

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Gepubliceerd in *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Auteurs Menno van Duin, Werner Overdijk en Vina Wijkhuijs (COT)

Voorwoord

In dit deel van het boek treft u de bevindingen aan van twee enquêtes die aan overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp in 1995 en 1998 zijn toegestuurd. De enquêtes hadden tot doel de niet-psychische problemen inzichtelijk te maken waarmee niet alleen Cor en Yvonne maar ook veel overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp tot op de dag van vandaag mee te maken hebben en mogelijk zelfs in de toekomst nog zullen voortduren.

Deze bijdrage bestaat uit drie delen. Daarnaast zijn in bijlagen van dit deel de uitgewerkte enquêteresultaten weergegeven.

In het eerste deel besteden wij aandacht aan de eerste contacten met enkele overlevenden van de Faro-ramp. Tevens belichten wij enkele inhoudelijke, procesmatige en organisatorische problemen waarmee wij gedurende ons onderzoek te maken hadden.

In het tweede deel verschaffen wij een korte, verhalende samenvatting van de conclusies van beide enquêtes.

In het derde deel volgt een slotbeschouwing rond een aantal thema's die uit de conclusies van beide enquêtes te destilleren zijn.

Wij zijn alle respondenten van beide enquêtes veel dank verschuldigd, die opzagen tegen het opnieuw geconfronteerd worden met de negatieve gevolgen van de ramp toch de moed hadden om de uitgebreide vragenlijsten in te vullen en aan ons toe te sturen. Niet in de laatste plaats voor het geduld dat zij moesten opbrengen totdat de resultaten op papier stonden. Wij bedanken Cor en andere overlevenden en nabestaanden voor gesprekken over en inzichten in deze ramp.

De aanloop

Begin 1995 werden wij bij het Crisis Onderzoek Team Universiteit Leiden (COT) benaderd door Cor ten Hove en enkele andere overlevenden van de Faro-ramp. Tijdens een verkennend gesprek gaven zij aan dat zij met de nodige problemen en weerstand te kampen hadden. Zij twijfelden over de onderzoeken naar de oorzaak van de ramp, bemerkten problemen bij de psychosociale en algehele geneeskundige ondersteuning en uitten duidelijke frustraties over de gehele juridische en financiële afwikkeling die in hun ogen zeer traag en vreemd verliep. Wij waren verbaasd over deze verhalen maar tijdens het gesprek rees bij ons ook enige twijfel. Uiteraard waren wij bekend met rampen en literatuur over posttraumatische stress en de maatschappelijke problemen na calamiteiten, maar dit leek allemaal heftiger en negatiever dan de meeste literatuur deed suggereren. Wij vroegen ons af of wij hier met enkele 'uitzonderlijke' slachtoffers van de ramp te maken hadden, of dat de ervaringen door een grotere groep betrokkenen werd gedeeld. Tijdens het gesprek opperden wij de mogelijkheid eens breder te bezien hoe andere overlevenden en eventuele nabestaanden de nasleep van deze ramp ervaarden. Wellicht dat de stelling dat 'de ramp na de ramp soms zwaarder en vervelender kan zijn dan de ramp zelf' door meer overlevenden als zodanig werd ervaren. Het bleek dat de belangenvereniging van overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp, de *Anthony Ruys Stichting* (ARS), een behoorlijk adressenbestand had, waar wij mogelijk gebruik van zouden kunnen maken.

De *Anthony Ruys Stichting* was kort na de ramp opgericht door overlevenden van de Faro-ramp met als doel "de belangen van slachtoffers en nabestaanden van slachtoffers van onveiligheid in het luchtverkeer, en met name van de vliegramp in Faro, te behartigen". De eerste twee jaar was de heer Rob Sötemann, zelf een van de passagiers, voorzitter van deze stichting. Eind december 1994 droeg hij het voorzitterschap over aan de heer Dick Batenburg.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Met de heer Batenburg is de mogelijkheid besproken om aan de hand van het adressenbestand van de ARS een enquête uit te zetten onder overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp. Afgesproken werd dat hij vooraf in hun mededelingenblad, de Faro-nieuwsbrief, de enquête zou aankondigen en toelichten. Aldus werden in juli 1995 de ontvangers van de Faro-nieuwsbrief op de hoogte gebracht en werd in oktober van datzelfde jaar de enquête door de ARS verstuurd. Wij beschikten zelf niet over de adressen; de vragenlijsten konden in een voorgeadresseerde portovrije envelop naar ons worden teruggestuurd. Ook voor eventuele vragen over de enquête kon men bij ons terecht.

