

De Faro-ramp: overlevenden en nabestaanden aan het woord

Verslag eerste enquête

Voorwoord

Op 21 december 1992 verongelukte de Anthony Ruys, een DC-10 van Martinair tijdens de landing op de luchthaven van Faro in Portugal. Aan boord bevonden zich 340 inzittenden (327 passagiers en 13 bemanningsleden). Het ongeluk kostte het leven aan 56 inzittenden. Daarnaast raakte een groot aantal inzittenden (zwaar) gewond. Ruim twee jaar na het ongeluk werd het Crisis Onderzoek Team (COT) benaderd door enkele overlevenden die knelpunten constateerden met betrekking tot de geboden nazorg en de afwikkeling van de ramp. De onderzoekers vroegen zich af in hoeverre deze knelpunten werden gedeeld door andere overlevenden van de ramp of dat deze uniek waren te noemen.

Medio 1995 besloot het Crisis Onderzoek Team, na overleg met de voorzitter van de Anthony Ruys Stichting (ARS), een enquête te houden naar de gevolgen van deze ramp. De enquête had tot doel inzicht te verschaffen in de mogelijke problemen waarmee overlevenden, nabestaanden en derden na de ramp te maken hebben gekregen. De nadruk in de enquête lag niet alleen op de psychische (niet-fysieke) aspecten maar meer op de - vooralsnog weinig onderzochte - bredere maatschappelijke gevolgen van een dergelijke, ingrijpende ervaring. Met name is gekeken naar de sociale, financiële en juridische consequenties van de ramp voor de overlevenden en nabestaanden. Dit rapport geeft de weerslag van dit onderzoek.

Naar aanleiding van de eerste resultaten uit de enquête zijn in de afgelopen maanden nog enkele achtergrondgesprekken gevoerd met overlevenden en bij de ramp betrokken instanties (Martinair, ANWB). Dat deze gesprekken gevoerd zijn, betekent niet dat wij de intentie hebben om met dit rapport 'het volledige verhaal' omtrent de na-fase te schrijven. Dit rapport laat eerst en vooral de overlevenden (en nabestaanden) aan het woord. Niet ingegaan wordt op bijvoorbeeld het scala aan activiteiten dat Martinair na afloop van de ramp ontplooidde, de werkwijze van de ANWB of de rol van, het advocatenkantoor Boekel De Néree. Deze organisaties komen slechts aan de orde op basis van de opinies van de betrokkenen. Wij voegen daar zelf geen oordeel aan toe.

Dit rapport kon uiteraard slechts geschreven worden doordat respondenten bereid waren hun medewerking te verlenen. Onze dank gaat dan ook uit naar al degenen die de tijd hebben willen nemen om de omvangrijke vragenlijst in te vullen. Uit de vele bijschriften van overlevenden en nabestaanden op de enquêteformulieren bleek dat de respondenten zich veel -vaak ook emotionele - inspanningen getroostten de vragen te beantwoorden. Enkelen stuurden de enquête oningevuld terug met de mededeling dat zij nog niet in staat waren de vragen te beantwoorden. Een groot aantal respondenten schreef waardevolle opmerkingen bij de enquête. Dat leidde in enkele gevallen tot een geretourneerde enquête die echt volledig was volgeschreven. Uit deze vele reacties viel goed op te maken hoe sterk de ramp en de gevolgen van de ramp nog bij velen leefde.

Menno van Duin
Werner Overdijk
Vina Wijkhuijs

Crisis Onderzoek Team
Den Haag / Leiden

Den Haag, januari 1998

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1: <i>Achtergronden van het onderzoek</i>	1
1.1 De aanleiding tot het onderzoek	1
1.2 Opzet van de enquête	2
1.3 Opzet rapport	2
HOOFDSTUK 2: <i>De response</i>	3
2.1 De respondenten	3
HOOFDSTUK 3: <i>De onderzoeksresultaten</i>	5
3.1 Kenmerken van de respondenten	5
3.2 De eerste hulpverlening	5
3.3 Oorzaak en media	7
3.4 De lichamelijke en psychische gevolgen	7
3.5 Financieel-economische aspecten	11
3.6 Juridische aspecten	12
HOOFDSTUK 4: <i>Beschouwingen en conclusies</i>	15
4.1 Generaliseerbaarheid	15
4.2 De na-fase van de Faro-ramp	15
4.3 Conclusies	17

HOOFDSTUK 1: *ACHTERGRONDEN VAN HET ONDERZOEK*

1.1 De aanleiding tot het onderzoek

Medio 1995 werden leden van het Crisis Onderzoek Team benaderd door een viertal overlevenden van de ramp met de Anthony Ruys op de Portugese luchthaven Faro. Deze overlevenden verhaalden uitgebreid over hun ervaringen na het vliegtuigongeluk en uitten hun frustraties over de juridische en financiële afhandeling van de ramp. Tevens zetten zij vraagtekens bij de verschillende onderzoeksrapporten die sedertdien over de oorzaak van de ramp zijn verschenen.

Tijdens dit gesprek is uitvoerig stil gestaan bij de vraag of hun ervaringen en frustraties typerend zouden zijn voor alle overlevenden van de ramp met de Anthony Ruys of dat zij uitzonderlijk waren voor deze vier personen. Dit thema bediscussiërend opperden wij de mogelijkheid om een grootschalige enquête uit te zetten onder overlevenden (en eventueel de nabestaanden) van de ramp. Met de voorzitter van de Anthony Ruys Stichting¹ is vervolgens gesproken over de mogelijkheid van een enquête onder de leden² van de Anthony Ruys Stichting en de beschikbaarstelling van de ledenlijst. Duidelijk werd dat een enquête-onderzoek zowel voor bij de vlieg-ramp betrokkenen als ook voor ons van betekenis zou kunnen zijn.

Met een onderzoek naar de maatschappelijke effecten van de Faro-ramp zouden wij mogelijk een bijdrage kunnen leveren aan het wetenschappelijk onderzoek naar de periode na een ramp of calamiteit. Deze fase, welke enkele weken, maanden tot jaren kan omvatten, is tot nog toe een - zeker in Nederland - sterk onderbelicht stadium binnen rampenstudies. Voor zover deze fase wordt onderzocht, wordt vrijwel alle aandacht gericht op de sociaal-psychologische processen (post-traumatische stress, de effecten van debriefing). Andere zaken, zoals de economische en juridische afhandeling van een ramp, worden relatief weinig bestudeerd. Voor de overlevenden en nabestaanden zou het onderzoek duidelijkheid kunnen geven omtrent de situatie waarin andere overlevenden van het vliegtuigongeluk en nabestaanden van omgekomen passagiers verkeren.

