwoorden door de lotgenoten, omdat hier op grote schaal gebruik van is gemaakt. Dit wordt gezien als het kwalitatieve deel van het rapport. Vervolgens zal in het kwantitatieve deel van het rapport een overzicht worden gegeven van de statistische analyses die uitgevoerd zijn op de vragen met vastgelegde antwoordcategorieën. Door middel van een geavanceerd data-verwerkingsprogramma (SPSS) zijn de gegevens die verkregen zijn uit de ingevulde vragenlijsten geanalyseerd met diverse analysetechnieken. De resultaten van deze analyses zijn zoveel mogelijk in tabellen opgenomen met daarboven een korte beschrijving om de leesbaarheid van de tabellen en de interpretatie ervan te verduidelijken. Hierna zullen voorzichtig een aantal conclusies worden getrokken naar aanleiding van de besproken resultaten. Met de nadruk op voorzichtig, omdat er waarschijnlijk veel meer zaken mee zullen spelen die de ervaring van mensen en de langdurige gevolgen van de ramp gevormd en beïnvloed hebben dan die gevraagd worden in de vragenlijst. Verder moet er ook rekening gehouden worden met het feit dat deze vragenlijst op zichzelf staat en dat er enkel gesproken kan worden over mogelijke verbanden en niet over causale relaties.

Open vragen en toelichtingen

De respondenten hebben over het algemeen ruimschoots gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot schriftelijke op- en aanmerkingen die de vragenlijst hen bood. Ook hebben de respondenten in de meeste gevallen hun antwoordkeuze, waar het gaat om de ervaring met een bepaalde instantie of de afhandeling van de ramp, met veel woorden toegelicht. Hieronder een greep uit de toelichtingen die de deelnemers gegeven hebben bij hun antwoorden.

De meeste toelichtingen zijn gegeven bij de vraag “*Hoe kijkt u, zo’n 15 jaar na dato, terug op de volgende instanties/zaken?*”. De bevraagde instanties/zaken waren: Martinair, ANWB, het onderzoek naar de oorzaak van de ramp, de media, de rijksoverheid, de juridische afhandeling, de lotgenotenorganisatie (Anthony Ruijs Stichting), steun uit uw eigen omgeving en steun van lotgenoten. De antwoordmogelijkheden waaruit men kon kiezen waren: (1) positief, (2) neutraal, (3) negatief. Wanneer men aangeeft met een negatieve blik terug te kijken op de organisatie/zaak, is om een toelichting gevraagd. Met name Martinair, het onderzoek naar de oorzaak van de ramp en het handelen van de rijksoverheid krijgen hier gemiddeld een negatieve beoordeling van de respondenten. Meer dan de helft van de respondenten kijkt negatief terug op deze instanties/zaken.

Martinair

Ruim 60% van de respondenten kijkt negatief terug op het handelen van Martinair. Het verwijt dat Martinair vaak gemaakt wordt door de respondenten is dat er, tot op de dag van vandaag, geen teken van steun en respect ervaren is vanuit Martinair, met andere woorden een algemeen gebrek aan betrokkenheid. Verder zou Martinair er, volgens enkele respondenten, zelf financieel beter op zijn geworden doordat zij per inzittende door haar verzekering zou zijn uitgekeerd. Ook zou Martinair haar beloften na de ramp niet zijn nagekomen en haar verantwoordelijkheden niet genomen hebben. De houding van Martinair tegenover de slachtoffers na de ramp wordt als te passief ervaren. Opvallend is dat naast al deze negatieve ervaringen van mensen met Martinair, bijna één op de vijf respondenten positief terug kijkt op Martinair na de ramp.

Het onderzoek naar de oorzaak van de ramp

Zo’n 68% van de respondenten kijkt negatief terug op het onderzoek dat is uitgevoerd naar de oorzaak van de ramp. Veel respondenten geven aan dat zij het idee hebben dat er zaken onder tafel werden geschoven en dat de uitkomsten van het onderzoek beïnvloed zouden zijn door onder andere Martinair (geen onafhankelijk onderzoek). Respondenten hebben het gevoel dat de werkelijke oorzaak van de ramp niet goed is onderzocht, of op zijn minst niet naar buiten is gebracht. Er zou te veel in de doofpot zijn gestopt.

De rijksoverheid

Wat betreft de ervaringen met de rijksoverheid kan gezegd worden dat geen enkele respondent hier positief op terug kijkt, enkel neutraal of negatief, in tegenstelling tot ervaringen die respondenten hebben met Martinair en het onderzoek naar de oorzaak van de ramp. Bijna 60% van de respondenten kijkt met een negatief gevoel terug op het handelen van de rijksoverheid na de ramp en iets meer dan 40% is neutraal over het handelen van de rijksoverheid. De meest voorkomende toelichting die respondenten gaven bij deze beoordeling was dat de rijksoverheid in hun ogen te weinig aandacht heeft geschonken aan de ramp en weinig tot geen medeleven heeft getoond naar de overlevenden en nabestaanden, met andere woorden een passieve rijksoverheid. Het overschaduwde worden door de aandacht die naar de Bijlmerramp is gegaan, is voor veel respondenten een steek in het hart.

