

# De Faro-ramp: overlevenden en nabestaanden aan het woord

## Verslag tweede enquête

### Voorwoord

De eerste resultaten van de tweede enquête zijn op een rijtje gezet.

Er zal na deze uitwerking echter nog een slag gemaakt moeten worden.

Het is namelijk onze bedoeling één of meerdere wetenschappelijke publicaties te schrijven waarin ook plaats wordt ingeruimd voor aanbevelingen. Ons staat nog een aantal zaken te doen. Allereerst zullen wij proberen een wetenschappelijk verantwoorde vergelijking te maken tussen de twee enquêtes. Dat zal niet zo gemakkelijk zijn, omdat slechts een deel van respondenten beide enquêtes heeft ingevuld. Toch willen wij proberen een zo helder mogelijke lijn uit beide enquêtes te halen. Vervolgens gaan wij op zoek naar belangrijke relaties tussen verschillende variabelen. In hoeverre werkt bijvoorbeeld de ernst van de (lichamelijke) verwondingen opgelopen bij de ramp door in de psychische gevolgen van de ramp?

Ten slotte willen wij op basis van de twee enquêtes en aan de hand van relevante literatuur proberen de resultaten in een breder perspectief te plaatsen om vervolgens bredere aanbevelingen te formuleren.

Menno van Duin  
Werner Overdijk  
Vina Wijkhuijs

Crisis Onderzoek Team  
Den Haag / Leiden

14 december 1998

## INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	1
1.1	De aanleiding tot een tweede enquête	1
1.2	Opzet van de enquête	1
1.3	Opzet van het rapport	1
2.	De response	2
2.1	De respondenten	2
3.	De onderzoeksresultaten	3
3.1	Kenmerken van de respondenten	3
3.2	Lichamelijk welzijn	3
3.3	Geestelijk welzijn	4
3.4	Schade afhandeling en juridische aspecten	4
3.5	Maatschappelijke en financieel-economische aspecten	7
3.6	Organisaties, lotgenoten en omgeving	8
4.	Slotbeschouwingen	11
4.1	De Faro-ramp, zes jaar later	11

## **HOOFDSTUK 1: INLEIDING**

### **1.1 De aanleiding tot een tweede enquête**

Zes jaar geleden, op 21 december 1992, vond één van de voor Nederland grootste vliegrampen plaats. Op de Portugese luchthaven Faro verongelukte een DC-10 van de Nederlandse chartermaatschappij Martinair tijdens de landing in stormachtig weer.

Aan boord bevonden zich 327 passagiers en 13 bemanningsleden. Het ongeluk kostte het leven van 56 inzittenden (54 passagiers en 2 bemanningsleden). Twee en half jaar na de ramp werden leden van het Crisis Onderzoek Team (COT) benaderd door een viertal overlevenden van deze vliegramp.

In het gesprek gaven zij een uiteenzetting van hun ervaringen na de ramp. Zij uitten hun ongenoegen over de juridische en financiële afhandeling van de ramp en zetten vraagtekens bij de verschillende onderzoeksrapporten naar de oorzaak van het vliegtuigongeluk.

Naar aanleiding van dit gesprek is in 1995 via het adressenbestand van de Anthony Ruys Stichting een enquête uitgezet onder overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp.

Uit de resultaten van deze enquête kwam echter naar voren, dat zo'n drie jaar na de ramp nog veel zaken - de geestelijke en lichamelijke verwerking, de juridische afwikkeling en de daarmee samenhangende financiële consequenties - een belangrijke rol speelden in het dagelijkse leven van de betrokkenen.

Tevens bleek dat enkele vragen die wij toen stelden, nog niet beantwoord konden worden. Zo was bij een groot aantal personen de schade-afwikkeling nog niet afgerond. Bovendien rees de vraag of er een verandering zou hebben plaatsgevonden in de mening van de betrokkenen over de afhandeling van de ramp en de daarbij betrokken instanties. Om antwoord te krijgen op deze vragen - en daarmee het inzicht in de lange termijn consequenties van een dergelijke ramp te kunnen vergroten - is besloten een tweede enquête uit te zetten onder de overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp.

### **1.2 Opzet van de enquête**

De tweede enquête bestond uit in totaal 68 vragen. Elf vragen hadden betrekking op de achtergrond van de respondenten en hun reactie op de resultaten van de eerste enquête. De overige 57 vragen waren verdeeld over zes thema's, te weten:

- het lichamenlijk welzijn
- het geestelijk welzijn
- de juridische (schade)afhandeling
- de maatschappelijke en financieel-economische consequenties
- de mening over de bijdrage van organisaties
- de mening over het contact met lotgenoten en de omgeving

### **1.3 Opzet rapport**

In het nu volgende worden de resultaten van de tweede enquête beschreven. Hoofdstuk twee biedt een overzicht van de behaalde response. In hoofdstuk drie volgen de uitkomsten met betrekking tot de onderzochte aspecten. Hoofdstuk vier geeft tenslotte de beschouwingen ten aanzien van dit enquête-onderzoek.