¹ De Anthony Ruys Stichting is kort na de Faro-ramp opgericht om 'de belangen van slachtoffers en nabestaanden van slachtoffers van onveiligheid in het luchtverkeer, met name van de vlieg-ramp in Faro te behartigen'.

² Wij hanteren het begrip 'leden', hoewel strikt juridisch een stichting geen leden kent

1.2 Opzet enquête

Om kennis te verwerven over de na-fase van een ramp, is ervoor gekozen een groot aantal aspecten en thema's te behandelen die inzicht zouden kunnen bieden in de bredere maatschappelijke gevolgen voor getroffen en van een ramp. Daarmee werd de voorkeur gegeven aan een algemene, niet zo specifieke en diepgaande enquête. Dit betekent dat niet specifiek aandacht is geschonken aan het aspect van rouw, leed en andere psychosociale aspecten die het gevolg zijn van de ramp.

De enquête bestond in totaal uit 87 vragen en stellingen. De eerste twaalf vragen hadden betrekking op de achtergrond van de respondent. De overige 75 vragen en stellingen waren verdeeld over vier thema's te weten, oorzaak en media, aspecten van geestelijk en lichamelijk welzijn, financieel-economische aspecten en juridische aspecten. Met betrekking tot elk thema zijn zowel een aantal (half-)gesloten als open vragen gesteld. Aan het eind van ieder thema was ruimte open gelaten om aanvullende opmerkingen te maken. Daarvan is door het merendeel van de respondenten overvloedig gebruik gemaakt.

1.3 Opzet rapport

In de nu volgende hoofdstukken worden de resultaten van het enquête-onderzoek besproken. Hoofdstuk twee geeft eerst een korte toelichting op de behaalde response. In hoofdstuk drie wordt vervolgens ingegaan op de onderzoeksresultaten met betrekking tot de in de enquête behandelde thema's. Aan de orde komen achtereenvolgens de eerste hulpverlening, de opinies ten aanzien van de oorzaak van de ramp en de media, de lichamelijke en geestelijke gevolgen, de financiële consequenties en de juridische afhandeling van de ramp. Hoofdstuk vier biedt ten slotte de beschouwingen en conclusies.

HOOFDSTUK 2: *DE RESPONSE*

2.1 De respondenten

In de herfst van 1995 is de vragenlijst via de Anthony Ruys Stichting (ARS) toegezonden aan leden van de ARS. Een half jaar later waren 120 enquêtes retour ontvangen. Aangezien echter niet alle passagiers van de rampvlucht voorkomen op de ledenlijst van de ARS en de pogingen om de complete passagierslijst te ontvangen strandden, rijst de vraag hoe deze response beoordeeld dient te worden. Een lastige vraag die enige uitwerking verdient.

Enkele gegevens over de aantallen inzittenden:

Aantal geregistreerde passagiers	318
aantal kinderen onder 2 jaar (geen eigen stoel)	9

Aantal passagiers	327
waarvan tenminste 56 personen jonger dan 16 jaar	
Aantal bemanningsleden	13

Totaal aantal inzittenden	340
Aantal overleden passagiers	54
waaronder waarschijnlijk tenminste 10 personen jonger dan 16 jaar	
Aantal overleden bemanningsleden	2

Totaal aantal overlevenden	284
Waarvan bemanningsleden	11
waarbij personen jonger dan 16 jaar	46

Totaal aantal te benaderen respondenten:	227 passagiers ouder dan 16 jaar

Onder de respondenten waren 88 passagiers. Dat betekent dat zo'n 39% van de passagiers die de vliegcrash hebben overleefd, de vragenlijst heeft ingevuld. Hoewel wij geen garanties kunnen geven dat de resultaten van deze enquête representatief zijn voor de gehele groep overlevenden, zijn er redenen om aan te nemen dat de resultaten van deze groep respondenten niet erg veel zullen afwijken van de totale groep. Verschillende respondenten gaven in de enquête aan dat zij slechts één vragenlijst hebben ingevuld en dat de partner of de kinderen niet ook nog eens een enquête heeft ingevuld. Wij weten dat enkelen de vragenlijst oningevuld retourneerden omdat zij zeiden "het nog niet aan te kunnen". Daarnaast reageerden enkele anderen met een reactie "dat ligt zover achter ons, daar houden wij ons niet meer mee bezig".

Voor de nabestaanden is de representativiteit uiteraard moeilijker te beoordelen. Het valt immers niet vast te stellen wie wel en wie niet tot de nabestaanden kan worden gerekend. Er zijn bij vrijwel elke omgekomen passagier een flink aantal nabestaanden. De partner, de ouders, de kinderen, maar ook een tweede, derde en vierde generatie verwantschap. Onderzoek heeft aangetoond dat het leed bij degenen die het meest na staan bij de omgekome (ouders, kinderen) het grootst is, maar dat anderen vaak vergeten worden als categorie van nabestaanden.

HOOFDSTUK 3: DE ONDERZOEKSRESULTATEN

3.1 Kenmerken van de respondenten

In totaal vulden 116 personen de enquête in.³ De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 43 jaar. De grootste groep respondenten was tussen de 29 en 55 jaar. Het aantal mannen en vrouwen hield elkaar vrijwel in evenwicht. De 116 respondenten waren in twee groepen te onderscheiden. Driekwart van de respondenten had als inzittende het ongeluk met de DC-10 direct meegemaakt (88 passagiers en één bemanningslid). De andere 27 personen werden als naaste van één of meer passagiers geconfronteerd met, of voelden zich om andere redenen betrokken bij de gevolgen van deze ramp. Voorzover er opmerkelijke verschillen bestaan tussen de 'inzittenden' en 'niet-inzittenden' zal dit vermeld en waar mogelijk toegelicht worden.