Met een onderzoek naar maatschappelijke aspecten en effecten van de Faro-ramp zouden wij mogelijk een bijdrage kunnen leveren aan het wetenschappelijk onderzoek naar de na-fase van een ramp. Deze fase, welke enkele weken, maanden tot zelfs jaren kan omvatten, was tot dan toe, en zeker in Nederland, sterk onderbelicht in de wetenschappelijke literatuur. Voor zover deze fase werd onderzocht, werd vrijwel alleen aandacht geschonken aan sociaal-psychologische processen (post-traumatische stress, effecten van debriefing, e.d.). Andere thema's als economische en juridische aspecten, werden relatief weinig bestudeerd. Daarnaast zou de enquête voor degenen die deel uitmaakten van het adressenbestand van de ARS duidelijkheid kunnen geven in welke situatie (andere) overlevenden van het vliegtuigongeluk en nabestaanden van (omgekomen) passagiers verkeren.

De enquête had tot doel beter inzicht te verkrijgen in een aantal aspecten waarmee overlevenden, nabestaanden en anderen te maken krijgen na een rampsituatie. Daarbij ging het ons niet primair om de psychische aspecten. In een begeleidende brief schreven wij: "Wij zijn geen psychologen of psychiaters, maar bestuurskundigen, die juist meer te weten willen komen van de vooralsnog weinig onderzochte, niet-psychische gevolgen, zoals sociale, juridische, economische en andere consequenties van een ingrijpende traumatische ervaring." (Uit de aanbiedingsbrief bij de eerste enquête, Leiden, 4 oktober 1995).

Het onderzoeksproces

Min of meer toevallig kwamen wij in contact met overlevenden van de ramp en begon het onderzoek te rollen. In een tweetal rondes, met een kleine drie jaar spreiding, zijn overlevenden en nabestaanden gevraagd naar hun ervaringen. De eerste enquête, bijna drie jaar na de ramp (oktober 1995), bevatte niet minder dan 87 vragen.

In april 1998 hebben wij de resultaten van de eerste enquête tijdens een informatieavond in een van de gebouwen van de universiteit Leiden toegelicht. Daarbij waren zo'n 20 personen aanwezig. Tijdens die bijeenkomst opperden wij de mogelijkheid om nog een tweede enquête uit te zetten. Een aantal thema's, waaronder met name de juridische afwikkeling, was immers ten tijde van de eerste enquête nog niet afgerond en de resultaten van de eerste enquête waren wellicht al wat verouderd. Mogelijk zou de situatie inmiddels gewijzigd zijn. Wij veronderstelden dat zo'n 5 tot 6 jaar na de ramp de juridische en financiële processen wel zouden zijn afgerond.

De tweede enquête werd in mei 1998 verstuurd en bevatte 68 vragen, waarvan een groot aantal vragen (geheel of bijna) identiek was aan de vragen uit de eerste enquête. Met deze enquête werden tevens de resultaten van de eerste enquête toegestuurd. Na verwerking en analyse van de resultaten van de tweede enquête stelden wij het verslag ter beschikking aan het ARS-bestuur. In de negentiende Faro-nieuwsbrief (oktober 1999) werd ruim aandacht geschonken aan de resultaten van de tweede enquête.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Representativiteit

Toen wij de resultaten van de eerste enquête op een rijtje hadden, waren wij hierdoor enigszins verrast. Er waren wel erg veel personen met de nodige problemen waardoor bij ons twijfel rees over de representativiteit van het onderzoek.

Omdat de respons niet erg hoog was, hebben wij geprobeerd via de Hoofdofficier van Justitie in Haarlem de complete passagierslijst te verkrijgen¹. Daarmee hoopten wij te voorkomen dat er reeds vooraf een selectie onder slachtoffers en overlevenden zou plaatsvinden. Het is immers niet duidelijk in hoeverre het adressenbestand van de ARS als steekproef representatief is voor de gehele groep overlevenden. Hoewel de Hoofdofficier de enquête zinvol achtte, werd uiteindelijk om redenen van 'privacy' de passagierslijst niet aan ons verstrekt en restte ons gebruik te maken van het adressenbestand van de ARS.

Toen ons verzoek aan de Hoofdofficier niet werd gehonoreerd, hebben wij tevergeefs nog een poging ondernomen om het adressenbestand van de ANWB te mogen gebruiken. Volgens enkele overlevenden beschikten zij wel over de volledige adressenlijst van inzittenden van het verongelukte toestel. Een vertegenwoordiger van de ANWB uitte in een gesprek met ons grote twijfel over de representativiteit van het adressenbestand van de Anthony Ruys Stichting (ARS). Deze lijst bevatte naar haar mening een groep 'verbeten slachtoffers' die zeker de enquête zouden invullen om hun ongenoegen over de financiële afhandeling te kunnen uiten. Wij denken zeker dat in die zin sprake is van enige vertekening. Onder de respondenten van beide enquêtes was een groot aantal inzittenden, die bij de ramp (ernstig) gewond zijn geraakt en om die reden met de nodige problemen te kampen hebben gekregen. Dit doet echter niets af aan het feit dat (ook) uit dit onderzoek blijkt dat fysieke problemen en langdurige lichamelijke klachten een belangrijke rol spelen bij de vele problemen waarmee overlevenden in de na-fase worden geconfronteerd. Uit analyse van beide enquêtes komt naar voren dat juist 'de mate van gewond zijn' van invloed is op de maatschappelijke en financieel-economische consequenties die overlevenden ondervinden, en (daarmee) op de tevredenheid over de juridische afhandeling en psychische verwerking van de ramp.

