

### 3.6 Organisaties, lotgenoten en omgeving. Bron: tweede FARO-gevolgen enquête

**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%).

### 3.6 Organisaties, lotgenoten en omgeving. Bron: tweede FARO-gevolgen enquête

**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.

**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.'*

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

### 3.6 Organisaties, lotgenoten en omgeving. Bron: tweede FARO-gevolgen enquête

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.