Overlevenden en nabestaanden De Martinair-vlucht van 21 december 1992 was een typische vakantievlucht. Onder de passagiers bevonden zich veel gezinnen en zelfs complete families. Zo had maar liefst 70% van de inzittenden zijn of haar partner aan boord, en van één op de vier inzittenden waren één of meer kinderen aan boord van het vliegtuig. Onder de respondenten waren 6 inzittenden die geen bekende aan boord hadden. Eén op de zeven inzittenden heeft door de ramp één of meer bekenden verloren. Wanneer dit wordt afgezet tegen het feit dat er in totaal 56 mensen zijn omgekomen, lijkt dat (1 op 7) wat laag. Waarschijnlijk valt dit te verklaren doordat vooral de plaats in het toestel bepalend was of de ramp werd overleefd. De meeste gezinnen zaten bij elkaar. Bij het vliegtuigongeluk zijn gehele gezinnen omgekomen terwijl andere gezinnen gespaard bleven. Onder de niet-inzittenden waren 13 personen die als gevolg van de ramp een bekende - meestal een familielid - hebben verloren.

3.2 De eerste hulpverlening

De situatie in Portugal In de Nederlandse media is een tamelijk negatief beeld ontstaan over de organisatie van de rampenbestrijding, de hulpverlening en de opvang in Portugal. Portugal werd hier en daar afgeschilderd als een soort veredeld ontwikkelingsland. Dit negatieve beeld wordt niet onderschreven door de overlevenden. De helft van de overlevenden oordeelde positief over de reddingsoperatie op het vliegveld van Faro. Ruim driekwart van de overlevenden was tevreden over de verdere medische hulpverlening in ziekenhuizen en de tijdelijke opvang in hotels. Slechts een kleine minderheid (7%) was ontevreden over de hulpverlening en opvang in Portugal.

In de ruimte die open gelaten was om aanvullende opmerkingen te plaatsen, gaven 70 van de 116 respondenten (overwegend inzittenden) aanvullingen op de eerste opvang en hulpverlening. Uit onderstaande observaties spreken de verschillen in tevredenheid en beleving. *"De opvang in het ziekenhuis was goed", "De hulpverlening op het vliegveld verliep naar omstandigheden goed, in het ziekenhuis was het echter paniekerig en provisorisch", "De hulpverlening was naar omstandigheden redelijk. Het duurde wel lang en weinigen spraken Engels", "Ik heb veel steun ontvangen van Nederlanders ter plaatse en van het schoonmaakpersoneel", "M'n vertrouwen in de mensheid is toegenomen; wat mensen voor elkaar doen in tijden van nood", "Ik heb twee dagen naakt onder een stuk papier gelegen", "Eerst werd vermeld dat m'n dochter in het ziekenhuis was opgenomen en dat verwondingen meevielen; later kregen we te horen dat ze op de lijst van vermisten was geplaatst".* Degenen die niet of minder tevreden waren, uitten hun kritiek op onder andere de inadequate eerste hulp (de brandweer stond te ver weg, weinig coördinatie tussen Portugese reddingswerkers), de ontoereikende medische opvang en problemen in het ziekenhuis (onvoldoende voorzieningen, uren geen hulp).

³ Van de eerder vermelde 120 ontvangen enquêteformulieren waren vier slechts summier ingevuld. Om verrekening te voorkomen zijn deze niet in de percentages opgenomen.

Veel lof van de overlevenden ging uit naar de spontane hulpverlening door het schoonmaakpersoneel van de luchthaven, de vele spontaan toegesnelde (medische) hulpverleners en de in Faro wonende Nederlanders.

Het taalprobleem werd door veel overlevenden wel als problematisch ervaren. Dit verschijnsel blijkt keer op keer zichtbaar in situaties waarin Nederlanders betrokken raken bij een ongeval of rampsituatie in het buitenland. Hulpverleners spraken of verstonden nauwelijks Engels, terwijl voor Nederlanders de Portugese taal moeilijk te begrijpen was. De nabestaanden klaagden over een gebrekkige informatie- en communicatievoorziening tussen de Nederlandse en Portugese autoriteiten en instanties.

De situatie in Nederland Meer dan de helft van de overlevenden (55%) oordeelde positief over de eerste medische en psychosociale opvang na repatriëring in Nederland. Ongeveer één op de drie overlevenden was echter niet tevreden. Overlevenden en nabestaanden vonden over het algemeen dat zij niet werden overladen door contacten met hulpverleners. Hoewel zich verschillende problemen voordeden bij de terugkeer van de overlevenden van de ramp in Nederland, gaven de respondenten aan hier niet zwaar aan getild te hebben.

Over de eerste ondersteuning door Martinair, bestaande uit onder andere huisbezoeken, een telefonische enquête, het beschikbaar stellen van vervoer naar ziekenhuizen en begeleiding bij vliegreizen, werd sterk uiteenlopend geoordeeld. De groep inzittenden die positief oordeelde (42%) is ongeveer net zo groot als de groep die negatief oordeelde (46%). De niet-inzittenden oordeelden minder negatief over Martinair (36% positief tegenover 20% negatief). De meeste personen hadden geen mening over het functioneren van het informatienummer dat Martinair na de ramp voor de overlevenden en anderen had ingesteld. Weinigen maakten er kennelijk gebruik van. Van degenen die trachtten het nummer te bellen, zeiden enkelen dit tevergeefs te hebben gedaan of geen of een nauwelijks adequaat antwoord te hebben gekregen.

3.3 Oorzaak en media

Oorzaak Onder de respondenten bestond een grote belangstelling voor de berichtgeving die te maken had met de mogelijke oorzaak van de ramp. Volgens de respondenten was het ongeluk te wijten aan (in volgorde van afnemend belang): de piloot, het weer, Martinair en de voorzieningen op het vliegveld. Een ruime meerderheid van zowel de inzittenden als niet-inzittenden (72%) was zeer ontevreden over de resultaten van het onderzoek naar de oorzaak van de ramp. Hier lag een aantal redenen aan ten grondslag: driekwart van de respondenten had het gevoel dat de verhalen van overlevenden genegeerd zijn in de onderzoeken naar de oorzaak van de ramp. Bovendien plaatste een bijna even zo groot deel van de respondenten vraagtekens bij de objectiviteit van het onderzoek. De resultaten betekenden uiteindelijk voor 55% van de respondenten een teleurstelling. Bij bijna tweederde van de inzittenden en meer dan de helft van de niet-inzittenden hebben de rapporten tot grote onzekerheid geleid.