De laatste vragen uit de vragenlijst betroffen de meest positieve ervaringen en eventuele verbeterpunten vanuit de respondenten na of naar aanleiding van de ramp. Een aantal mensen hebben de gelegenheid genomen om hier hun hart nog eens te luchten. Hieronder volgt een selectie aan citaten van respondenten bij deze twee laatste vragen. Te beginnen met de geopperde verbeterpunten.

Verbeterpunten

Een aantal verbeterpunten vanuit de respondenten betreffen de nazorg die slachtoffers (niet) hebben gekregen eenmaal terug in Nederland.

- *“Een huisarts die totaal niets van je begrijpt; meer steun voor de familie, zodat zij ook weten wat je kunt doen voor een inzittende.”*
- *“Mensen met geestelijke problemen beter begeleiden.”*
- *“Opvang van slachtoffers en hun naasten en nazorg moet beter door de overheid verzorgd worden.”*

Een aantal respondenten geeft een verbeterpunt aan voor de emotionele verwerking van de ramp op lange termijn:

- *“Voor de overlevenden later: de aanbidding van een gedenkplaat met tekst, die in de hal van het ziekenhuis te zien is. Daaruit blijkt de dankbaarheid van de overlevenden. Ik weet dat een aantal overlevenden later nog eens terug zijn geweest om de plek des onheil te bezoeken. Daarbij kregen zij altijd de medewerking van ziekenhuis en/of vliegveldautoriteiten.”*
- *“Er zou in Nederland, net als in de meeste omliggende landen, een mogelijkheid moeten zijn voor smartengeld voor nabestaanden. Omdat dat in de praktijk helend blijkt te werken, wegens de erkenning van het leed. Dat hoeft niet zo'n hoog bedrag te zijn.”*
- *“Te nadrukkelijk aandacht voor de Bijlmerramp ten koste van het gebeuren in Faro, het was n.l. hetzelfde jaar.”*
- *“Waarom via de media altijd uitgebreid aandacht voor de Bijlmerramp en heel weinig voor Faro? Zo veel jonge mensen die ik 's morgens vrolijk langs ons zag komen, en die niet meer uitstapten, maar op brancards dood of levend het ziekenhuis in werden gebracht. Ieder jaar voel ik een soort woede hierover, alleen omdat het ene in Amsterdam gebeurde en het andere in Faro. Zo dat is gezegd!”*

Ook voor de praktische zaken worden verbeterpunten aangedragen.

- *“Juridisch snel, maar degelijk afhandelen.”*
- *“Snelheid van het onderzoek.”*

Bij de suggesties voor verbeterpunten komt men ook terug op de gemiste openheid en eerlijkheid van het onderzoek zoals te lezen in de volgende citaten:

- *“We zouden terug moeten gaan naar 21 december 1992 en dan alles overnieuw doen, maar dan eerlijk, oprecht en open. En het proces met de nabestaanden en inzittenden samen uitvoeren en de hoge heren er maar eens buiten houden.”*
- *“Als er zo’n ramp gebeurt, wees dan eerlijk en open naar de nabestaanden/inzittenden toe en sluit ze niet buiten en als er vragen zijn, geef dan een eerlijk antwoord. Neem de mensen serieus en probeer ze niet te bedonderen.”*
- *“Informatie geven is cruciaal! Ook al is het negatieve of trieste informatie. Je wilt dingen weten en begrijpen wat er is gebeurd, hoe het is gebeurd, waarom het kon gebeuren. Wie er voor je is die je kan helpen, en hoe je verder moet.”*

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de *Positieve ervaringen* naar aanleiding van de ramp die respondenten opgetekend hebben.

Positieve ervaringen

De eerste hulp in Portugal wordt door een groot aantal respondenten als positief genoemd:

- *“Direct na de ramp, alle hulp die er nodig was.”*
- *“Vaak wordt vergeten dat er in Portugal veel mensen bij de hulpverlening betrokken zijn geweest. Tot op heden hoor ik soms nog reacties. De hulpverlening van de Portugezen indertijd was hartverwarmend.”*
- *“De opvang in Faro was zeer goed. In Nederland ook prima in Utrecht, op medisch gebied dan.”*
- *“De goede individueel ingerichte opvang en hulp in Portugal.”*
- *“De hulp van de Portugese bevolking die spontaan naar het ziekenhuis kwam om te helpen, en de compassievolle behandeling van ziekenhuispersoneel in Portugal.”*

Een aantal van deze positieve ervaringen betreft het uiteindelijk toch de juiste hulp gevonden hebben in Nederland.