Echter, nu wij ons uitsluitend moesten baseren op de lijst van de ARS, weten we niet in welke mate de groep overlevenden met de enquête is bereikt en kunnen we geen garanties geven over de representativiteit van beide enquêtes. Enerzijds zijn er redenen om aan te nemen dat de resultaten niet erg veel zullen afwijken van de ervaringen van andere slachtoffers. Verschillende respondenten gaven in de enquête(s) aan dat zij slechts één vragenlijst hebben ingevuld en dat de partner en / of hun kinderen niet ook nog eens een enquête heeft / hebben ingevuld. Ook weten we dat enkelen de vragenlijst onbeantwoord retourneerden omdat ze zeiden "het nog niet aan te kunnen". Anderzijds reageerden enkele anderen met de reactie "dat ligt zover achter ons, daar houden wij ons niet meer mee bezig". Voor zover sprake is van vertekening lijkt is dit het gevolg van een relatief groot aantal (ernstig) gewonden onder de respondenten.

Relatie ARS

Juist het aspect van de representativiteit heeft gaandeweg het onderzoek tot vertraging en enige frustratie geleid. Ook was (mede daardoor) de prioriteit voor de Faro-enquête niet zo groot. Dit betekende dat allerlei andere zaken voorrang kregen en wij slechts beperkte tijd in het onderzoek konden steken. Dat schoot – uiteraard verklaarbaar - vooral bij de voorzitter van de ARS in het verkeerde keelgat. Wij hadden gebruik mogen maken van het adressenbestand en respondenten belast met het onderzoek en vervolgens deden wij er niets mee! Door de vertragingen in het onderzoek werd het ongeduld van enkele bestuursleden van de Anthony Ruys Stichting steeds groter. "De onderzoekers konden wel een onderzoek doen naar de Herculesramp en daarover rapporteren en voor camera's verschijnen, maar niet tijdig rapporteren over de Faro-enquête".

¹ Onder 'respons' wordt verstaan het totaal aantal retourgestuurde en ingevulde vragenlijsten ten opzichte van het totaal aantal passagiers.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Men wilde het onderzoek gaan gebruiken richting overheid en anderen. Sommigen rekenden op een rapport met vervolgens quote's in de krant als: "Wetenschappelijk onderzoek concludeert dat de overheid heeft gefaald in de nazorg van de Faro-ramp". Maar dat was, mede gezien de discussies over de representativiteit van het onderzoek, niet onze intentie. Een sessie met vertegenwoordigers namens het bestuur van de ARS verliep op zo'n manier dat wij zelfs overwogen het onderzoek onder de Faro-slachtoffers geheel te staken. Ons bleek in gesprekken echter dat er een discrepantie bestond tussen de 'eisen' van enkele bestuursleden en de 'wensen' van de overlevenden met wie wij contact hadden. Wij hebben echter ook na 1998, mede door het verdwijnen van het momentum, onvoldoende tijd gevonden om een nog meer uitgebreide analyse op beide enquêtes te plegen. Wel hebben wij tijdens verschillende congressen (Singapore, Utrecht) verslag gedaan van de belangrijkste resultaten van het onderzoek, maar dat laat onverlet dat wij te weinig met de resultaten van de enquêtes hebben gedaan.²

Daarom waren wij verheugd om in het kader van dit boek nogmaals de resultaten van de enquêtes van een aanvullende bewerking te voorzien.

Conclusies eerste enquête

Rampen zijn ingrijpende gebeurtenissen

Uit de eerste enquête komt naar voren dat ook de Faro-ramp als ramp een zeer ingrijpende gebeurtenis is die het leven van velen drastisch heeft beïnvloed. Het ingrijpende karakter van deze 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 de impact van de ramp werkt verder door. Na de ramp gaat het leven voor de overlevenden en nabestaanden verder. Het blijkt echter om uiteenlopende redenen zoals lichamelijk en geestelijk welzijn, werk en financiën, de schade-afwikkeling, de relatie en met de psychische verwerking moeilijk om na een ramp de draad weer op te pakken.