Oordeel over de media Het oordeel van de respondenten (met name de overlevenden) over de rol van de media direct na de ramp is redelijk positief. De positieve mening heeft met name betrekking op de behoefte van de respondenten hun verhaal kwijt te kunnen. Anderen vonden de media te sensatiebelust en onzorgvuldig. Met betrekking tot de latere fase na de ramp overheerst - om uiteenlopende redenen - een negatief oordeel. Sommige respondenten meldden dat zij middels de televisie te veel met de ramp werden geconfronteerd. Anderen vonden dat de media te beperkt aandacht heeft besteed aan het verwerkingsproces dat overlevenden en nabestaanden hebben moeten ondergaan of dat er te weinig aandacht was voor de lastige vragen omtrent de oorzaak van de ramp (de media te veel pro-Martinair). Voorts is er door de media foutieve informatie gegeven over de getroffen schadevergoedingen, waardoor velen in hun eigen omgeving veel moesten uitleggen.

3.4 De lichamelijke en psychische gevolgen

Lichamelijk welzijn Van de respondenten die als inzittende de vliegcrash hebben overleefd, raakte driekwart lichamelijk gewond. Hiervan was een derde zwaargewond, een derde licht gewond en kon een vijfde na poliklinische behandeling van de verwondingen het ziekenhuis weer verlaten. De aard van de verwondingen varieerde van schaaf- en snijwonden tot whiplash.

Ruim drie op de vier inzittenden geeft aan dat zich na de crash veranderingen hebben voorgedaan in het lichamelijk welzijn. Naast verwondingen openbaarden zich (ook bij niet-inzittenden) andere, psychosomatische klachten. Op een enkeling na zeggen allen dat de klachten het gevolg zijn van de Faro-crash. De volgende lichamelijke problemen worden globaal genoemd:

Tabel 1: Lichamelijke problemen als gevolg van de Faro-crash
(N=63 meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal maal door respondenten vermeld
(lichamelijke klachten:)	
* pijn aan of slecht functioneren van een vinger, enkel, schouder, arm of been.	22
* rugklachten	19
* nekkklachten / whiplash	12
* pijnlijke brandwonden / verbrandingen	5
(psychosomatische klachten:)	
* moeheid	12
* (langdurige) hoofdpijn	7
* gespannen spieren	3
* maagpijn	2
* misselijkheid	2
* verkoudheid	2
* hartkloppingen	1

Zo'n 70% van de overlevenden en 20% van de niet-inzittenden heeft medische hulp gezocht om deze (lichamelijke) klachten te laten onderzoeken.

Geestelijk welzijn Een ruime meerderheid van zowel de inzittenden (90%) als niet-inzittenden (75%) was van mening dat zich veranderingen hebben voorgedaan in hun geestelijk welzijn. Op de open vraag met welke problemen zij te kampen hebben gekregen, geeft ruim drie op de vier respondenten een antwoord. Dat blijkt een baaiert aan antwoorden te geven die variëren van angst voor vliegen tot depressiviteit. Onderstaand is een poging gedaan te komen tot enige categorisering:

Tabel 2: Psychische problemen als gevolg van de Faro-ramp
(N=68 meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal maal door respondenten aangegeven
* onzekerheid/angsten/schrikreacties	25
* concentratieproblemen/vergeetachtigheid	23
* angst voor vliegen (en andere vervoersmiddelen: bus/trein/auto)	20
* herbeleving/nachtmerries	14
* depressiviteit	14
* verdriet/rouw	13
* snel agressief/geïrriteerd	12
* angst voor vuur, situaties van slecht weer en/of harde geluiden	12
* slapeloosheid	10
* afgenomen vertrouwen in personen/instanties	9
* apathie	6
* moeheid	3

De betekenis van deze klachten laat zich verduidelijken door de volgende reacties van respondenten. "In het begin vond ik het niet erg om niet meer te (durven) vliegen, maar rond vakantieperiodes praat iedereen over verre reizen. Ik voel dan wel eens jaloezie", "Ik heb last van slapeloze nachten, ben vaak opvliegend tegen iedereen in mijn omgeving en heb geen enkel vertrouwen meer in wie dan ook", "Elke dag denk je er weer aan. Mijn partner is geestelijk kapot en roept vaak 'was ik er maar niet meer'. Dat is heel erg".

Bijna tweederde van de passagiers en een derde van de niet-inzittenden zocht naar aanleiding van bovenstaande klachten geestelijke bijstand. Van de groep inzittenden zegt een derde (35%) een behandeling te hebben gehad in het kader van langdurige verwerkingsproblemen (de zogeheten posttraumatische stress stoornis, PTSS). Van de niet-inzittenden heeft niemand een behandeling gehad in het kader van PTSS.

Het aantal behandelingen dat de overlevenden in het kader van deze behandeling hebben gehad, varieerde van 1 tot 33. Gemiddeld werden 18 sessies gevolgd. Zo'n 15% van de overlevenden gaf aan geen behandeling in het kader van PTSS te hebben gehad, omdat men niet van het bestaan op de hoogte was.

Medische contacten Gevraagd is van welke personen en/of instanties men - met betrekking tot de lichamelijke en geestelijke klachten - medische bijstand heeft ontvangen, hoe vaak men, de betreffende persoon/instantie heeft bezocht en hoe men over de ontvangen hulp oordeelde. In onderstaande tabel is een en ander weergegeven voor de overlevenden.

Tabel 3: Medische contacten met betrekking tot de overlevenden (N=88)

	Percentage respondenten dat contact heeft gehad met	Gemiddeld aantal contacten		Gemiddelde waardering
		1993	1994	
huisarts	82%	8	7	7,2
specialist	51%	10	7	7,1
RIAGG	36%	15	17	6,7
Slachtofferhulp	18%	8	1	5,8
psycholoog (1)	18%	4	9	6,1
psycholoog (2)	13%	7	16	6,5

1 = ziekenhuis psycholoog

2 = vrij gevestigde psycholoog

Uit bovenstaande tabel blijkt dat een ruime meerderheid van de overlevenden na de ramp redelijk frequent contact heeft gehad met de eigen huisarts. Daarnaast heeft een groot aantal van hen een psycholoog of psychiater (van het RIAGG of anderszins) bezocht. Behalve de in de enquête genoemde medische en geestelijke instanties, vonden enkele overlevenden ook baat bij onder andere aura-healing, massage en fysio- en regressietherapie. De respondenten vonden voor de verwerking van hun psychosociale problemen de meeste steun bij huisartsen; familie, vrienden, bekenden; specialisten; en het RIAGG.