- *“Omdat ik weinig tot geen steun in de reguliere geneeswijze vond en dus ook niet “beter” werd, ben ik gaan zoeken in het alternatieve circuit. Ik werd geholpen en ik werd beter, ben zelf daarna klassieke homeopathie gaan leren en dat blijkt een passie.”*
- *“Goede psychotherapie gevolgd in Amsterdam.”*
- *“Contact met bedrijfsarts na een burn-out en PTSS.”*

Ook de Anthony Ruijs Stichting heeft voor respondenten een positieve werking gehad:

- *“In het begin de Anthony Ruijs Stichting, lotgenoten ontmoeten.”*

Ook op het persoonlijke vlak ervaren mensen een positieve invloed van de ramp:

- *“Meer creativiteit, ik kan nu beter relativëren.”*

- *“Persoonlijke ontwikkeling.”*

Een aantal respondenten heeft ook positieve ervaringen met het handelen van Martinair.

- *“De eerste reactie van Martinair, de fl.:10.000.”*

- *“Het bezoek van Martinair na thuiskomst met cheque en bloemen. Ook later het terugbezorgen van de gevonden bagage.”*

- *“De onderlinge troost en aandacht voor elkaar. De ene keer dat de man van Martinair met mij mee is geweest naar het graf van mijn dochter.”*

Analyse enquête

In dit hoofdstuk zullen de statistische analyses van de enquête gepresenteerd worden. Als eerste zullen een aantal kenmerken van de respondentengroep worden gepresenteerd. Ten tweede zal in worden gegaan op de lichamelijke en geestelijke gesteldheid van de respondenten vlak na de ramp en op het moment van invullen van de vragenlijst. Hierbij zal ook een link worden gelegd met de financiële situatie van de respondenten na de ramp. Ten derde zal gerapporteerd worden over de tevredenheid van de respondenten met de schadeafwikkeling en vervolgens zal kort nog even aandacht worden besteed aan de statistische analyse van de beoordeling van organisaties/zaken die ook in het voorgaande hoofdstuk besproken zijn. Als laatste wordt gekeken naar de resultaten van een aantal stellingen die de respondenten voorgelegd kregen.

Respondentengroep.

Voor het onderzoek zijn zowel overlevenden van de ramp aangeschreven als nabestaanden. Voor een aantal slachtoffers geldt dat zij zowel overlevende zijn als nabestaande, dit geldt voor 4 van de respondenten. Daarnaast zijn er 2 respondenten die geen overlevende of nabestaande zijn van de vliegtuigramp in Faro. Een van hen is lid van de Anthony Ruys Stichting, omdat zij slachtoffer is geworden van een andere vliegtuigramp. De ander is een naaste van een overlevende van de vliegtuigramp, dus geen nabestaande. Van de andere 44 respondenten waren 36 van hen overlevende van de ramp (dus inzittende) en 8 respondenten zijn nabestaanden van slachtoffers van de ramp.

Tabel 1: Slachtofferstatus

	Overlevenden	Nabestaanden	Overlevende en nabestaande	Anders
Respondenten	36	8	4	2

De respondentengroep is gelijk verdeeld wat betreft geslacht. Zesentwintig van de 50 respondenten is vrouw, wat betekent dat 24 van de 50 respondenten man is. De gemiddelde leeftijd van de respondentengroep is 57 jaar. De jongste respondent is (op het moment van invullen van de vragenlijst) 30 jaar oud en de oudste deelnemer aan de enquête is 79 jaar.

Tabel 2: Samenstelling respondentengroep op geslacht en leeftijd.

	aantal	minimum	maximum	gemiddelde
man	24			
vrouw	26			
leeftijd		30	79	57

Van de 50 respondenten die aan de derde versie van de enquête hebben deelgenomen hebben 24 mensen de eerdere twee vragenlijsten ook ingevuld. Zeventien van hen waren inzittenden, 4 waren nabestaanden, 3 van de respondenten die de vragenlijst al twee keer eerder had ingevuld waren zowel inzittende als nabestaande. Elf respondenten hebben deelgenomen aan één van de twee eerdere enquêtes onder slachtoffers van de vliegtuigramp in Faro (hiervan zijn 8 inzittenden, 2 nabestaanden en 1 respondent was zowel inzittende als nabestaande) en 12 respondenten zeggen niet eerder deelgenomen te hebben aan een enquête voor slachtoffers van de vliegtuigramp in Faro. Hiervan zijn 8 inzittenden, 2 nabestaanden en 2 anders betrokkenen. Drie respondenten wisten niet meer of konden niet aangeven of zij al eerder deel hadden genomen aan een vragenlijst.

