



Anthony Ruys Stichting

Stichting ter bevordering van de veiligheid van het luchtverkeer en ter behartiging van de belangen van slachtoffers en nabestaanden van slachtoffers van onveiligheid in het luchtverkeer, met name van de vliegramp in Faro op 21 december 1992.

Ceintuurbaan 262-1 / 1072 GH Amsterdam / Telefoon: 020-6756458 / Giro 4991954

**Aan de Geneeskundige Hoofdinspectie
van de Volksgezondheid
Postbus 5406
2280 HK Rijswijk**

Betreft: Commentaar op Nota "Organisatie Medische Hulpverlening bij Rampen"

Amsterdam, 3 november 1993

Geachte heer, mevrouw

Bij deze stellen wij u in kennis van het bestaan van de Anthony Ruys Stichting. Deze Stichting is opgericht op 18 mei 1993 en beijvert zich onder andere voor de nazorg van slachtoffers en nabestaanden van de vliegramp in Faro. Te uwer informatie sturen wij de Nota mee over Ontstaan, Doelstellingen en Werkwijze van de Anthony Ruys Stichting.

Inleiding

Via de media vernamen wij, dat de Geneeskundige Hoofdinspectie van Volksgezondheid een Evaluatierapport van de Vliegrampen in de Bijlmer en in Faro en van de treinramp bij Hoofddorp had uitgebracht.

Op ons verzoek is dat rapport begin oktober toegestuurd door het ministerie.

Uit de inhoud van uw nota begrijpen wij, dat het met name geschreven is vanuit de behoefte om in de toekomst tot betere afspraken te komen ten aanzien van de organisatie van de medische hulpverlening bij rampen.

Wij zijn van mening dat wij als direct betrokkenen op grond van onze eigen ervaringen een aantal aanvullingen op de nota kunnen geven, waarvan wijzelf in elk geval van mening zijn, dat die in een toekomstig rampenplan meegenomen zouden moeten worden. Vanzelfsprekend beperken wij ons in ons commentaar tot die gedeeltes van de nota, die de vliegramp in Faro betreffen.

Overigens hebben wij een kopie van dit rapport toegestuurd aan de Stuurgroep Voorzieningen Bijlmer, eveneens een organisatie van direct betrokken slachtoffers en hun adviseurs, zodat ook zij in staat zijn vanuit hun ervaring commentaar te leveren. Daarnaast hebben wij het ministerie verzocht een exemplaar toe te sturen aan de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp, waar men ook niet op de hoogte bleek van uw nota.

BASIS-OPMERKING: *Hoewel slachtoffers van de drie rampen vrij eenvoudig te traceren waren, valt het ons op, dat bij de evaluatie alleen de directe hulpverleners zijn betrokken.*

BESCHIKBAARHEID VAN DE HULPVERLENING (p.28)

Algemeen

Van de directeur van de Stichting VALK (Stichting Vlieg angst-bestrijding Leidse Universiteit/KLM), de heer Van Gerwen, hebben wij vernomen, dat hij op de ochtend van de crash heeft aangeboden een team gespecialiseerde vlieg angst-therapeuten mee te sturen teneinde slachtoffers te begeleiden tijdens de terugreis per vliegtuig of per trein. Dit aanbod is afgewezen.

Het adres van de Stichting VALK is:

**Stichting VALK
Drs. L. van Gerwen
Postbus 110
2300 AC Leiden
Tel. 071-273733**

In het evaluatie-rapport wordt louter gemeld, dat zich weinig medische (psychiatrische) problemen hebben voorgedaan. Niet vermeld wordt, dat zich vóór en tijdens de terugvlucht veel psychische problemen hebben voorgedaan bij getroffen en met betrekking tot vlieg angst.

Voor degenen, die niet terug durfden vliegen, is de terugreis per trein een hel geweest: niet alleen kregen zij onvoldoende geld, zodat sommigen op sloffen naar Nederland zijn gereisd, enige vorm van geestelijke begeleiding ontbrak totaal.

Terecht wordt op pag 46 in de analyse van de Faro-ramp dan ook gewezen op het vermoeden van de onderzoekers over een tekort in de hulpverlening op bovengenoemde punten.

Op dit onderwerp komen wij nog terug onder het hoofdstuk "Psychosociale opvang".

VERLOOP VAN INFORMATIESTROOM

Wellicht verdient het aanbeveling afspraken met de PTT te maken over direct instelbare aparte lijnen voor het hulpverleningscircuit in geval van rampen. Martinair was immers voor iedereen totaal onbereikbaar. In het geval van het reeds bestaan van die afspraken is een zorgvuldige instructie van alle betrokken instanties geboden.