Omgeving Hoewel driekwart van de respondenten veel steun heeft ontvangen van familie en goede vrienden, ondervonden veel respondenten problemen in hun omgeving. De helft van de overlevenden en een derde van de niet-inzittenden had soms het gevoel dat vrienden en kennissen de gebeurtenis, hun pijn en het trauma niet konden begrijpen. Een overlevende omschreef het onbegrip als volgt: *"Mensen snappen de grootte niet. Ze vertellen me dat ze een soortgelijke ervaring hadden toen zij met hun fiets waren gevallen. Het is geen onwil, maar onmacht"*. Begrijpelijkerwijs gaf ongeveer de helft van de overlevenden en een kwart van de nabestaanden aan de meeste steun te hebben ontvangen van lotgenoten.

3.5 Financieel-economische aspecten

De ramp met de DC-10 betekende voor tweederde van de overlevenden en ruim een derde van de direct betrokkenen een verandering in hun financiële situatie. Bijna de helft van de inzittenden en een kwart van de niet-inzittenden ondervond een kleine tot grote verslechtering van de financieel-economische situatie ten gevolge van de Faro-ramp.

Voor 48% van de inzittenden en 25% van de niet-inzittenden betekende de ramp een verandering in hun maatschappelijke functie en/of werksituatie. Eén op de drie inzittenden zei een duidelijke verslechtering in zijn of haar maatschappelijke functie of werksituatie te hebben ervaren. Door het wegvallen van de partner, door geestelijke moeheid, door onbegrip op het werk, door lichamelijke klachten of gebreken zag 40% van de overlevenden zich genoodzaakt geheel of gedeeltelijk in arbeidstijd terug te gaan. Een enkeling heeft door een andere kijk op het leven de nadruk op werk gerelativeerd en is om die reden minder gaan werken. Wat betreft de niet-inzittenden is zo'n 20% van de respondenten in arbeidsuren achteruit gegaan. Ruim tweederde van de overlevenden (69%) en zo'n 40% van de nabestaanden vermeldden met betrekking tot hun financiële situatie dat in hun omgeving ten onrechte de indruk bestaat dat zij naar aanleiding van de schadevergoedingen er financieel op vooruit zijn gegaan. Het spreekt voor zich dat dit bij de getroffensten tot frictie leidt.

Keuringen en onderzoek Uit gesprekken met overlevenden kwam naar voren dat ten behoeve van diverse verzekeringen en instanties verschillende onderzoekskeuringen moesten worden verricht. In het onderzoek is daarom ingegaan op de vraag of de respondenten een lichamelijke of geestelijke keuring hebben ondergaan. Uit de antwoorden kwam naar voren dat het merendeel (78%) van de overlevenden één of meerdere keren aan een keuring is onderworpen. Onderstaande tabel biedt een overzicht van die gegevens.

Tabel 4: Aantal keuringen ondergaan door overlevenden van de Faro-ramp (N=69 meerdere antwoorden mogelijk)

Keuring ten behoeve van	Betreffende lichamelijke aspecten	Betreffende geestelijke aspecten
Ziektekostenverzekering	9	7
ongevallenverzekering	22	9
Werkgever/Bedrijfsgeneeskundige dienst	15	15
Uitkeringsinstantie	13	10
WAO	14	9
'Second-opinion' onderzoek	12	3
Overig: ANWB, reisverzekering	23	16

3.6 Juridische aspecten

Ruim driekwart van de overlevenden en een derde van de niet-inzittenden zocht ten gevolge van de Faro-ramp juridische bijstand. Een groot deel van de respondenten (86 inzittenden en 8 niet-inzittenden) heeft juridische bijstand van de ANWB ontvangen. Daarnaast maakten 14 inzittenden (tevens) gebruik van een (andere) reisverzekering en namen negen overlevenden en drie nabestaanden een eigen advocaat in de arm. Slechts enkelen deden voor hun juridische bijstand een beroep op Martinair, een rechtsbijstand-verzekering, de werkgever of de vakbond.

Dat de meeste respondenten juridische bijstand van de ANWB hebben ontvangen, valt te verklaren vanuit het gegeven dat veel van de inzittenden lid van de ANWB waren. Op grond van dit lidmaatschap konden gedupeerden een beroep doen op gratis rechtsbijstand. Een week na het ongeluk deed de ANWB aan alle overlevenden, nabestaanden en gedupeerden een aanbod om hen collectief van rechtsbijstand te voorzien. Uiteindelijk behartigde de ANWB de belangen van ongeveer 275 gedupeerden. Uit de gegevens van de respondenten komt naar voren dat begin 1996 nog 52 (van de 94) zaken bij de ANWB in behandeling waren. Dit betekent dat zo'n drie jaar na de ramp minder dan de helft van de bij de ANWB lopende procedures waren afgerond. Voor een deel is dit te verklaren door de afwachtende houding van gedupeerden en (hun) advocaten ten aanzien van de conclusies van het Portugese onderzoeksrapport., waarvan de resultaten pas twee jaar na de ramp openbaar werden gemaakt.

De door de respondenten ingediende schadeclaims hadden betrekking op de verschillende vormen van geleden schade. Aan de meerderheid van de respondenten (78%) is ten aanzien van de geleden schade een schikkingsbod gedaan. Van hen heeft 80% dit aanbod geaccepteerd. Daarmee is voor bijna driekwart van de overlevenden en een derde van de niet-inzittenden (delen van) de schadeclaim afgedaan. In onderstaande tabel is aangegeven in welke mate de omschreven schade deel uitmaakte van de ingediende schadeclaims en in hoeverre deze is afgehandeld.