Tabel 3: Deelname eerdere enquête

	Niet eerder deelgenomen	Één keer eerder deelgenomen	Twee keer eerder deelgenomen
Overlevende	8	8	17
Nabestaande	2	2	4
Overlevende en nabestaande	2	1	3
Totaal	12	11	24

Mede-inzittenden

Tijdens de ramp zaten 30 respondenten samen met hun partner in het vliegtuig. Zeventien respondenten waren samen met familieleden in het vliegtuig en 6 mensen beleefden met vrienden of bekenden in de crash. Dertien respondenten zijn dierbaren verloren tijdens de ramp. Drie respondenten verloren een partner, 6 respondenten verloren een kind. Voor 4 respondenten geldt dat zij een familielid of vriend verloren tijdens de crash.

Tabel 4: Inzittenden en mede-inzittenden.

In vliegtuig met:	Aantal	Verloren tijdens/na crash:	Aantal
Met partner	30	Partner	3
Met familie	17	Kind(eren)	6
Met vrienden en bekenden	6	Familielid of vriend	4

Lichamelijke en psychische situatie

De respondenten zijn gevraagd om aan te geven in hoeverre ze gewond zijn geraakt bij het vliegtuigongeval. Veertien overlevenden gaven aan ernstig gewond te zijn geraakt tijdens het ongeluk. Elf overlevenden gaven aan licht gewond te zijn geraakt, maar ter plekke niet behandeld te zijn geweest en 14 overlevenden waren lichtgewond en ter plekke ook behandeld voor zijn/haar verwondingen. Acht mensen gaven aan even bewusteloos geweest te zijn na de crash, 7 van deze mensen waren bewusteloos en daarnaast ook gewond. Twee respondenten hebben geen antwoord gegeven op deze vraag, het zou kunnen dat zij helemaal niet gewond zijn geraakt bij de ramp (dit stond niet als antwoordmogelijkheid aangegeven).

Tabel 5: Gewonden bij de crash.

	Aantal*
Ernstig gewond	14
Licht gewond, niet behandeld	11
Licht gewond, ter plekke behandeld	14
Bewusteloos en gewond	7
Bewusteloos maar niet gewond	1

* Opvallend is dat deze aantallen optellen tot 47, terwijl van de 50 respondenten 8 nabestaanden zijn wat zou betekenen dat slechts 42 respondenten deze vraag hadden kunnen beantwoorden. Het zou dus kunnen dat men meerdere opties heeft aangegeven bij het beantwoorden van deze vraag, of dat ook enkele nabestaanden per ongeluk deze vraag hebben beantwoord.

Vierentwintig van de respondenten die overlevende zijn van de vliegtuigramp heeft lichamelijke klachten overgehouden aan het ongeluk. Vijftien overlevenden geven aan geen lichamelijke klachten overgehouden te hebben aan de ramp.

Aantal bezoeken arts lichamelijke klachten

Zesentwintig respondenten geven aan een arts geraadpleegd/bezocht te hebben naar aanleiding van de aanhoudende lichamelijke klachten als gevolg van de vliegtuigramp. Respondenten konden aangeven d.m.v. het aankruisen van een antwoordcategorie hoe vaak zij een arts hebben geraadpleegd in verband met de

lichamelijke klachten die zij aan de ramp hebben overgehouden. De volgende antwoordmogelijkheden werden hen geboden: 1 (1-5 keer), 2 (6-10 keer), 3 (11-20 keer), 4 (meer dan 20 keer). Zoals in de tabel af te lezen heeft iets minder dan de helft van de slachtoffers met aanhoudende klachten meer dan 20 keer een arts bezocht.

Tabel 6: Aantal bezoeken aan arts na aanhoudende lichamelijke klachten.

	Aantal respondenten	Percentage (van alle resp.)
1-5 keer	7	14
6-10 keer	5	10
11-20 keer	3	6
meer dan 20 keer	11	22

Herstel lichamelijke klachten

Van de 26 inzittenden die aangegeven hebben lichamelijke klachten overgehouden te hebben aan de ramp, zeggen 7 mensen dat zij op dit moment geheel hersteld zijn van lichamelijke klachten. Zestien personen hebben nog in meer of mindere mate last van de lichamelijke gevolgen van de ramp. Zes van de respondenten die aangeven nog lichamelijke klachten te hebben zijn op dit moment nog onder behandeling voor deze klachten, 3 van hen hebben in het dagelijks leven nog grote functioneringsbeperkingen en 3 hebben in het dagelijks leven nog kleine functioneringsbeperkingen. Vier overlevenden die lichamelijk nog niet geheel hersteld zijn en niet meer onder behandeling staan voor hun lichamelijke klachten hebben, ondervinden in het dagelijks leven nog kleine functioneringsbeperkingen terwijl 6 overlevenden die niet (meer) onder behandeling zijn nog grote functioneringsbeperkingen hebben in het dagelijks leven. Drie overlevenden die aangaven lichamelijke klachten over te hebben gehouden aan de ramp hebben niet aangegeven wat hun situatie op dit moment is.