Lichamelijk en geestelijk welzijn

Ruim een kwart van de geënuquëeerde inzittenden was bij het vliegtuigongeluk zwaar gewond geraakt (26%), 17 % gaf aan gewond te zijn en 27% licht gewond. Vrijwel alle inzittenden en drie op de vier nabestaanden hebben na de ramp met psychische problemen te kampen gekregen. Er werd een groot aantal psychische problemen genoemd, zoals angsten, concentratieverlies en depressiviteit. Ruim drie op de vier inzittenden heeft na de ramp de lichamelijke en geestelijke klachten medisch laten onderzoeken, hetgeen op zichzelf een zware last legde op het dagelijkse leven van de betrokkenen³. Vaak liep het aantal contacten op tot zo'n 20 bezoeken. De meeste steun ontvingen de inzittenden (en nabestaanden) van de eigen huisarts.

Werk en financiën

De overlevenden blijken lichamelijk niet meer zo te kunnen functioneren als zij voor de ramp deden. Voor 57% van de ondervraagden betekende de Faro-ramp een duidelijke verslechtering van de maatschappelijke situatie, wat veelal aanleiding heeft gegeven tot een verslechtering van de financiële 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.

² Aircraft Disaster Management Conference, Singapore Aviation Academy, Singapore, 27-29 maart 1996
Landelijke Contactgroep Rampenbestrijding, Studiedag ongevallen en rampenbestrijding, Utrecht, 1995.

³ Tenzij anders is vermeld gaan wij steeds uit van geënuquëeerden als wij spreken over inzittenden, overlevenden en slachtoffers e.d.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Rol van de media

Het oordeel van de respondenten (met name van de overlevenden) 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. Het positieve oordeel is ondermeer het gevolg van de behoefte onder respondenten om in de media hun verhaal kwijt te kunnen. Over de latere fase na de ramp oordelen de respondenten om meerdere redenen negatiever. Respondenten geven aan dat dat zij door de verslaggeving teveel met de ramp werden geconfronteerd. Anderen waren van mening dat de media te weinig aandacht hebben besteed aan het verwerkingsproces. Ook waren respondenten van mening dat de media te weinig lastige vragen over de oorzaak van de ramp hebben gesteld aan het adres van Martinair. Overlevenden en nabestaanden dienden de foutieve informatie door de media over de hoogte van de schadevergoedingen telkens weer naar hun directe omgeving (familie, vrienden en kennissen) te weerleggen. *“Kennissen opperden dat wij als overlevenden er financieel beter waren geworden van de ramp.” “Die nieuwe fiets of carvan zou wel gekocht zijn met het geld van Martin Schröder”. “Ahhh daar hebben we het miljonairs gezin”.*

Schade-afwikkeling Inzittenden en nabestaanden blijken ontevreden over de organisatie van de schade-afwikkeling. Het juridische proces waarin vrijwel alle inzittenden en de meeste nabestaanden betrokkenen raakten, kostte niet alleen de nodige energie, maar gaf ook de nodige frustraties. Dit kwam het verwerkingsproces van getroffenen niet ten goede. Met name de lange tijdsduur en de door Martinair verleende nazorg komen hierbij naar voren. Ook over de betrokkenheid van verzekeringsmaatschappijen wordt tamelijk negatief geoordeeld. 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 maar van af te zijn”.

De relatie met de psychische verwerking Een meerderheid van de respondenten (61%) was van mening dat er pas sprake kan zijn van een goede psychische verwerking, als alle zaken (juridische aspecten, financiële gevolgen, e.d.) zijn afgerond. Op het moment van de eerste enquête, drie jaar na de ramp, was bij veel respondenten nog géén gevoel van berusting ontstaan. Van de inzittenden was zelfs 43% van mening dat het lange wachten op de afhandeling van de ramp in zekere zin tot een groter trauma heeft geleid dan de ervaring van de vliegramp zelf. Het idee dat de tijd alle wonden heelt, werd door velen van de hand gedaan. *“Het lange wachten op (het onderzoek naar) de oorzaak van de ramp en het afschuiven van de schuldvraag hebben het verwerkingsproces vertraagd”.*

Uit de reacties van de respondenten blijkt dat de verschillende zaken op elkaar inwerken. De juridische en financiële afhandeling na de ramp beïnvloeden het psychische verwerkingsproces. Dat leidde aldus tot een tweede enquête, die wederom via de ARS zou worden verstuurd. Tegelijkertijd met deze tweede enquête kregen de respondenten de resultaten van de eerste enquête, met het verzoek deze pas te lezen nadat ze de vragenlijst hadden ingevuld. De resultaten van de tweede enquête kwamen eind 1998 beschikbaar en verwerkten wij in de periode erna.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Conclusies tweede enquête

Gewonden

Ruim de helft van de inzittenden die de eerste enquête invulde, deed dat ook de tweede keer. Een opvallend groot aantal van de inzittenden (86%) was bij het vliegtuigongeluk gewond geraakt. Zo'n vier op de tien inzittenden heeft ruim 5 jaar na de ramp nog vrijwel dagelijks lichamelijke klachten. Meer dan de helft (55%) van de inzittenden bezocht vanwege deze problemen de afgelopen jaren een arts.