Tabel 5: De aard en afhandeling van de schadeclaims met betrekking tot overlevenden (N=88 meerdere antwoorden mogelijk)

Aard van de schade	Aantal maal onderdeel van een schadeclaim	Beschouwd als zijnde afgehandeld
Materiële schade	71	51 (72%)
Tijdelijk fysiek letsel	34	20 (59%)
Blijvend fysiek letsel	40	15 (38%)
Psychische schade	65	33 (51%)
Tijdelijke inkomstenderving	33	13 (39%)
Toekomstige inkomstenderving	42	12 (29%)
Werk	24	4 (17%)
Overig: aanvullingen op uitkeringen, kosten medische hulp/therapie e.d.	18	8 (44%)

Uit bovenstaande gegevens komt naar voren dat de schadeclaims met betrekking tot de materiële schade en het tijdelijke fysieke letsel voor meer dan de helft zijn afgerond, terwijl met betrekking tot toekomstige inkomstenderving en werk minder dan een derde van de zaken is afgedaan.

Van de groep respondenten voor wie de schadeclaim is afgedaan, zegt 60% tevreden te zijn over de afgehandelde zaken. De tevredenheid over de getroffen schadeclaims lijkt vooral betrekking te hebben op de materiële schade. Onder de respondenten blijkt - gelet op onderstaande reacties - een grote ontevredenheid te bestaan over de afhandeling van immateriële schade.

'Voor de psychische schade bestaat er geen einddatum, je leert er mee leven, "Ten aanzien van de materiële schade ben ik zonder meer tevreden, die is volledig vergoed. Ten aanzien van de psychische schade is er in Nederland geen andere keuze dan: slikken of stikken", "Veel onkosten werden niet vergoed want specialisten zeiden dat deze schade niets met de ramp te maken had". "Na drie jaar bezoeken aan dokters, rusthuizen en maatschappelijk werk wou ik er vanaf zijn, ik voel me genaaid", "Zaken regelen met betrekking tot de ramp roepen emoties op; je wilt er vanaf zijn dus teken je maar"- "Ik voel me afgekocht, ik heb getekend en daaraan een zeer naar gevoel aan over gehouden maar toch ben ik blij er na bijna drie jaar vanaf te zijn", "Toen ik destijds de zaak wilde afsluiten was ik tevreden met de afwikkeling, de schade heeft echter veel langer doorgewerkt dan toendertijd te overzien was. Hieraan is heel weinig aandacht geschonken".

Een meerderheid (57%) van de respondenten was achteraf niet tevreden over de organisatie van de schade-afwikkeling. Bij een derde van de respondenten is het vertrouwen in de advocatuur niet bepaald toegenomen. De overigen antwoordden neutraal of hadden geen duidelijke mening over de werkwijze van de advocatuur. Een overeenkomstige verdeling komt naar voren in de meningen over verzekeringsmaatschappijen. Twee op de drie respondenten was ontevreden over de schade-afwikkeling door Martinair. Deze groep komt vrijwel overeen met het percentage respondenten dat ontevreden was over de inlossing van de belofte van Martin Schröder; "een helpende hand te bieden zolang daar behoefte aan is".

Over de hulp die door de ANWB is geboden, lopen de meningen uiteen. Bijna de helft van de respondenten was van mening dat de ANWB hen duidelijk heeft geholpen. De resterende respondenten antwoordden neutraal of negatief op deze vraag. Over de rol van de ANWB als collectieve belangenbehartiger oordeelden de meeste respondenten (62%) positief. Wel maakte een redelijk aantal personen gewag van het vermoeden dat de ANWB onder één hoedje speelde met Martinair, of dat er sprake zou zijn van belangenverstrengeling. In een gesprek met de ANWB werd deze bewering ontkend.

De relatie met de psychische verwerking Een meerderheid van de respondenten (61%) was van mening dat er pas sprake van een goede psychische verwerking van de ramp kan zijn, indien alle zaken (juridische aspecten, financiële gevolgen, etc.) zouden zijn afgerond. Op het moment van de enquête, drie jaar na de ramp, was bij hen nog géén gevoel van berusting ontstaan. Van de inzittenden was zelfs 43% de mening toegedaan dat het lange wachten op de afhandeling van de ramp in zekere zin tot een groter trauma heeft geleid dan de ervaring van de vliegcrash zelf. Het idee dat de tijd alle wonden heelt, werd door velen bestreden. *"Het lange wachten op de oorzaak van de ramp en het afschuiven van de schuldvraag hebben het verwerkingsproces vertraagd"*. Daarmee blijkt dat de verschillende zaken op elkaar inwerken. De juridische en financiële schade-afhandeling na de ramp lijkt het psychische verwerkingsproces te beïnvloeden. Een soepel verlopend en tot tevredenheid stemmend afhandelingstraject draagt bij aan het verwerkingsproces, terwijl vele materiële en juridische problemen het gehele verwerkingsproces nog eens extra onder druk zetten. Ondanks of naast alle problemen wist één op de drie overlevenden een positieve invulling te geven aan het feit dat ze de ramp hebben overleefd. *"Niet alles heeft een negatieve uitwerking gehad. De kwaliteit van m'n geestelijk leven is gegroeid"* ' *"Het ongeluk heeft positieve en negatieve kanten. Ik ben blij dat ik eruit gekomen ben en nog een kans heb gekregen"*.

Rol van de overheid Aan de respondenten is ten slotte ook gevraagd of en in welke mate ze behoefte hebben gehad aan centrale ondersteuning vanuit de overheid. Tweederde van de inzittenden en een derde van de niet-inzittenden was ontevreden over de rol van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS, voorheen WVC) bij de (coördinatie van de) nazorg. Driekwart van de respondenten was van mening dat het goed zou zijn als de overheid een veel grotere rol zou spelen in de afhandeling en na-fase van een rampsituatie. Slechts 13% van de respondenten was van mening dat er voldoende coördinatie bestaat tussen de keurende instanties. Een respondent omschreef het gebrek in de nazorg als volgt: *"Ik heb de afgelopen jaren sterk het gemis aan iemand die je de weg wijst, zodat je niet keer op keer je neus stoot en van het kastje naar de muur wordt gestuurd"*.