Tabel 7: Huidige lichamelijk medische situatie.

	Aantal
Geheel hersteld van lichamelijke klachten	7
Nu nog lichamelijke klachten met kleine functioneringsproblemen en daarvoor onder behandeling	3
Nu nog lichamelijke klachten met grote functioneringsproblemen en daarvoor onder behandeling	3
Nu nog lichamelijke klachten met kleine functioneringsproblemen en daarvoor nu niet in behandeling	4
Nu nog lichamelijke klachten met grote functioneringsproblemen en daarvoor nu niet in behandeling	6

Slachtoffers die aangeven geheel hersteld te zijn van lichamelijke klachten na de ramp geven aan dat het gemiddeld ongeveer 2 jaar (1,95 jaar) heeft geduurd tot zij volledig hersteld waren van de klachten (range 0-5 jaar).

Psychische klachten

Tweeëndertig respondenten hebben psychische klachten na de ramp laten onderzoeken, 29 van hen zijn overlevende of overlevende én nabestaande van de ramp. Drie van hen zijn nabestaande van slachtoffers van de ramp. Elf inzittenden hebben geen psychische klachten overgehouden aan de ramp of hebben deze niet laten onderzoeken, dit geldt voor 5 van de nabestaanden. In totaal zeggen 13 van de respondenten geheel hersteld te zijn van hun eventuele psychische klachten, het gaat hier over 11 inzittenden en 2 nabestaanden. Twintig inzittenden en 2 nabestaanden zeggen niet geheel hersteld te zijn van psychische klachten na de ramp. Negentien respondenten hebben meer dan 20 keer een arts bezocht voor psychische klachten. Voor de respondenten die aangeven dat zij volledig hersteld zijn van hun psychische klachten heeft het gemiddeld 6,3 jaar geduurd voordat zij vrij waren van psychische klachten (range: 0,5-15 jaar).

Van de slachtoffers en nabestaanden die op het moment van invullen van de vragenlijst nog niet geheel hersteld waren van psychische klachten staan 6 personen nog onder behandeling van een arts (4 overlevenden en 2 nabestaanden). Vier van hen ondervinden in het dagelijks leven nog grote functioneringsbeperkingen en 2 van hen hebben dagelijks nog last van kleine functioneringsbeperkingen. Van de 16 respondenten die niet (meer) onder behandeling staan van een arts voor hun psychische klachten ondervinden 4 mensen nog dagelijks grote beperkingen en 12 mensen zeggen nog kleine beperkingen te hebben.

Tabel 8: Huidige psychische situatie.

	Aantal
Nu nog psychische klachten met kleine functioneringsproblemen en daarvoor onder behandeling	2
Nu nog psychische klachten met grote functioneringsproblemen en daarvoor onder behandeling	4
Nu nog psychische klachten met kleine functioneringsproblemen en daarvoor nu niet in behandeling	12
Nu nog psychische klachten met grote functioneringsproblemen en daarvoor nu niet in behandeling	4

Effect van bewusteloosheid op psychische klachten

Inzittenden die aangegeven hebben tijdens de crash (even) buiten bewustzijn te zijn geweest lijken minder last te hebben van psychologische klachten 15 jaar na dato

dan inzittenden die niet buiten bewustzijn zijn geweest. De grootte van het effect van bewusteloos zijn geweest op het hebben van psychologische klachten is -0.343 . Het negatieve van het effect duidt erop dat mensen die bewusteloos zijn geweest tijdens of vlak na de ramp *minder* psychologische klachten hebben overgehouden dan mensen die niet bewusteloos zijn geweest (hun score op psychologische klachten is minder hoog). Het effect van $-0,343$ moet als volgt worden geïnterpreteerd: Iemand die niet buiten bewustzijn is geweest scoort bijvoorbeeld een 6 op de schaal voor psychologische klachten¹ (wat betekent dat hij/zij nog vaak last heeft van psychische klachten), iemand met dezelfde kenmerken, maar die niet het bewustzijn is verloren bij de ramp scoort dan gemiddeld 0.343 punten lager dus $(6 - 0.343 =) 5.657$. Omdat het effect van $-0,343$ significant is ($\alpha 0.030$ bij een criterium van $<0,050$), kan worden aangenomen dat overlevenden die bewusteloos zijn geweest ten tijden van de crash inderdaad minder psychologische klachten hebben dan overlevenden die niet bewusteloos zijn geweest. Echter omdat er maar 50 respondenten deel genomen hebben aan de enquête, kan dit effect niet gegeneraliseerd worden naar alle overlevenden van de ramp en kan er alleen gezegd worden dat het effect significant is binnen de respondentengroep van het onderzoek.