## HOOFDSTUK 2: DE RESPONSE

### 2.1 De respondenten

Begin mei 1998 is de vragenlijst via de Anthony Ruys Stichting toegezonden aan overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp. Zo'n vijf maanden later, eind september 1998, waren 86 vragenlijsten retour ontvangen. Bij tien van deze 86 ontvangen vragenlijsten was echter aangegeven dat de betrokkene geen interesse had deel te nemen aan het onderzoek. Verder waren twee vragenlijsten te summier ingevuld om opgenomen te kunnen worden in de analyse. De resultaten van deze tweede enquête zijn aldus gebaseerd op de antwoorden van 74 personen die het vragenformulier volledig ingevuld aan ons hebben teruggestuurd, de zogeheten respondenten.

**Inzittenden en niet-inzittenden** Onder de respondenten wordt de grootste groep gevormd door zij die als inzittende de vliegramp hebben overleefd (63 personen). De overige 11 respondenten zijn indirect betrokken geraakt bij de Faro-ramp. Voor negen van deze 'niet-inzittenden' geldt, dat ze door de ramp een of meerdere familieleden of bekenden hebben verloren. Onder de inzittenden zijn acht respondenten die door de ramp een familielid en/of een bekende hebben verloren.

Bij de bespreking van de onderzoeksresultaten worden de inzittenden tevens aangeduid met overlevenden, en de niet-inzittenden met nabestaanden. Indien, zonder verdere verwijzing, gebruik wordt gemaakt van het woord 'respondenten' dan wordt hiermee verwezen naar de gehele groep (inzittenden én niet-inzittenden). Vanwege het kleine aantal niet-inzittenden onder het totaal aantal respondenten, zal het grootste deel van de weergegeven resultaten betrekking hebben op de inzittenden.

**Deelname eerste en tweede enquête** Volgens de berekening uit het verslag van de eerste enquête omvat de groep te benaderen respondenten 227 personen (ouder dan 16 jaar).<sup>1</sup> Dit betekent dat 28% van de personen die de vliegramp hebben overleefd, medewerking heeft verleend aan deze tweede enquête.

Driekwart van de respondenten van de tweede enquête had ook de eerste enquête ingevuld en opgestuurd. Deze groep bestond uit 49 inzittenden en 5 niet-inzittenden. Dit betekent dat 56% van de inzittenden die aan de eerste enquête heeft meegewerkt, ook aan deze tweede enquête heeft deelgenomen. Voor de niet-inzittenden ligt dit percentage op 18%. Tzamen vormen ze 47% van de deelnemers aan de eerste enquête.

Van de 18 respondenten die niet aan de eerste enquête hadden deelgenomen, gaf de helft daartoe als reden op dat ze er - drie jaar geleden - nog niet aan toe was om de vragen te beantwoorden. De overige respondenten gaven als verklaring dat ze de eerste vragenlijst niet hadden ontvangen, of dat ze de eerste vragenlijst wel hadden ontvangen, maar vergeten waren deze terug te sturen.

---

<sup>1</sup> Bij de berekening is de groep overlevenden, die ten tijde van de ramp jonger was dan 16 jaar (46 personen), niet meegerekend. Het totaal aantal te benaderen respondenten kan - doordat inmiddels 6 jaar verstreken zijn - groter zijn dan de hier vermelde 227. Van de deelnemers aan de tweede enquête was één respondent ten tijde van de ramp jonger dan 16 jaar. Daarentegen gaven zes respondenten (allen inzittenden) aan de vragenlijst mede namens een of meer andere personen uit hun gezin te hebben ingevuld.

## HOOFDSTUK 3: DE ONDERZOEKSRESULTATEN

### 3.1 Kenmerken van de respondenten

Onder de respondenten was het aantal mannen en vrouwen gelijk verdeeld. De leeftijd van de respondenten lag tussen de 20 en 77 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 48 jaar. De grootste groep respondenten bevond zich in de leeftijdscategorie van 38 tot 58 jaar.

### 3.2 lichamelijk welzijn

Het merendeel van de geënquêteerde inzittenden (86%) is bij het vliegtuigongeluk gewond geraakt.<sup>2</sup> De mate waarin deze respondenten gewond waren geraakt, is verdeeld over de categorieën 'licht gewond' (20), 'zwaar gewond' (17), en 'poliklinische behandeling' (15).

Zo'n zeven op de tien inzittenden - 45 respondenten - geven aan, drie tot zes jaar na het vliegtuigongeluk nog last te hebben van lichamelijke problemen. In onderstaande tabel zijn de antwoorden van deze 45 inzittenden weergegeven.