HOOFDSTUK 4: *BESCHOUWINGEN EN CONCLUSIES*

4.1 Generaliseerbaarheid

Een tweetal factoren maakt het lastig conclusies te verbinden aan dit empirisch onderzoek. Ten eerste is, zoals eerder is aangegeven, helaas slechts een deel van de meest direct betrokken slachtoffers (overlevenden en nabestaanden) benaderd. Wij hebben gebruik gemaakt van de namenlijst van de Anthony Ruys Stichting (ARS) en dus niet alle slachtoffers van de ramp aangeschreven. Het is daardoor moeilijk vast te stellen of de geënquêteerde groep overlevenden en nabestaanden representatief is voor de gehele groep slachtoffers van de Faro-ramp.

Ten tweede is ook dit onderzoek slechts een momentopname. Er is slechts één meting verricht, waarna inmiddels een flinke tijd is verstreken. Het kan goed zijn dat de ondervraagden thans een wat ander standpunt over verschillende gebeurtenissen innemen en dat inmiddels een verdere verwerking heeft plaatsgehad. Anderzijds is het ook goed mogelijk dat grote groepen respondenten thans nog dezelfde mening zijn toegedaan als op het moment van het onderzoek.

Deze twee constatering manen tot voorzichtigheid. De onderstaande beweringen en conclusies moeten dan ook worden beschouwd in relatie tot de hier genoemde beperkingen.

4.2 De na-fase van de Faro-ramp

Rampen zijn ingrijpende gebeurtenissen Ook uit deze enquête komt naar voren dat rampen zeer ingrijpende gebeurtenissen zijn die het leven van velen drastisch beïnvloeden. Het ingrijpende karakter van de gebeurtenis is moeilijk te vatten. Dit heeft eerst en vooral te maken met de rampsituatie zelf en de wijze waarop deze door overlevenden is beleefd. Voor nabestaanden van omgekomen passagiers betekende de ramp het abrupte verlies van een dierbare. Maar meestal werkt de impact van een ramp verder door. Na de ramp gaat voor de overlevenden en nabestaanden het leven verder. Vaak blijkt het om uiteenlopende redenen moeilijk om na een ramp de draad weer op te pakken.

Een complex aan samenhangende factoren: meer dan alleen psychische Uit het onderzoek komt naar voren dat vele factoren meespelen in het algehele verwerkingsproces. Hierbij zijn uiteraard de psychische factoren van groot belang. Rampen zijn voor zowel overlevenden en degenen die hen na staan, als voor nabestaanden van omgekomenen, ingrijpende, en om vele sterk variërende redenen, onuitwisbare gebeurtenissen. De emotionele verwerking van een dergelijke gebeurtenis blijkt een slepend en lang lopend proces. De bestaande en welhaast vanzelfsprekende patronen en zekerheden zijn verstoord. Velen gaan na een ramp of ongeval anders leven, relativeren zij meer en raken zij meer bewust van de waarde van het voorheen zo vanzelfsprekende leven. Toch blijkt dat er meer aan de hand is. Er zijn duidelijk aanwijsbare zaken die dat verwerkingsproces beïnvloeden.

Lichamelijke klachten belemmeren het verdere functioneren. Dit betekent dat de slachtoffers lichamelijk niet meer zo kunnen functioneren als zij voor de ramp deden. Voor 57% van de ondervraagden betekende de Faro-ramp een duidelijke verslechtering van de maatschappelijke situatie. Voor een niet onaanzienlijk deel van de respondenten leidden de lichamelijke (en geestelijke) klachten tot gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Maar liefst 30% van de inzittenden is als gevolg van de ramp geheel zonder werk gekomen. Anderen zijn in arbeidsuren achteruit gegaan.

Een groot deel van de respondenten is uiterst ontevreden over de wijze waarop **het onderzoek naar de oorzaak van de ramp** heeft plaatsgevonden en zijn verbaasd over het feit dat verschillende rapporten nogal uiteenlopende verklaringen geven. Daarnaast steekt het dat de inzittenden niet als getuigen zijn gehoord.

Het oordeel van de respondenten over **de rol van de media** is gedurende de tijdsperiode na de ramp in negatieve zin veranderd. In de periode direct na de ramp werd de berichtgeving over de oorzaak van de ramp door het merendeel van de respondenten nauwgezet gevolgd en hoewel de gevreesde

sensatielust van de media niet in dank wordt afgenomen, overheerst toch een positief oordeel. Met betrekking tot de latere fase na de ramp zijn de respondenten in hun mening negatiever. Respondenten missen een kritische noot in de berichtgeving over de schuldvraag. Onzorgvuldige informatie-voorziening over de hoogte van getroffen schadeclaims heeft bij personen in de omgeving van de slachtoffers ten onrechte de indruk gewekt dat overlevenden en nabestaanden grotendeels schadeloos zouden zijn gesteld. Veel respondenten ondervonden mede daardoor ergernis en onbegrip in hun eigen **omgeving**. Kennissen opperden dat zij vooral beter waren geworden door de ramp. De nieuwe fiets zou wel gekocht zijn met het geld van Martin Schröder.

Het juridische proces omtrent de vaststelling van de schadevergoeding en **de financiële afhandeling** van de schadeclaims wordt door meer dan de helft (57%) van de overlevenden als frustrerend bestempeld. Hoewel sommigen tevreden zijn over de wijze van zorg door Martinair, bestaat bij 74% van de respondenten een sterke ontevredenheid over de door Martinair verzorgde afhandeling. Men is van mening dat 'de hand op de schouder' meer een praatje voor de televisiecamera's was dan dat het management dit nu daadwerkelijk heeft geconcretiseerd. Noch de schade-afhandeling, noch de ondersteuning stemt tot tevredenheid. Ondanks dat de ANWB - en de verleende rechtsbijstand - bij twee op de drie een voldoende scoort, is toch bij een redelijk aantal respondenten sprake van een behoorlijke ontevredenheid over de afhandeling van de schadeclaims. Het duurde lang, de advocaat legde een grote druk op om maar akkoord te gaan, verschillende kosten zijn niet vergoed en de psychische schade is onvoldoende gecompenseerd. Een flink aantal respondenten zegt akkoord te zijn gegaan met het schikkingsvoorstel om er maar van af te zijn. *"Ik voel me afgekocht, maar ben blij er van af te zijn "*. Over het geheel genomen is het vertrouwen in de advocatuur niet bepaald toegenomen.