Het zou dus in de praktijk best zo kunnen zijn dat iemand die wel buiten bewustzijn is geweest ten tijden van de ramp toch meer/vaker psychische problemen ondervindt dan iemand die niet bewusteloos is geweest. Het blijft tenslotte een analyse, een schatting.

Algehele en financiële situatie

We hebben naar de algehele situatie van de respondent gevraagd zoals deze beïnvloed is door de Faro-ramp. Twee respondenten geven aan dat het ongeluk een grote verbetering voor hem/haar heeft ingehouden. Zes respondenten geven aan dat de ramp enigszins een verbetering is geweest voor hun algehele situatie. Voor 9 respondenten heeft de ramp geen invloed gehad op de algehele situatie. Veertien respondenten hebben enigszins een verslechtering in de algehele situatie doorgemaakt en 17 respondenten hebben een grote verslechtering ervaren.

Wat betreft de financiële situatie van de respondenten geven slechts 3 respondenten aan dat het ongeval voor een verbetering heeft gezorgd. Voor 17 respondenten is er niets veranderd in de financiële situatie na de ramp. Meer dan de helft van de respondenten (27) geeft aan een verslechtering te hebben doorgemaakt waarvan 17 respondenten een grote verslechtering.

¹ De vraag of men psychologische klachten heeft overgehouden aan de ramp kon men beantwoorden op een schaal van 1 (geen klachten) tot 6 (vaak klachten).

Tabel 9: Invloed van de ramp op algehele en financiële situatie van respondenten.

	Algehele situatie (n)	Financiële situatie (n)
Grote verbetering	2	-
Enige verbetering	6	3
Geen verandering	9	17
Enige verslechtering	14	10
Grote verslechtering	17	17

n=aantal respondenten in deze groep.

Effect van bewusteloosheid op algehele en financiële situatie

Respondenten die aangegeven hebben dat zij tijdens de ramp (even) buiten bewustzijn zijn geweest lijken over het algemeen een grotere verslechtering door te hebben gemaakt in hun algemene situatie (0.223)², echter dit effect is niet significant ($\alpha=0.128$). Het effect van bewusteloosheid op de verandering van iemands financiële situatie van 0.232 ³ is ook niet significant ($\alpha= 0.117$). Met andere woorden, inzittenden die bewusteloos zijn geweest tijdens de ramp belandden na de ramp niet in een andere situatie dan inzittenden die het bewustzijn niet hebben verloren tijdens de ramp. Ook hier hebben we te maken met een kleine groep respondenten (resp. 48 en 47) dus ook nu geldt dat het in de praktijk zo kan zijn dat er wel een verschil zit in de financiële situatie van iemand die bewusteloos is geweest tijdens de ramp en de financiële situatie van iemand die niet bewusteloos is geweest.

Effect van zware verwondingen op algehele en financiële situatie

Respondenten die tijdens de ramp zwaar gewond zijn geraakt kennen, in vergelijking met respondenten die niet gewond, licht gewond of bewusteloos zijn geraakt tijdens de ramp, een grotere verslechtering van zowel de algemene als de financiële situatie (resp. 0.271 en 0.371). Echter alleen het effect van zwaar gewond zijn op de financiële situatie is statistisch significant ($\alpha=0.010$) en gaat dus op voor de respondenten van deze enquête (het effect van zwaar gewond op de algehele situatie kent een α van 0.063 en is bij een criterium van $<0,050$ niet meer significant).

² De antwoordcategorieën bij de vraag of de algehele situatie van de respondent veranderd is loopt van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor een grote verbetering en een 5 voor grote verslechtering van de algehele situatie.

³ De antwoordcategorieën bij de vraag of de financiële situatie van de respondent veranderd is loopt van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor een grote verbetering en een 5 voor grote verslechtering van de financiële situatie.

(Tevredenheid) schadevergoeding/ gebruik Faro steunfonds

Van de 48 respondenten hebben 41 respondenten om schadevergoeding gevraagd. Twee van hen zijn positief over de afwikkeling van de schadevergoeding (snelle afwikkeling). Daarnaast zijn 12 respondenten neutraal over de schadeafwikkeling en 28 respondenten hebben een negatieve ervaring bij de schadeafwikkeling. Het belangrijkste argument hiervoor is dat het proces te lang duurde (n=15), ten tweede vinden respondenten dat zij te weinig hebben ontvangen (n=9). Slechts 22 respondenten hebben gebruik willen maken van het Faro-steunfonds. De meerderheid van deze respondenten is negatief over het proces bij het Faro-steunfonds (n=11). 4 respondenten zijn er positief over.