Tabel 1: Overzicht van de lichamelijke problemen en de mate waarin deze onder de inzittenden voorkomen (meerdere antwoorden mogelijk).

Lichamelijke problemen:	INZITTENDEN		
	aantal maal vermeld	Percentage(1) (N=45)	Percentage(2) (N=63)
1. Vermoeidheid	30	67%	48%
2. Pijn aan of slecht functioneren van hand / arm / schouder / voet / enkel / been e.d	27	60%	43%
3. Rugklachten	20	44%	32%
4. Nekklachten/Whiplash	18	40%	29%
5. Hoofdpijn	13	29%	21%
6. Spierpijn	11	24%	17%
7. Maag- / Buikpijn	7	16%	11%
8. Ademhalingsproblemen	7	16%	11%
9. Pijnlijkheid van brandwonden	4	-	-
10. Anders n.l. duizeligheid, misselijkheid, verminderde weerstand.	7	16%	11%

percentage (1): heeft betrekking op het aantal inzittenden dat aangaf lichamelijke problemen te hebben N=45.

percentage (2): heeft betrekking op het totaal aantal geënquêteerde inzittenden N=63.

Van de inzittenden die lichamelijke problemen ervaren, ondervindt ruim de helft (25) 'vaak' last van deze problemen. Sommigen hebben elke dag pijn, kunnen niet meer normaal functioneren en moeten het rustig aandoen. Anderen ondervinden beperkingen bij het werken en sporten, voelen zich lusteloos of raken snel vermoeid. De overige inzittenden met lichamelijke problemen zeggen soms (17) tot zelden (3) last te hebben van de vermelde lichamelijke klachten.

Ruim driekwart van de inzittenden met lichamelijke klachten - 35 respondenten - heeft vanwege deze problemen de afgelopen drie jaar een arts of een medisch specialist bezocht. Deze groep vormt 55% van het totaal aantal geënquêteerde inzittenden. Het aantal bezoeken dat gedurende de afgelopen drie jaar werd afgelegd, varieert van zo'n twee tot acht bezoeken per jaar.

<sup>2</sup> Bij de eerste enquête was dit percentage 75%.

### 3.3 Geestelijk welzijn

Naast lichamelijke problemen ondervonden zowel overlevenden als nabestaanden een verandering in hun geestelijk welzijn. Tweederde van de inzittenden - 42 respondenten - en 2 niet-inzittenden hebben in verband met psychische problemen, ten gevolge van de ramp, de hulp ingeschakeld van een psycholoog, een psychiater of het RIAGG.

In driekwart van de gevallen - door 33 van de 44 respondenten met psychische problemen - werd reeds in het eerste jaar na de ramp contact gezocht met een dergelijke specialist of instantie. De overigen deden in de jaren 1994 tot 1998 voor het eerst een beroep op de geestelijke gezondheidszorg.

Tabel 2: Het jaar waarin door de respondenten voor het eerst contact is gezocht met een specialist of instantie op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg.

Jaar eerste contact	INZITTENDEN		NIET-INZ	TOTAAL percentage
	Aantal	percentage		
1993	32	76%	1	75%
1994	3	7%	1	9%
1995	1	2%	0	2%
1996	5	12%	0	11%
1997	1	2%	0	2%
Totaal	42	99%	2	99%

Met betrekking tot de inzittenden, duurde voor 17 overlevenden het contact niet langer dan een jaar, terwijl door 16 overlevenden - wat overeenkomt met een kwart van het totaal aantal geënquêteerde inzittenden - drie jaar of langer een specialist werd bezocht.

Door 29% van de geënquêteerde inzittenden - 18 respondenten - is een behandeling gevolgd in het kader van langdurige verwerkingsproblemen. Vijf en een half jaar na de ramp werd nog door zeven overlevenden (10%) gebruik gemaakt van een dergelijke behandeling.

Desondanks zegt driekwart van de inzittenden de ramp redelijk tot goed te hebben verwerkt. Op de vraag of de ramp hun leven (ook) in positieve zin heeft beïnvloed, antwoordt 44%<sup>3</sup> van de inzittenden instemmend (tegenover 37% ontkennend).

### 3.4 Schade afhandeling en juridische aspecten

Uit de resultaten van de eerste enquête kwam naar voren dat voor een groot aantal respondenten de schadeclaim nog niet was afgehandeld. Bovendien bestond er destijds ontevredenheid over de mate waarin bepaalde claims werden vergoed. Om meer duidelijkheid te krijgen over de mate waarin de schadeclaims - vijf en half jaar na de ramp - zijn afgehandeld, zijn in de tweede enquête wederom vragen gesteld met betrekking tot de juridische afwikkeling van de Faro-ramp.