Deze combinatie van factoren maakt dat een kleine meerderheid van de respondenten van mening was dat het lange wachten op de afhandeling van de ramp in zekere zin tot een groter trauma heeft geleid dan de ramp zelf. Daarmee lijkt er een direct verband te bestaan tussen de kwaliteit van de juridische en materiële zorg na een ramp en de immateriële nazorg en het psychische verwerkingsproces. Een goede psychische verwerking is gehinderd en vertraagd door het moeizame proces van schade-afhandeling. De betekenis van niet-psychische gevolgen lijken te zijn onderschat.

4.3 Conclusies

De onderstaande conclusies hebben betrekking op de groep respondenten. Hoewel wij niet veel redenen hebben om te veronderstellen dat de groep van in totaal 88 inzittenden (allemaal ouder dan 16 jaar) die deze enquête invulde substantieel zal afwijken van de totale groep inzittenden (ouder dan 16 jaar) die de ramp overleefde (zo'n 227), kunnen wij over de mate van representativiteit geen betrouwbare uitspraak doen.

Wonden nagelaten De Faro-ramp liet bij veel van de overlevenden (diepe) wonden na. Deze wonden werden niet alleen veroorzaakt door de traumatische gebeurtenis zelf, maar ook door tal van zaken die na en als gevolg van de ramp speelden. Factoren die betrokkenen - in verschillende mate - belasten en frustrerden, waren onder andere:

- de lange duur van de lichamelijke gevolgen (bijvoorbeeld brandwonden en whiplash)
- de discussies omtrent de oorzaak van de ramp
- de sociaal-psychologische en emotionele verwerking
- de slepende weg langs keuringsartsen
- de verslechterde maatschappelijke en/of werksituatie
- de rol van de media
- de financiële afwikkeling
- de houding van Martinair
- de lange juridische nasleep

Ontevredenheid Bij de overlevenden bestaat een behoorlijke ontevredenheid over de gehele gang van zaken bij de afwikkeling. Een deel van hen is hier zelfs zeer ontevreden over.

Oorzaak Slechts een kleine minderheid is tevreden over de resultaten van de onderzoeksrapporten naar de oorzaak van de ramp. Men twijfelt over de objectiviteit en men vindt dat de verhalen van de inzittenden zijn genegeerd. Daarmee leidden de rapporten tot grote onzekerheid bij de slachtoffers.

Psychische problemen Vrijwel alle overlevenden en drie op de vier nabestaanden hebben na de ramp met psychische problemen te kampen gekregen. Hierbij werd een groot aantal psychische problemen genoemd, zoals angsten, concentratieverlies en depressiviteit.

Medische gevolgen Ruim drie op de vier inzittenden heeft na de ramp de lichamelijke en geestelijke klachten medisch laten onderzoeken. Het brede scala aan klachten varieerde van brandwonden, kneuzingen en pijn aan ledematen tot nekkklachten, hoofdpijn en moeheid. Als gevolg van deze klachten hebben de meeste inzittenden die de ramp overleefden in het eerste jaar na de ramp een groot aantal verschillende artsen, specialisten en keuringsinstanties bezocht, hetgeen op zichzelf een zware last legde op het dagelijkse leven van de betrokkenen. Vaak liep het aantal contacten op tot zo'n 20 bezoeken. De meeste steun ontvingen de overlevenden (en nabestaanden) van de eigen huisarts.

Steun van de eigen omgeving en lotgenoten Belangrijke ondersteuning ontvingen velen uit de directe omgeving (gezin, familie, goede vrienden). Wel merkten meer dan vier op de tien overlevenden op dat anderen die de ramp niet hebben meegemaakt hun psychische problemen niet goed begrepen. Dat verklaart waarschijnlijk dat de helft van de inzittenden aangaf na de ramp de meeste steun te hebben ontvangen van lotgenoten. Bovendien geeft een groot deel van de overlevenden en nabestaanden aan dat anderen ten onrechte denken dat zij er 'financieel' beter van zijn geworden.

Rampen en media Naarmate er meer tijd verstreken was na de ramp, werden de inzittenden en nabestaanden kritischer in hun oordeel over de media. De media hadden weinig oog voor de specifieke aspecten van de na-fase, spuiden enkele malen onjuiste informatie (bijvoorbeeld over de schadevergoeding) en kozen in de ogen van sommigen te gemakkelijk de kant van Martinair. Daarmee droegen de media in de ogen van de betrokkenen bij aan een onjuiste beeldvorming.

Werk en financiën Bij een op de drie inzittenden heeft zich een grote verslechtering voorgedaan in de maatschappelijke of werksituatie, wat veelal aanleiding heeft gegeven tot een verslechtering van de financiële situatie.

Organisatie schade-afwikkeling Inzittenden en nabestaanden zijn behoorlijk ontevreden over de organisatie van de schade-afwikkeling. Hierbij spelen met name de lange tijdsduur en de door Martinair verleende nazorg een rol. Martinair bleek niet in staat de belofte waar te maken een helpende hand op de schouder te bieden zolang daar behoefte aan is. Ook over de betrokkenheid van verzekeringsmaatschappijen wordt tamelijk negatief geoordeeld.

Juridisch proces Het juridische proces waarin vrijwel alle overlevenden en de meeste nabestaanden betrokkenen raakten, kostte niet alleen de nodige energie, maar gaf ook de nodige frustraties. Meer dan twee jaar na de ramp was bij velen de schadeafwikkeling nog niet afgerond. Eén van de redenen dat men uiteindelijk tot een schikking kwam was om er van af te zijn.

Betrokkenheid ANWB De ANWB heeft een belangrijke rol gespeeld bij de juridische bijstand na de ramp. Slechts een beperkt aantal overlevenden en nabestaanden liet zich door een eigen advocaat ondersteunen. Er is een redelijke mate van tevredenheid over de ANWB. Een substantiële minderheid (zo'n 20%) is ontevreden over de ANWB.

De rol van de overheid Inzittenden en nabestaanden zijn het erover eens dat de overheid een veel grotere rol zou dienen te spelen in de afhandeling en na-fase van een rampsituatie. Men is duidelijk ontevreden over de rol van bijvoorbeeld WVS met betrekking tot de nazorg.

Koppeling materieel & immaterieel Een ruime meerderheid onderschrijft de stelling dat pas sprake kan zijn van een goede psychische verwerking als alles is afgerond. Het lange wachten op de afhandeling leidde volgens de helft van de inzittenden tot een groter trauma dan de ramp zelf.