Tabel 10: schadevergoeding

	Ja (n)	nee (n)	Neutraal (n)
Schadevergoeding gevraagd	41	7	
Positief ervaren*	2	28	12
Faro steunfonds	22	25	
Positief ervaren*	4	11	8

n=aantal respondenten in deze groep.

* Het aantal respondenten dat een mening geeft over de schadevergoeding en het Faro-steunfonds telt hoger op dan het aantal respondenten dat zegt hier gebruik van te hebben gemaakt. Ook mensen die geen gebruik hebben gemaakt van de schadevergoeding of het Faro-steunfonds hebben er een mening over gegeven.

Oordeel organisaties (gemiddelde)

Zoals reeds in de bespreking van de open vragen en toelichtingen van de respondenten is besproken is er in de enquête gevraagd naar de ervaringen van respondenten met verschillende organisaties/zaken rondom de vliegtuigramp. In de tabel op de volgende pagina zijn de statistische gegevens van de antwoorden op deze vragen opgenomen. Uit tabel 11 is duidelijk af te lezen, wanneer we kijken naar het aantal respondenten dat in de verschillende groepen zit, dat de respondenten het meest positief zijn over de lotgenotenorganisatie en de steun uit de eigen omgeving. Zaken waar de respondenten juist negatief over zijn, zijn het onderzoek naar de oorzaak van de ramp, Martinair en de rijksoverheid. Wanneer we naar de gemiddelde scores kijken is te zien dat de media en de juridische afhandeling niet erg positief beoordeeld worden.

Tabel 11: Ervaringen met organisaties/zaken rondom de vliegtuigramp.

	Positief (n)	Neutraal (n)	Negatief (n)	Gem*
Steun uit uw eigen omgeving	33	12	3	1.38
Lotgenotenorganisatie (Anthony Ruys stichting)	29	14	4	1.47
Steun van lotgenoten	17	25	4	1.72
ANWB	15	16	15	2.00
De media	3	26	19	2.33
Juridische afhandeling	4	20	24	2.42
Martinair	9	10	29	2.42
Onderzoek naar de oorzaak van de ramp	5	10	32	2.57
De rijksoverheid	-	19	28	2.60

n=aantal respondenten in deze groep.

* Hoe lager het gemiddelde hoe positiever de respondenten over de betreffende organisatie/zaak. De antwoordcategorieën lopen namelijk van 1 (positief) naar 3 (negatief).

Stellingen

Als één van de laatste vragen in de enquête hebben de respondenten een aantal stellingen voorgelegd gekregen over de merkbare gevolgen van de ramp in het dagelijks leven, de schadeafhandeling en de invloed van de ramp op het vertrouwen in de rechtstaat. De respondenten konden aangeven of zij het eens waren met een stelling (waaraan de score 1 is verbonden), of zij neutraal tegen deze stelling aankijken (hieraan verbonden de score 2), of dat zij het oneens zijn met de stelling (met daaraan score 3 verbonden). In tabel 12 is het aantal respondenten in elke groep te zien en is ook het gemiddelde van de scores af te lezen. Voor de stelling *“Als ik niet zo ernstig gewond zou zijn geraakt dat had ik na de ramp veel minder (langdurige) problemen gehad”* geldt dat de respondenten het gemiddeld genomen iets meer eens dan oneens waren met deze stelling (een gemiddelde score van 1.92 ligt tussen eens (=1) en neutraal (=2) in). Voor de stelling *“Ik heb me de laatste 5 jaar nauwelijks/weinig meer bezig gehouden met de Faro-ramp”* geldt dat de respondenten het gemiddeld genomen meer oneens dan eens waren met deze stelling. Met andere woorden de meeste respondenten hebben zich de laatste 5 jaar nog regelmatig bezig gehouden met de Faro-ramp. Gemiddeld genomen hebben respondenten spijt dat zij te snel akkoord zijn gegaan met de financiële schadeafwikkeling en dat het lange wachten op het onderzoek naar de oorzaak van de ramp het verwerkingsproces vertraagd heeft. Gemiddeld genomen vinden de respondenten dat de ramp hun leven ook positief heeft beïnvloed en zijn zij het enigszins eens met de stelling dat het lange wachten op de afhandeling van de ramp in zekere zin meer tot een trauma heeft geleid dat de ramp zelf. Als laatste kan gezegd worden dat het vertrouwen in de

rechtstaat na de ramp gemiddeld genomen afgenomen is bij de respondenten van deze enquête.

Tabel 12: Antwoorden op verschillende stellingen over de gevolgen van de ramp.