Overigens had het informatienummer van Martinair überhaupt een veel te geringe capaciteit. Dit heeft bij familieleden in Nederland tot ernstige traumatische ervaringen geleid. Er zijn gevallen bekend van familieleden, die pas om 15.00 uur, 6½ uur na de ramp voor het eerst contact kregen met het informatienummer.

Op de situatie van wachtende familieleden komen wij nog terug bij het hoofdstuk "Voorlichting".

PSYCHISCHE HULPVERLENING (p.32)

Wij willen niet zeggen, dat er door de hulpverleners geen aandacht is geschonken aan mogelijke psychische problematiek, maar uit het op verzoek van Martinair meezenden van slechts één psycholoog van de KLM ¹, blijkt dat deze zorg ten ene male onvoldoende is geweest en de behoefte volkomen verkeerd is ingeschat.

De hele alinea over "*Rekening is daarbij ook gehouden met*" is in onze ogen dan ook onterecht, want dan zou de hulpverlening anders georganiseerd zijn. (Op pagina 37 staat in dit verband ook de vermelding, dat geen der instanties op enig moment contact heeft opgenomen met het RIAGG).

Daarnaast is het zeer de vraag, of het überhaupt mogelijk is, om in de allereerste hulpfase aandacht te schenken aan bijvoorbeeld een mogelijke psychiatrische voorgeschiedenis, omdat die meestal pas in een later stadium naar boven komt.

Medicijnen

Kalmerende middelen voor de terugreis bleken bovendien niet meegenomen te zijn. Die zijn, zoals verderop in het rapport wordt gemeld, betrokken van een Portugese apotheek. Ons is niet bekend wat er precies is uitgedeeld - een aantal passagiers spraken van valium en librium - maar bij ons leeft de vraag, of specifieke angst-onderdrukkers als nobrium en lexotanil niet tot een "rustiger" terugvlucht voor de getroffen en hadden geleid.

Daarnaast hadden wij niet de indruk, dat de medicijnen louter werden verstrekt door medici of verpleegsters. In zeker één geval hebben wij een reisleidster gezien met handen vol pillen, waarbij aan mensen zelf de keuze werd gelaten, of zij er één, twee, vier of zes wilden hebben.

Waardering

Overigens willen wij uitdrukkelijk onze waardering uitspreken voor de begeleiding en de zorg van de in het "lichtgewonden"-toestel aanwezige hulpverleners, stewards en stewardessen.

Ontbreken van zorg voor ooggetuigen van de crash

Zorg voor de mensen, die op het vliegveld stonden te wachten op hun terugvlucht, die de ramp zagen of hoorden gebeuren en die daarna met zwaargewonde en verbrande mensen werden geconfronteerd, heeft overigens geheel ontbroken.

Zij zijn 16 uur lang in de vertrekhal vastgehouden, konden geen kant op en zijn daarna op het vliegtuig gezet, dat midden in de nacht aankwam op Schiphol.

De televisiebeelden van de emotionele taferelen bij hun terugkeer staan nog vers in ons geheugen.

DESKUNDIGHEID OP DE AMBULANCE (p.33)

¹ De psychiater van het AMC is, althans door de minder zwaar gewonden, niet gesignaleerd

Op zich is het een juiste zaak, dat de indeling zo is gemaakt als beschreven. Echter dat is niet in alle gevallen even gelukkig uitgepakt. Van tenminste één passagier is bekend, dat hij met meervoudige breuken aan al zijn ribben, waarbij het risico voor longperforatie niet denkbeeldig was, in zijn eentje is vervoerd door een louter Portugese bemanning, die scheurend door de bochten en met gillende sirenes naar het vliegveld is geracet. Doordat hij bovendien niet op de brancard was vastgebonden heeft hij zich tijdens deze "dodenrit" uit alle macht aan de brancard moeten vastklampen teneinde er niet af te rollen.

PSYCHOSOCIALE NAZORG

Elke zin, die de suggestie wekt, dat er sprake is geweest van een goede en zorgvuldige psychosociale nazorg ten aanzien van de Faro-ramp, kan in onze ogen in feite naar het rijk der fabelen worden verwezen.

Dit klinkt hard, maar de werkelijkheid voor slachtoffers en nabestaanden is ook hard.

Hierboven is al gesteld, dat de korte-termijn-opvang ernstig tekort is geschoten. Ook voor diegenen die vanwege vlieg angst verkozen met de trein terug te keren is in het geheel niet gezorgd, zelfs nauwelijks in materiële zin.

Met de nazorg op lange termijn is het behalve bij de mensen, die toevallig in Utrecht terecht kwamen, zeer droef gesteld, op een enkele uitzondering na, meestal ook uitgaande vanuit het ziekenhuis, waar uit de aard der zaak alleen zwaargewonden terecht kwamen.