Psychische problemen

Twee op de drie inzittenden heeft in verband met psychische problemen hulp gezocht, en gevonden. In veel gevallen zou dat contact met een hulpverlener drie jaar of langer duren. Driekwart van de inzittenden zegt de ramp redelijk tot goed te hebben verwerkt. Ruim een derde van de inzittenden (37%) geeft aan, dat de ramp hun leven niet (ook) positief heeft beïnvloed.

Werk

Van de inzittenden heeft 40% een (duidelijke) verslechtering van zijn/haar maatschappelijke functie c.q. werksituatie ervaren. De helft van de overlevenden ondervond (daardoor mede) een verslechtering van de financiële situatie. Sommigen raakten arbeidsongeschikt of gingen minder werken.

Juridische afwikkeling

Er bestaat grote ontevredenheid over de juridische afhandeling van de schadeclaims. Opvallend is dat geen van de nabestaanden (N=8) tevreden was over de schadevergoeding. Bijna twee op de drie respondenten is ontevreden. Respondenten vonden de vergoeding te laag, wilden er 'te snel van af zijn' en / of moesten te lang wachten. Mede hierdoor vinden vier op de tien respondenten dat de juridische afhandeling tot een groter trauma heeft geleid dan de ramp zelf. Bij een meerderheid van respondenten (53%) is ondanks de lange periode van afwikkeling nog geen gevoel van berusting ontstaan.

Oordelen

De inzittenden delen bepaald geen hoge cijfers uit aan betrokken organisaties en instellingen als de ANWB, Martinair en de Nederlandse overheid. Duidelijk is dat zij meer steun hebben ontvangen uit de eigen omgeving en van lotgenoten.

Slotbeschouwing en conclusies

De aard van de ramp: een vliegtuigramp in het buitenland in 1992

Hoewel er tussen verschillende rampen vele overeenkomsten zijn te onderkennen, dient gerealiseerd te worden dat er ook grote verschillen zijn. In het kader van het thema van dit hoofdstuk (de nazorg en na-fase bij een ramp) zijn er enkele uiterst relevante verschillen die te maken hebben met de aard en plaats van de ramp. Verschillen die ook rechtstreekse consequenties hebben voor beleving, na-fase en nazorg.

Een vliegtuigramp.

Bij vele vliegrampen brengen inzittenden het er niet levend vanaf. In gevallen dat er wel overlevenden zijn, doet een dergelijke ramp zich voor bij een (nood)landing of bij de start. In de situaties dat er overlevenden zijn, zijn er dikwijls ook (vele) gewonden. Onderzoek van Kegworth (1989) tracht een relatie aan te geven tussen de zitplaats in een vliegtuig en de aard van verwondingen bij een eventuele crash. Uit onderzoek (Malt et al, 1989a) blijkt dat er een duidelijke relatie bestaat tussen fysieke verwondingen en psycho-sociale en psychiatrische problemen in de na-fase van een ramp.

*"In a three-year retrospective study of 551 patients who were admitted to a surgical ward of a general hospital due to accidental injury, reduced physical function was significantly correlated with worse bodily health, and worse psychological health (correlation 0.299 and 0.498 respectively)."*⁴

Onder slachtoffers van de vliegramp in Faro is eveneens een verband te constateren tussen fysiek letsel en psychisch welzijn na de ramp. Daarmee is een deel van de verklaring van problemen in de na-fase te herleiden tot de aard van de ramp (Anders gezegd: Indien bij een ramp gewonden zijn, dient rekening te worden gehouden met psychische problemen, die veelal in het eerste jaar, maar ook nog vijf tot zes jaar na de ramp tot zorg(vraag) kunnen leiden.) De enquête onder slachtoffers van de Faro-ramp toont echter ook dat de juridische afhandeling verband houdt met psychische verwerking van de ramp

De aard van de ramp, een vliegtuig- of vervoersramp, heeft ook consequenties voor de geografische achtergrond van de inzittenden. In dergelijke gevallen kennen de slachtoffers elkaar meestal niet (afgezien van eigen partner of familie) en wonen zij ook niet in elkaars directe omgeving. Een vervoersramp is daarmee anders dan een explosie van een fabriek of een plotselinge natuurramp (aardbeving of overstroming). In een dergelijk geval komen de (meeste) slachtoffers uit het direct getroffen gebied. Een vervoersramp treft daarentegen veelal een 'door het noodlot verbonden' groep passagiers, zoals ook bezoekers van de Flora in Bovenkarspel (1999) door besmetting met legionella met elkaar verbonden raakten. In een enkel geval raakt een select gezelschap uit een bepaalde woonplaats of van een vereniging bij een vervoersramp betrokken. Dat was bijvoorbeeld het geval toen een bus crashte met een gezelschap uit Deventer en ook bij de Herculesramp (1996) waren slachtoffers en nabestaanden bekenden van elkaar. Bij de Faro-ramp woonden de overlevenden echter verspreid over heel Nederland. Dat had tot gevolg dat er geen lokale overheid was die zich primair verantwoordelijk voelde voor het wel en wee van de overlevenden.