Uit de resultaten van de tweede enquête komt naar voren, dat ruim driekwart van de respondenten - 57 personen - een reisverzekering had afgesloten. Van hen waren 38 respondenten (67%) tevreden, en 11 respondenten (19%) ontevreden over de schade-afhandeling door de betreffende verzekeringsmaatschappij.

Wat betreft de overige claims, voor bijvoorbeeld tijdelijk of blijvend fysiek letsel, vermindering in inkomsten of immateriële schade, is voor 85% van de inzittenden en voor alle nabestaanden het juridische proces afgerond. Voor negen inzittenden waren vijf en een half jaar na de ramp (delen van) schadeclaims nog in behandeling. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de ingediende, afgehandelde en de nog in behandeling zijnde schadeclaims.

<sup>3</sup> Ten tijde van de eerste enquête, drie jaar na de ramp, was dit percentage 32%

Tabel 3: De ingediende, afgehandelde en nog in behandeling zijnde schadeclaims, m.b.t. inzittenden en niet-inzittenden.

	INZITTENDEN		NIET-INZ	TOTAAL	
	aantal	perc.		aantal	perc.
Schadeclaim ingediend:	61	(1 00%)	8	69	(1 00%)
waarvan:					
a) afgehandeld	52	85%	8	60	87%
b) niet-afgehandeld	9	15%	0	9	13%
-missing-	2		3		
TOTAAL	63		11	74	

Zoals ook reeds bij de eerste enquête naar voren kwam, werden bij de afhandeling van de schadeclaims de belangen van vrijwel alle overlevenden en nabestaanden vertegenwoordigd door de ANWB. Daarnaast is door de respondenten tevens een beroep gedaan op andere juridische instanties, waaronder de reisverzekering (27), inboedelverzekering (14), ziektekostenverzekering (7), een eigen advocaat (7), ongevallenvverzekering (2), rechtsbijstandverzekering (2), een juridisch adviseur, levensverzekering en het Faro-steunfonds. De respondenten van wie de schadeclaim in 1998 nog in behandeling was, werden op dat moment (nog) bijgestaan door de ANWB, een eigen advocaat en/of de vakbond.

Van de groep respondenten voor wie het juridische proces is afgerond (N=60), gaven 30 inzittenden en vrijwel alle nabestaanden aan, ontevreden te zijn over de schade-afhandeling. Daarentegen waren 14 inzittenden tevreden over de schadevergoeding. Opvallend was dat geen van de nabestaanden tevreden was over de schadevergoeding. Zes inzittenden en twee niet-inzittenden gaven aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn over de schade-afwikkeling.

Op de vraag naar de reden tot ontevredenheid over de schade-afwikkeling gaven 33 inzittenden en 6 niet-inzittenden antwoord. De reacties omvatten de volgende antwoorden (zie tabel 4).

Tabel 4: Overzicht van de redenen tot ontevredenheid over de schade-vergoeding (meerdere antwoorden mogelijk).

Reden van ontevredenheid:	INZITTENDEN	NIET-INZ	TOTAAL	
	(N=33)	(N=6)	(N=39)	
	aantal	aantal	aantal	perc.
1. vergoeding was te laag	21	4	25	64%
2. wilde er 'te snel' vanaf zijn <sup>4</sup>	18	5	23	59%
3. te lang moeten wachten	11	2	13	33%

De inzittenden die aangaven tevreden te zijn over de schade-vergoeding, gaven als reden dat ze er snel vanaf wilden zijn; het uitgekeerde bedrag reëel vonden; of van mening zijn dat psychische schade niet te vergoeden valt.

Van de negen overlevenden van wie de schadeclaim nog in behandeling was, gaven zeven inzittenden aan ontevreden te zijn over het verloop van de schade-afwikkeling. Als toelichting op hun ontevredenheid gaven enkelen aan dat ze het juridische proces "als een lange marteling ervaren, waarbij niet aan toekomstige gevolgen wordt gedacht." De andere twee inzittenden onthielden zich van een mening. In onderstaande tabel zijn de meningen van de respondenten weergegeven met betrekking tot de tevredenheid c.q. ontevredenheid over de schade-afhandeling.

<sup>4</sup> Door zes respondenten werd vermeld dat ze onder druk akkoord zijn gegaan met het schikkingsaanbod

Tabel 5: Totaal overzicht van de (on)tevredenheid over de afwikkeling van de ingediende schadeclaims.

Tevredenheid over (het verloop van) de schade-afwikkeling	INZITTENDEN		NIET-INZ.	TOTAAL	
	aantal	perc.		aantal	aantal
Tevreden	14	23%	0	14	21%
Noch tevreden noch ontevreden	6	10%	2	8	12%
Ontevreden	37	62%	6	43	63%
Geen mening	3	5%	0	3	4%
Totaal	60	101%	8	68	100%
-missing-	1		0	1	
TOTAAL (ingediende schadeclaims)	61		8	69	

Een kwart van de respondenten heeft bij het uitgekeerde bedrag een specificatie van de ingewilligde schadeposten ontvangen. Slechts één inzittende en een nabestaande hebben belasting moeten betalen over het ontvangen bedrag.