	Eens (n)	Neutraal (n)	Oneens (n)	Gem.
Mijn vertrouwen in de rechtstaat is door de ramp en de nasleep afgenomen.	31	11	6	1.48
Het lange wachten op (het onderzoek naar) de oorzaak van de ramp en de blijvende onduidelijkheid van de schuldvraag hebben het verwerkingsproces vertraagd.	29	5	13	1.66
Ik heb spijt dat ik te snel akkoord ben gegaan met de financiële schadeafwikkeling.	21	10	15	1.87
De ramp heeft mijn leven ook positief beïnvloed.	21	8	17	1.91
Het lange wachten op de afhandeling van de ramp (oorzaak, schade) heeft in zekere zin meer tot een trauma geleid dan de ramp zelf.	20	11	16	1.91
Als ik niet zo ernstig gewond zou zijn geraakt dat had ik na de ramp veel minder (langdurige) problemen gehad.	9	10	7	1.92
Ik heb me de laatste 5 jaar nauwelijks/weinig meer bezig gehouden met de Faro-ramp.	14	6	27	2.28

n=aantal respondenten in deze groep.

Conclusies

Aan deze derde versie van een enquête van de Anthony Ruijs Stichting onder overlevenden en nabestaanden van de vliegtuigramp in Faro, Portugal 1992, hebben 50 van de aangeschreven 130 lotgenoten, deelgenomen. Zesendertig van hen zijn overlevenden van de ramp, 8 van hen zijn nabestaanden en 4 van hen zijn zowel overlevende als nabestaande. Twee respondenten zijn op een andere manier betrokken bij de Anthony Ruijs Stichting en hebben zodoende ook de mogelijkheid gekregen om de vragenlijst in te vullen. Onder de 50 respondenten zijn 24 mannen en 26 vrouwen en de gemiddelde leeftijd is 57 jaar. Twaalf respondenten hebben niet eerder deelgenomen aan een vragenlijst van de Anthony Ruijs Stichting, 11 respondenten hebben 1 keer eerder een vragenlijst ingevuld en 24 van de 50 respondenten hebben alle twee de eerdere vragenlijsten ingevuld.

Uit de resultaten van de analyses blijkt dat de overlevenden en nabestaanden van de vliegtuigramp op dit moment met een negatief gevoel terug denken aan het handelen van Martinair. Respondenten verwijten de vliegmaatschappij een slechte betrokkenheid en hebben geen steun of respect van Martinair ervaren. Ook het onderzoek dat is uitgevoerd naar de oorzaak van de ramp wordt niet positief beoordeeld door de respondenten. Veelal wordt de geslotenheid en invloed van Martinair in het onderzoek genoemd als negatieve factor. Over de rol van de rijksoverheid na de ramp zijn de respondenten over het algemeen ook niet zo te spreken. Deze heeft volgens de respondenten te weinig aandacht besteed aan de ramp en in verhouding veel meer aandacht aan de Bijlmerramp, zodat zij niet de gewenste erkenning en het gewenste medeleven vanuit de staat hebben ervaren. Organisaties/groepen die wel positief beoordeeld werden door de respondenten waren de lotgenotenorganisatie, de directe eigen omgeving en de steun van lotgenoten zelf.

Over de langdurige fysieke gevolgen van de ramp voor de overlevenden kan gezegd worden dat 16 respondenten aangeven op dit moment nog lichamelijke klachten te ondervinden in het dagelijks leven en hier al dan niet voor in behandeling zijn. Tweëntwintig respondenten geven aan nog dagelijks grote of kleine functioneringsproblemen te ondervinden naar aanleiding van aanhoudende psychische klachten na de ramp.

Gemiddeld genomen zijn de respondenten er na de ramp in hun algehele situatie op achteruit gegaan. Ook hun financiële situatie heeft voor de meeste respondenten een verslechtering doorgemaakt.

Het proces van schadevergoeding wordt door de meeste respondenten die zich erin gemengd hebben als negatief ervaren. Dit geldt zowel voor de algemene schadevergoeding als voor het Faro steunfonds.

Uit een van de laatste vragen blijkt dat de meeste respondenten zich in de afgelopen 5 jaar nog een enkele keer of met enige regelmaat bezig hebben gehouden met de ramp. Dit is zeker ook af te leiden uit de analyses in dit rapport, maar voornamelijk in menselijke zin zeer denkbaar. Wanneer men een dierbare is verloren, nog dagelijks lichamelijke of psychische klachten heeft naar aanleiding van de ramp of in een ander financiële situatie zit door de ramp, zal men onvermijdelijk in gedachten regelmatig teruggaan naar de dag van 21 december 1992. Om maar te zwijgen over de momenten waarop terugdenken aan deze dag wordt opgewekt door mediaberichtgeving van een nieuw ongeval met grote omvang.