⁴ Overgenomen van U.F. Malt, Traumatic effects of accidents, in R.J. Ursano, B.G. McCaughey and C.S. Fullerton (eds.), *Individual and Community Responses to Trauma and Disaster: The Structure of Human Chaos*, Cambridge University Press, 1994, p. 103-136.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

In een land waar de verantwoordelijkheden in het kader van de rampenbestrijding eerst en vooral op het gemeentelijk niveau liggen, kan dat uiteraard consequenties hebben. Hogkinson en Stewart (1991) onderzochten de ramp met de *Herald of Free Enterprise* en constateerden dat de overlevenden en nabestaanden elk in hun eigen gemeente het verhaal tientallen keren moesten vertellen: bij huisartsen, hulpverleners en andere instellingen. Vervoersrampen vragen daarom veel eerder een grote nationale betrokkenheid en een centraal gecoördineerde nazorg.⁵

Het buitenland

De ramp had plaats in Portugal. Dat bracht voor de slachtoffers – in relatie tot de nafase – extra problemen met zich mee. Zonder volledig te zijn, valt hierbij te denken aan zaken als:

- langere tijd onzekerheid bij alle betrokken partijen bij deze ramp als gevolg van de geografische afstand met Nederland;
- wettelijke formaliteiten en procedures moesten in Portugal worden geregeld;
- taalproblemen voor overlevenden (en nabestaanden)
- directe steun van en hereniging met familie en naasten is lastig (geografische afstand, sluiten van de luchthaven, triage gewonden);
- gebrekkige communicatie tussen Nederland en Portugal;
- afscherming van overlevenden en gewonden voor de media;
- repatriëring van overlevenden (al dan niet met een vliegtuig);
- quarantainemaatregelen in Nederlandse ziekenhuizen voor gerepatrieerde gewonden uit Portugal;
- lastiger om na een zekere tijd terug te gaan naar de rampplaats.

Naast allerlei praktische problemen voor overlevenden en nabestaanden betekende de ramp in Faro ook een ramp die verder weg was geschied, en daarmee verder weg was van de Nederlandse aandacht en, daarmee verband houdend, de Nederlandse media. Dat betekende dat overlevenden en nabestaanden waarschijnlijk minder aandacht (van overheid en media) kregen dan wanneer zij betrokken waren geweest bij een ramp op Nederlands grondgebied. Deze 'buitenlandse' ramp is daardoor wellicht ook minder in het collectieve geheugen gegrift dan rampen die op Nederlandse bodem hebben plaatsgevonden.

1992

De ramp deed zich voor in 1992. Een jaar dat wel te boek staat als een rampjaar. Eerder kregen de aardbeving in Limburg, de explosie bij Cindu/Uithoorn, de Bijlmerramp (ruim twee maanden voor de Faro-ramp) en de ontsporing van de internationale intercitytrein bij Hoofddorp veel aandacht. De aandacht voor de gebeurtenissen in Faro, verbleekte bij de collectieve stress rondom de Bijlmerramp. In combinatie met de hierboven reeds aangegeven factoren (aard van de ramp, plaats van de ramp) betekende dit dat de ramp en daarmee ook de slachtoffers, niet die aandacht en ondersteuning kregen, die nodig bleek.

Daarnaast is 1992 niet te vergelijken met bijvoorbeeld 2002. Lessen van rampen uit het verleden en met name de Bijlmerenquête hebben ertoe bijgedragen dat de sociaal-psychologische nazorg, maar ook bredere thema's als financiële ondersteuning, thans anders worden gezien dan in 1992 het geval was. Het is niet waarschijnlijk dat vandaag de dag overlevenden en nabestaanden van een ramp jaren later een zo negatief oordeel over de overheid geven als in het geval van de Faro-ramp, al kan lange termijn onderzoek hier pas uitsluitsel over geven.

⁵ P.E. Hodgkinson & M. Stewart, *Coping with Catastrophe: A handbook of Disaster Management*, Routledge, London, 1991.