Vier op de tien respondenten zijn van mening dat de juridische afhandeling in zekere zin tot een groter trauma heeft geleid dan het neerstorten van het vliegtuig zelf. Daarentegen is 30% van de respondenten deze mening niet toegedaan. Wel is een grotere spreiding in meningen zichtbaar bij de stelling dat het lange wachten op de juridische afhandeling, de verwerking van de psychische problemen heeft vertraagd (46% mee eens, tegenover 27% oneens). Bij een meerderheid van de respondenten (53%) is ondanks de lange periode van afwikkeling nog geen gevoel van berusting ontstaan.

### 3.5 Maatschappelijke en financieel-economische aspecten

Bij 39 inzittenden en vijf niet-inzittenden hebben zich (mede) na de Faro-ramp, veranderingen voorgedaan in hun maatschappelijke positie of werksituatie. Vijf inzittenden weten echter niet of de verandering een direct gevolg is van de vliegcrash.

Tabel 6: Overzicht van de veranderingen die zich na de Faro-ramp hebben voorgedaan in de maatschappelijke functie of werksituatie van overlevenden en nabestaanden.

Sprake van verandering:	INZITTENDEN		NIET-INZ.	TOTAAL
	Aantal	Percentage		
NEE, ik werkte niet	7	12%	3	14%
NEE, geen verandering	15	25%	3	25%
NEE Totaal	22	37%	6	39%
JA, andere werkplek/functie	10	16%	1	16%
JA, geen baan meer	23	38%	2	35%
JA, minder uren werkzaam	6	10%	1	10%
JA Totaal	39	64%	5	61%
TOTAAL	61	101%	10	100%
-missing-	2		1	



Van de groep overlevenden voor wie in de afgelopen zes jaar de maatschappelijke functie c.q. werksituatie is veranderd (N=39), spraken 20 inzittenden van een grote-, en zes inzittenden van een kleine verslechtering. De overigen typeerden de verandering als een kleine tot grote verbetering, of zagen de verandering noch als een verbetering, noch als een verslechtering. Hieruit volgt dat vier op de tien van de geënquêteerde overlevenden (41%), na de Faro-ramp een verslechtering van zijn of haar maatschappelijke functie c.q. werksituatie heeft ervaren.

Voor de meesten had de verandering in de maatschappelijke functie plaats in de eerste drie jaren na de vliegcrash (1993, 1994 en/of 1995). Voor vijf inzittenden is de werksituatie in de jaren daarna (1996 t/m 1998) gewijzigd.

Bij 41 inzittenden en zes niet-inzittenden is na de Faro-ramp de financiële situatie veranderd. Van de groep inzittenden kenschetsten 32 respondenten de verandering als een verslechtering. Deze groep vormt 51% van de geënquêteerde inzittenden. Op een totaal van 63 overlevenden spraken 21 inzittenden van een grote, en 11 inzittenden van een kleine verslechtering van hun financiële situatie. De antwoorden van de overige respondenten waren verdeeld over 'kleine' en 'grote verbetering', 'noch verbetering noch verslechtering' en 'geen mening'.

Een groot aantal respondenten gaf als reden voor de financiële verslechtering, dat ze als gevolg van de Faro-ramp in de WAO zijn beland of minder uren (tot niet meer) werkzaam zijn en daardoor minder inkomsten hebben. Daarnaast hebben enkelen, door bijvoorbeeld de juridische afhandeling van de ramp, meer onkosten moeten maken. Indien sprake was van een verbetering van de financiële situatie dan was deze voornamelijk het gevolg van de uitgekeerde schadevergoeding.

### **3.6 Organisaties, lotgenoten en omgeving**

**Organisaties** Aan de respondenten is een aantal vragen voorgelegd omtrent hun oordeel over de afwikkeling van de ramp en de organisaties die daarbij betrokken waren. Zoals reeds in paragraaf 3.4 is vermeld, bestond er bij een meerderheid van de geënquêteerden nog geen gevoel van berusting over de juridische afwikkeling van de ramp. Bij de vraag hun oordeel uit te drukken in een cijfer, wordt door de inzittenden de juridische afwikkeling gemiddeld beoordeeld met een 4,2.

Het cijfer dat de inzittenden aan Martinair gaven, kwam gemiddeld uit op een 3,2.