WVC-Rapport "Psychosociale Hulp na Calamiteiten"

Hoewel uw rapport niet in eerste instantie is geschreven om een oordeel te geven over op de psychosociale nazorg en daar dan ook niet uitgebreid op ingaat, willen wij u er op wijzen, dat welke coördinatie dan ook in het geval van Faro-slachtoffers en -nabestaanden totaal ontbroken heeft.

Dit heeft ons bevreemd, maar die bevreemding nam toe, toen wij enkele weken geleden een artikel toegestuurd kregen uit "De Ambulance" van juni 1993 van de hand van Dr. F.J. Huyse over psychosociale hulp na calamiteiten (zie bijlage 2)

Tot onze niet geringe verbazing staat in dat artikel vermeld, dat het ministerie van WVC in september 1992 een nota heeft uitgebracht over psychosociale zorg na calamiteiten, die al in november 1991 bleek te zijn geschreven.

In deze nota van de hand van M.J.J.L. Hendrix worden, volgens Dr. Huyse, op grond van ervaringen van slachtoffers en nabestaanden van de SLM-ramp en van de Golfcrisis concrete aanbevelingen gedaan voor **psychosociale hulp op maat**, op vier echalons, **gecoördineerd door de centrale overheid**.

Nog groter werd onze verbazing, toen bleek, dat niemand, maar dan ook niemand bij WVC van het bestaan van dit rapport op de hoogte bleek te zijn, zelfs de afdeling

Documentatie niet. Volgens een zegsman van WVC was de nota waarschijnlijk verdwenen met het opheffen van de afdeling, die er opdracht toe had verstrekt.

Via één van onze bestuursleden, de heer Konter, die enkele jaren geleden heeft samengewerkt met de opsteller van de nota, hebben wij uiteindelijk een exemplaar te pakken kunnen krijgen van de heer Hendrix zelf.

* Een kopie van dit exemplaar sturen wij u bij deze (bijlage 3).

Hoewel men op lokaal niveau in de Bijlmermeer een aantal zeer goede aanzetten heeft gedaan om tot een gecoördineerde psychosociale opvang te komen, valt over de Faro-ramp slechts te melden, dat daar, ondanks de lessen van de SLM-ramp niets van is terechtgekomen, **zelfs geen aanzetten toe zijn gedaan.**

In weerwil van alle aanbevelingen in bovengenoemde nota, is de overheid geheel buiten beeld gebleven: Er is geen coördinatie-punt gekomen, er is zelfs geen sprake geweest van enige voorlichting van de zijde van de overheid.

De enige voorlichting die er is geweest, is een folder en een brief van de ANWB, waarin staat, dat men in geval van nood contact kan opnemen met de LOS.

Wèl heeft Martinair een aantal belrondes georganiseerd om bij mensen te informeren hoe het met hen gaat. Hoe goedbedoeld ook, deze telefoontjes van de door een aantal getroffen en als "dader" (lees: "veroorzaker van hun leed") ervaren instantie hebben soms juist averechts gewerkt.

De Anthony Ruys Stichting heeft Drs. C. Mittendorf, directeur van het Instituut voor Psychotrauma in Utrecht vervolgens gevraagd een artikel te schrijven, waarin betrokkenen duidelijk werd gemaakt wat "normale" en wat "zorg-behoevende" post-traumatische verschijnselen waren. Dit artikel, waarin mensen werd aangeraden hulp te zoeken in geval van zorg-behoevende verschijnselen, is vervolgens gepubliceerd in onze Faro-nieuwsbrief. U treft het artikel aan als bijlage 4 bij deze brief.

Samenvattend:

Wat er van de psychosociale nazorg op lange termijn terecht is gekomen is niet georganiseerd en is alleen op persoonlijk initiatief van slachtoffers en nabestaanden ontstaan, al naar gelang men is staat was tot dat persoonlijk initiatief. Nog steeds kampt een aantal slachtoffers en nabestaanden met ernstige psychische en sociale problemen.

Als direct betrokkenen bij een ramp, geconfronteerd met een ernstig falende nazorg spreken wij de hoop en de verwachting uit, dat het Ministerie op korte termijn maatregelen neemt, die in voorkomende gevallen in de toekomst gaan leiden tot een goed georganiseerde psychosociale zorg.

De grote groep uit Bosnië terugkerende militairen zou daar dan wellicht als eerste van kunnen profiteren. Dat de behoefte aan nazorg voor deze groep groot is blijkt uit een artikel in de Volkskrant van 3 november (bijlage 5).

ADEQUAATHEID VAN DE PSYCHOSOCIALE OPVANG

Ten aanzien hiervan moet in het licht van het voorafgaande commentaar opgemerkt worden, dat deze ernstig tekort is geschoten. Het is zeer wel mogelijk, dat er aan gedacht is, maar men heeft er onvoldoende inhoud aan gegeven.