De gevolgen van de ramp: een combinatie van factoren

Lichamelijk en psychisch welzijn

Met de kennis over de lichamelijke situatie van de overlevenden van de Faro-ramp is een belangrijk deel van de problemen in de na-fase te verklaren. Veel is (mede) te herleiden tot het feit dat inzittenden bij de vliegramp gewond zijn geraakt en nog jaren na de ramp dagelijks de fysieke gevolgen van de ramp met zich meedragen. Er blijkt een duidelijke relatie te bestaan tussen lichamelijk en geestelijk welzijn enerzijds en verandering in werksituatie en (tevredenheid over) juridische afhandeling anderzijds.

Werk en financiën

Waarschijnlijk hebben de meest schokkende bevindingen uit het enquête-onderzoek betrekking op de werksituatie en de daarmee verband houdende financiële gevolgen. De verandering in de maatschappelijke functie c.q. werksituatie was een van de (voornaamste) redenen, waardoor de respondenten een verandering in hun financiële situatie ondervonden. Daarmee blijkt deze ramp niet alleen een emotionele en stressvolle gebeurtenis van de eerste orde, maar ook een gebeurtenis, die bij velen op maatschappelijk gebied en met betrekking tot het werk, grote gevolgen had. Uit een nadere analyse blijkt dat juist inzittenden die gewond raakten, een verandering (c.q. verslechtering) van hun werksituatie hebben ervaren en daarmee een verslechtering van hun financiële situatie ondervonden. Niet verrassend bleek daarbij: hoe zwaarder gewond hoe groter de gevolgen.

Juridische afhandeling

Uit de enquêtes blijkt daarnaast een afnemende tevredenheid over de juridische afwikkeling van de ramp. Het duurde lang, de immateriële schade werd niet adequaat vergoed en er was sprake van een groeiend aantal spijtoptanten (personen die eerst tekenden en later spijt kregen).⁶ Velen onderschreven de stelling dat 'de ramp na de ramp' in zeker zin tot een groter trauma heeft geleid dan de ramp zelf. Er lijkt er een direct verband te bestaan tussen de kwaliteit van de juridische en materiële (na)zorg, en de psychische verwerking van de ramp. Een soepel verlopende en tot tevredenheid stemmende afhandeling kan bijdragen aan de verwerking, terwijl vele materiële tegenslagen, onduidelijkheid over de oorzaak van de ramp en een moeizaam proces van schade-afhandeling, de psychische verwerking nog eens extra onder druk zetten. De betekenis van niet-psychische gevolgen lijken te zijn onderschat.

De oorzaak van de ramp

Bij rampen die veroorzaakt zijn door een niet-natuurlijke oorzaak ('man-made disaster') ontstaat vaak veel onrust over de oorzaak en het onderzoek naar de oorzaak. Daarbij blijkt dat thans een groter belang aan onderzoeksrapporten wordt gehecht dan vroeger. Rampen worden niet meer als 'act of God', een noodlottige samenloop van omstandigheden geaccepteerd. Betrokkenen laten zich niet meer gemakkelijk met een kluitje in het riet sturen. Er worden, vaak door media geïnitieerd, veel meer vragen gesteld over het hoe en waarom en wie daarvoor primair verantwoordelijk is.

Veel overlevenden, nabestaanden en andere direct betrokkenen volgen dus de ontwikkelingen rond het onderzoek, dat na een calamiteit of ramp wordt verricht, met grote interesse. Daarbij willen juist degenen die een ramp overleven, mede ten behoeve van het onderzoek, hun verhaal doen. Zij waren er immers bij, hebben indrukken en waarnemingen over de laatste minuten en seconden voor dat de ramp zich voltrok en hebben soms ideeën over de (samen)loop der gebeurtenissen.

⁶ Onder immateriële schade verstaan wij alle schade die is ontstaan door lichamelijk letsel en / of psycho-sociale problemen. Onder materiële schade verstaan wij alle schade die voortkomt uit de beschadiging van goederen of het verlies aan inkomsten.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Het onderzoek naar de oorzaak van de Faro-ramp leidde onder getroffenen tot enige verwarring. Het rapport legde vooral nadruk op de verantwoordelijkheid van de gezagvoerder. Uit beide enquêtes blijkt de frustratie bij overlevenden over het gehele onderzoeksproces na de ramp. Men twijfelt sterk over de objectiviteit van de bevindingen en vindt dat de verhalen van de overlevenden zijn genegeerd.

De eerste voorzitter van de ARS, de heer Sötemann, heeft destijds veel energie gestoken in de analyse van het rapport. Toen hij na twee jaar voorzitterschap van de ARS de hamer overdroeg aan de heer Batenburg had hij een dik rapport geschreven: 'De tweede nota'. Met dit rapport wilde hij bewerkstelligen dat een onafhankelijk onderzoek zou plaatsvinden naar de oorzaak van de Faro-ramp. Hij concludeerde, in lijn met het Portugese rapport, dat het ongeluk te vermijden was geweest en dat de piloot, gezien de weersomstandigheden, eigenlijk nooit op Faro had mogen landen. Commerciële druk maakte van deze pleziervlucht een rampvlucht.