Uit de antwoorden op de vraag of hun oordeel over de betrokkenheid van Martinair de afgelopen twee jaar is veranderd, blijkt dat vier op de tien inzittenden zijn of haar mening in negatieve zin heeft bijgesteld. Bij 38% van de inzittenden is de mening onveranderd gebleven; twee inzittenden gaven aan dat hun oordeel positiever is geworden.

Aan de ANWB gaven de inzittenden een gemiddeld cijfer van 4,6.

Wat betreft de betrokkenheid van de ANWB bij de afwikkeling van de ramp, gaf de helft van de inzittenden aan dat hun oordeel de afgelopen twee jaar negatiever is geworden en zei 28% van de inzittenden, niet van mening te zijn veranderd.

Met betrekking tot de betrokkenheid van de advocaten vermeldde 42% van de inzittenden dat hun oordeel, in vergelijking met twee jaar geleden, negatiever is geworden. (Daarnaast was 28% van de inzittenden niet van mening veranderd en gaf 22% geen directe mening). Ter verklaring van hun oordeel gaven enkele inzittenden aan dat het belang van het slachtoffer geen prioriteit genoot; dat ze niet voldoende steun van de advocaten hebben ontvangen; of dat ze het gevoel hadden dat er sprake was van belangenverstrengeling.

Aan het Faro-steunfonds werd door de inzittenden gemiddeld een 4,5 toegekend. Vrijwel alle overlevenden en nabestaanden (93%) bleken van het bestaan van dit steunfonds op de hoogte te zijn. Ruim tweederde van de respondenten was van het bestaan op de hoogte gebracht door de advocaat of

instantie van wie juridische bijstand werd ontvangen. Door 14 overlevenden en zeven nabestaanden is uiteindelijk een beroep gedaan op het Faro-steunfonds.

De reden dat deze respondenten een beroep op het steunfonds deden, was veelal om bijzondere, of nog niet vergoede schade alsnog vergoed te krijgen. De respondenten die geen beroep op het steunfonds hebben gedaan, waren van mening dat ze de (extra) schadevergoeding van het fonds niet nodig hadden, of achtten de kans op succes te gering.

Uiteindelijk was van zes inzittenden en van alle zeven nabestaanden de aanvraag geheel of gedeeltelijk gehonoreerd. De overige inzittenden wachtten nog op een nader antwoord.

De Anthony Ruys Stichting werd door de inzittenden - met een 6,3 als gemiddeld cijfer - positief beoordeeld. Een meerderheid van de respondenten was van mening dat de Anthony Ruys Stichting heeft gezorgd voor contacten tussen overlevenden en nabestaanden van de ramp (57%), en zich heeft ingezet voor de veiligheid van het vliegverkeer (53%). De helft van de respondenten vond dat de Anthony Ruys Stichting heeft opgetreden als collectieve belangenbehartiger ten aanzien van derden. Voor ruim een derde van de respondenten (36%) heeft de Anthony Ruys Stichting tevens geholpen bij het rouwproces c.q. de geestelijke verwerking van de ramp. Verder gaven enkele respondenten aan dat de Anthony Ruys Stichting hen van dienst is geweest door informatie te verstrekken over ontwikkelingen rond de Faro-ramp. Een kleine groep (13%) was van mening dat de Anthony Ruys Stichting geen van de genoemde functies heeft vervuld.

Op de vraag wat de belangrijkste functie van de Anthony Ruys Stichting zou moeten zijn, antwoordde bijna driekwart van de respondenten "het achterhalen van de oorzaak van de crash". Een meerderheid van de respondenten zag daarnaast tevens een functie voor de Anthony Ruys Stichting in het ondersteunen van overlevenden en nabestaanden bij de geestelijke verwerking (58%); het bevorderen van de veiligheid van het vliegverkeer (57%), en het optreden als collectieve belangenbehartiger ten aanzien van derden (55%).

**Rol overheid** De rol van de overheid werd evenals in de eerste enquête negatief beoordeeld (gemiddeld 3,0). In de eerste enquête gaf driekwart van de respondenten aan dat het goed zou zijn indien de overheid een veel grotere rol zou hebben gespeeld bij de afhandeling en de na-fase van de ramp. In de tweede enquête merkte een enkele respondent op dat "het een plicht is voor de overheid om de oorzaak van de ramp uitvoerig te onderzoeken."

**Oorzaak van de ramp** Ten tijde van de eerste enquête was een ruime meerderheid van de respondenten zeer ontevreden over de resultaten van de onderzoeken naar de oorzaak van de ramp. Een groot deel van de respondenten had het gevoel dat de verhalen van overlevenden genegeerd werden. Bovendien plaatste een groot deel van de respondenten vraagtekens bij de objectiviteit van de onderzoeken.

In het voorgaande kwam reeds naar voren, dat vijf en half jaar na de ramp, onder overlevenden en nabestaanden nog steeds de vraag naar de oorzaak van de vliegcrash leeft.<sup>5</sup> Door de inzittenden werd aan de rol en het commentaar van de RLD, een onvoldoende (cijfer 2,5) gegeven.