ANALYSE

Beschikbaarheid van de hulpverlening (p.45)

Ten onrechte wordt hier opgemerkt, dat "Voor de slachtoffers in het toestel met "gezonde" passagiers noch voor het vervoer, noch voor plaatsing in ziekenhuizen was zorggedragen."

Ook de slachtoffers uit het "gezonde" vliegtuig zijn naar AMC en VU gedirigeerd: In het toestel werd alle inzittenden geadviseerd vóór terugkeer naar huis eerst de EHBO-post van het VU-Ziekenhuis of het AMC te bezoeken. Vervoer naar deze ziekenhuizen was geregeld middels grote rijen gratis taxi's, die deels zelfs van buiten Amsterdam waren betrokken.

In enkele gevallen bleken de inzittenden van het "gezonde" vliegtuig zo ernstig gewond te zijn, dat vervoer per ambulance noodzakelijk was. Ook voor dergelijk vervoer werd voorzover wij weten in voldoende mate gezorgd.

In het AMC en het VU-Ziekenhuis was op de EHBO-post extra personeel aanwezig om de grote stroom "gezonde" passagiers aan een onderzoek te onderwerpen, indien nodig te behandelen en eventueel van een opname-indicatie te voorzien. Van enkele "gezonde" slachtoffers is bekend, dat zij bij nader inzien toch in het ziekenhuis werden opgenomen.

Voorlichting (p.46)

Hoewel alle poliklinisch behandelde en opgenomen patiënten in het ziekenhuis in Faro reeds vóór 12 uur tenminste 3 maal hun namen hadden moeten opschrijven bij ziekenhuisinstanties, duurde het voor de wachtenden in Nederland onbeschrijfelijk en onvoorstelbaar lang, voordat deze al lang bekende namen werden doorgegeven.

Hoe dit angstig wachten en uit ziet is voor mensen, die het niet hebben meegemaakt misschien moeilijk te bevatten. Maar het werd in een uitzending van het KRO-radio-programma Damocles treffend geïllustreerd door één van de nabestaanden:

*"Dan kijk je op de klok en dan is het half twaalf
een uur later kijk je weer op de klok
dan is het één minuut over half twaalf."*

Dit angstig wachten had aanmerkelijk bekort kunnen worden, als men efficiënter was omgesprongen met de reeds om 12 uur beschikbare tot drie keer toe gecheckte namenlijst van overlevenden in het ziekenhuis.

Ook aan mogelijkheden voor overlevenden om naar familie in Nederland te bellen ontbrak het in de eerste uren. Ondanks een ware belegering van de telefooncentrale van het

Ziekenhuis, werd pas rond 12.30 uur toestemming verleend om naar Nederland te bellen. Pas toen had men in het Ziekenhuis de garantie verkregen, dat de gesprekskosten door de Nederlandse instanties vergoed zouden worden.

Over de rol van de media dient opgemerkt te worden, dat de pers zich in Faro zelf naar de direct getroffenen uiterst respectvol en terughoudend heeft opgesteld. Het optreden van de paparazzi-nieuwsjagers in Nederland, met name bij de Elzenhof is echter door velen als stuitend en respectloos ervaren. Terecht werd de Nederlandse pers bij aankomst van gewonden en "gezonden" dan ook op grote afstand gehouden.

Psychosociale opvang

Ook voor directe psychosociale opvang van zwaargewonden in andere ziekenhuizen dan het Calamiteitenhospitaal in Utrecht is over het algemeen zorggedragen in het ziekenhuis zelf. maar van enige nazorg op lange termijn, vergelijkbaar met die in Utrecht, is ons niets bekend.

De opmerkingen over de directe zorgbehoefte van lichtgewonden onderschrijven wij te zeerste.

Ten aanzien van de verstrekte psychofarmaca in Faro hebben wij al het nodige opgemerkt op pagina 3.

Tot slot willen wij opmerken, dat wij net als de Nederlandse hulpverleners, die in Faro waren, een enorme waardering hebben voor de wijze, waarop de Portugese hulpverleners zich hebben gekweten van hun bijna onmogelijke taak.

Daarnaast willen wij zeker niet onvermeld laten, dat de leden van het LOTT-team een belangrijke rol hebben gespeeld bij de informatie-overdracht over en de communicatie tussen de ernstig gewonde slachtoffers in het ziekenhuis en minder ernstig gewonde in de Hotels in Faro.

Tot zover onze aanvullingen op uw rapportage. Vanzelfsprekend zijn wij gaarne bereid een en ander mondeling toe te lichten en nader met u van gedachten te wisselen over een mogelijke verbeterde aanpak in de onverhoopte toekomst.

Uw reactie zien wij met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend, namens het Bestuur van de Anthony Ruys Stichting,

R. Sötemann, voorzitter