**Lotgenoten** De inzittenden gaven met een gemiddelde van 7,2 een positief oordeel over de ontvangen steun van lotgenoten. Een grote meerderheid (90%) van de inzittenden heeft sinds de Faro-ramp contact gehad met lotgenoten, waarvan een derde echter alleen in de eerste jaren na de ramp.

Vijf en half jaar na de ramp is de groep inzittenden die contact met lotgenoten nog op prijs stelt, haast even groot als de groep die geen contact meer wenst (47% ja, tegenover 43% nee). Ruim de helft (53%) van de inzittenden gaf aan geen behoefte (meer) te hebben aan een jaarlijkse herdenking. Een mogelijke verklaring hiertoe kan zijn dat een even groot deel van de inzittenden het niet eens was met de stelling dat (de afgelopen twee jaar) van lotgenoten de meeste steun is ontvangen. Ruim twee op de tien (22%) inzittenden was deze mening wel toegedaan.

---

<sup>5</sup> 73% van de respondenten vond het achterhalen van de oorzaak van de crash de belangrijkste functie van de Anthony Ruys Stichting.

**Omgeving** Door de inzittenden werd de ontvangen steun uit de omgeving, met een gemiddelde score van 7,4 als positief ervaren. Toch waren vier op de tien inzittenden van mening dat anderen, die de ramp niet hebben meegemaakt, weinig tot geen begrip tonen voor hun problemen. Bovendien was 57% van de inzittenden het eens met de stelling dat personen in hun omgeving ten onrechte denken, dat zij 'financieel beter' zijn geworden van de Faro-ramp. De tegenstelling in deze antwoorden laat zich het best verduidelijken met de reacties van twee respondenten:

*'Mijn man was voor 56% verbrand. Elke dag vraagt iemand wel, hoe het met hem gaat.', 'Een doorsnee Nederlander realiseert zich niet wat trauma's met je doen.'*

Tabel 7: Overzicht van de gemiddelde scores ten aanzien van zaken die betrekking hebben op de afwikkeling van de Faro-ramp, m.b.t. de inzittenden.

Beoordeelde zaken:	Gemiddeld oordeel INZITTENDEN
1. Het commentaar en de rol van de RLD	2,5
2. De rol van de overheid	3,0
3. Martinair	3,4
4. De juridische afwikkeling van de ramp	4,2
5. Het Faro-steunfonds	4,5
6. De ANWB	4,6
7. Rol van de media na de ramp	4,8
8. Het Portugese onderzoek naar de oorzaak van de ramp	5,6
9. De Anthony Ruys Stichting	6,3
10. Steun van lotgenoten	7,2
11. Steun uit de eigen omgeving	7,4

**De relatie met de psychische verwerking** Bijna tweederde (63%) van de respondenten had niet gedacht vijf jaar na de ramp nog zo vaak aan de ramp te denken. Voor een even groot deel van de respondenten (64%) kan pas sprake zijn van een goede psychische verwerking, indien alle -juridische en financiële e.d.- aspecten van de ramp zijn afgerond.

## HOOFDSTUK 4: SLOTBESCHOUWINGEN

### 4.1 De Faro-ramp, zes jaar later

**Lichamelijk klachten houden aan** Uit de resultaten van de tweede enquête komt naar voren dat inzittenden nog steeds lichamelijke problemen ervaren ten gevolge van de Faro-ramp. Het percentage inzittenden dat aangaf de afgelopen drie jaar last te hebben gehad van lichamelijke problemen was iets gedaald ten opzichte van het percentage inzittenden dat ten tijde van de eerste enquête - drie jaar na de ramp - lichamelijke problemen ondervond (resp. 71% en 77%).

Opmerkelijk is echter, dat door een in aantal kleinere groep inzittenden, in grotere mate lichamelijke klachten worden vermeld (zie tabel 8).

Deze relatieve toename in het aantal lichamelijke klachten zal ongetwijfeld ten dele s verklaard door het gegeven, dat er onder de respondenten van de tweede enquête, procentueel meer inzittenden waren die bij de vlieg-ramp gewond zijn geraakt (86% in vergelijking met 75% bij de eerste enquête).

Tabel 8: Overzicht van de ondervonden lichamelijke problemen in de eerste jaren na de ramp (1993-1995) en in de jaren 1996-1998, m.b.t. de inzittenden.

De door inzittenden vermelde klachten:	Aantal maal vermeld in	
	eerste enquête (N=63)	tweede enquête (N=45)
a) van lichamelijke aard		
1. Pijn aan of slecht functioneren van hand / arm / schouder / voet /enkel / been e.d.	22	27
2. Rugklachten	19	20
3. Nekklachten/Whiplash	12	18
4. Pijnlijkheid van brandwonden	5	4
b) van psychosomatische aard		
5. Vermoeidheid	12	30
6. Hoofdpijn	7	13
7. Spierpijn	3	11
8. Maag-/Buikpijn	2	7
9. Ademhalingsproblemen	-	7
10. Overige n.l. duizeligheid, verkoudheid, misselijkheid, verminderde weerstand, hartkloppingen.	5	7

N=63 is het aantal inzittenden dat bij de eerste enquête aangaf lichamelijke klachten te hebben

N=45 is het aantal inzittenden dat bij de tweede enquête aangaf lichamelijke problemen te ondervinden.

Van de inzittenden die bij de tweede enquête aangaven last te hebben van lichamelijke problemen, heeft ruim de helft in die mate last dat ze niet meer normaal kunnen functioneren, het rustiger aan moeten doen, of beperkingen ondervinden bij het werken en/of sporten. Deze groep vormt 40% van het totaal aantal geënquêteerde inzittenden.

**Psychische problemen nog aanwezig** Uit de resultaten van de eerste enquête kwam naar voren dat 63% van de inzittenden, vanwege psychische problemen, geestelijke bijstand had gezocht. Van de inzittenden die hebben deelgenomen aan de tweede enquête had 57% in diezelfde periode (1993 tot en

met 1995) contact met een psycholoog, psychiater of het RIAGG. Zes jaar na de ramp werd nog door een klein aantal (7) inzittenden een behandeling gevolgd in het kader van langdurige verwerkingsproblemen. Overigens is, in vergelijking met de eerste enquête, een groter percentage van de inzittenden van mening dat de ramp hun leven ook in positieve zin heeft beïnvloed (44% versus 31% bij de eerste enquête).

**Ontevredenheid over juridische afhandeling** Voor het merendeel van de inzittenden is zes jaar na de ramp het juridische proces omtrent de schadeclaims afgerond (85%, in vergelijking met 58% bij de eerste enquête).

Onder de inzittenden van de tweede enquête heerste echter ontevredenheid over de wijze waarop en de mate waarin de geleden schade is vergoed. In vergelijking met de eerste enquête gaf een kleiner percentage inzittenden aan tevreden te zijn over de afgehandelde schadeclaims (27% in vergelijking met 64% bij de eerste enquête). Tot zes jaar na de ramp werd (in ieder geval) door negen inzittenden nog een juridische strijd gevoerd om geleden materiele schade, tijdelijk en/of blijvend fysiek leed, psychische schade en vermindering van inkomsten vergoed te krijgen.

**Maatschappelijke en financieel-economische verslechtering** Bij de tweede enquête was, in vergelijking met de eerste enquête, een grotere groep inzittenden die aangaf een verandering te hebben ondergaan in hun maatschappelijke functie of werksituatie (64% tegenover 47%). Deze groep inzittenden heeft (mede) als gevolg van de Faro-ramp een andere functie (16%), is minder uren werkzaam (10%), of heeft geen betaalde baan meer (38%).<sup>6</sup>

Zo'n vier op de tien inzittenden typeerde de verandering in de maatschappelijke functie als een verslechtering (41% versus 39% bij de eerste enquête).

De verandering in de maatschappelijke functie c.q. werksituatie was een van de (voornaamste) redenen, waardoor de respondenten een verandering in hun financiële situatie hebben ondervonden. Bij de tweede enquête gaf 52% van de inzittenden aan dat hun financiële situatie is verslechterd. Bij de eerste enquête was dit percentage 48%.

**Organisaties, lotgenoten en omgeving beoordeeld** Een groot deel van de inzittenden gaf aan, dat hun mening ten aanzien van Martinair, de ANWB en de rol van de advocaten, de afgelopen twee jaar negatiever is geworden (resp. 40%, 50% en 42%). Het gemiddelde cijfer dat inzittenden aan de juridische afhandeling in het algemeen, en specifiek aan Martinair en de ANWB gaven, was respectievelijk een 4,2, een 3,4 en een 4,6. Verder werd ook het Faro-steunfonds gemiddeld met een onvoldoende beoordeeld (4,5). Daarnaast gaven de inzittenden een onvoldoende aan het Portugese onderzoek naar de oorzaak van de ramp, de rol en het commentaar van de RLD, de rol van de media, en aan de inzet van de overheid na de ramp (resp. een 5,6 een 2,5 een 4,8 en een 3,0).

Positief waren de geënquêteerde inzittenden over de Anthony Ruys Stichting, de ontvangen steun van lotgenoten en de steun uit de eigen omgeving, die respectievelijk met een 6,3 een 7,2 en een 7,4 werden gewaardeerd.

---

<sup>6</sup> Bij de eerste enquête waren deze percentages resp. 5%, 13% en 30%.