Ook zijn opvolger de heer Batenburg zou in de Faro-nieuwsbrief nog regelmatig aandacht besteden aan zaken omtrent het onderzoek naar de oorzaak. Toch zouden al deze inspanningen van de ARS niet leiden tot een vervolgonderzoek. De Raad voor de Transportveiligheid heeft de vele onduidelijkheden over deze ramp nooit opgepakt. Dit in tegenstelling tot de Herculesramp, die de Raad is gaan onderzoeken. Waarom de ene vlieg-ramp wel en de ander niet, is op zijn minst vreemd te noemen. Er is immers over beide beroering ontstaan. Tegen deze achtergrond is het dan ook niet verwonderlijk dat de respondenten 'het achterhalen van de oorzaak' als de belangrijkste taak van de Anthony Ruys Stichting noemen.

Martinair en de ANWB

Als er in het kader van de Faro-ramp twee namen van organisaties veel genoemd worden dan zijn het wel Martinair en de ANWB. Martinair uiteraard als de operator van het vliegtuig dat die noodlottige landing maakte op Faro. De ANWB omdat zij na enkele dagen de collectieve belangenbehartiger werd van de slachtoffers van het vliegtuig. Met vertegenwoordigers van beide organisaties hebben wij in het kader van deze enquête indertijd gesprekken gevoerd.

Na de ramp sprak de toenmalige directeur en oprichter van Martinair, de heer Martin Schröder, op 30 december 1992 tijdens een herdenkingsdienst op Schiphol bemoedigende woorden in de richting van de overlevenden en nabestaanden van de ramp. Hij zei "een hand op de schouder te bieden, zolang daar behoefte aan is". Het is ontegenzeggelijk dat Martinair na de ramp uiteenlopende activiteiten heeft ontplooid in de richting van overlevenden en nabestaanden. Zo werd een contactteam gevormd, werden gewonde passagiers bezocht, verstrekten men een voorschot van fl 10.000,- aan alle passagiers en nabestaanden, vonden er enkele bezoek- en telefoonrondes plaats en werd door Martinair het Faro-steunfonds (fl 3 miljoen) ingesteld.

Uit de twee enquêtes onder overlevenden en nabestaanden komt naar voren dat gaandeweg het oordeel over Martinair duidelijk negatiever is geworden. Aanvankelijk bestond er tevredenheid bij de respondenten over de eerste ondersteuning door Martinair. Ruim 40% geeft aan dat de eerste ondersteuning (bestaande uit onder andere huisbezoeken, een telefonische enquête, het beschikbaar stellen van vervoer naar ziekenhuizen en begeleiding bij vlieg-reizen) goed was. Eenzelfde percentage was daarover echter minder tevreden. Vooral over het 24-uurs telefoonnummer van Martinair was men minder te spreken. Van degenen die trachtten het nummer te bellen, zeiden enkelen dit tevergeefs te hebben gedaan, of geen of nauwelijks adequaat antwoord te hebben gekregen.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Over de wijze van de schade-afhandeling door Martinair is eind 1995 slechts een op de zeven respondenten tevreden. Bijna tweederde is, veelal sterk, ontevreden. Martinair heeft de belofte van de helpende hand op de schouder duidelijk niet waargemaakt, aldus een ruime meerderheid van de respondenten (74%). Men was 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. Daarbij stak het de overlevenden des te meer dat juist Schröder als een soort van ervaringsdeskundige optrad ten tijde van de Herculesramp. Een overlevende schreef ons hierover: "Ervaring? Met mensen onder de grond stoppen zeker".

In de tweede enquête wordt deze negatieve spiraal doorgezet. Het gemiddelde oordeel over Martinair is uitgedrukt in een cijfer een 3,2 (bij de inzittenden: 3,4). Vier op de tien respondenten geven aan dat hun oordeel over Martinair tussen 1995 en 1998 in negatieve zin is bijgesteld. Waar is dat sterk negatieve oordeel nu op gebaseerd? Hoewel daar niet direct naar gevraagd is, lijken verschillende factoren een rol te spelen.

Ten eerste wordt Martinair door slachtoffers van de ramp als 'de schuldige' gezien. Het was een Martinair-vliegtuig met een Martinair-piloot. Het is buitengewoon moeilijk c.q. onmogelijk om het als 'schuldige' na afloop van een ramp in de ogen van de direct betrokkenen goed te doen. Wat je ook doet, altijd zal er - terecht of onterecht - kritiek ontstaan. Ten tweede speelt het onderzoek naar de oorzaak een rol. Verhalen over de interpretatie van de toedracht van de crash versterkten het beeld dat er 'een luchtje' aan de ramp zit. Daarmee was uiteraard direct Martinair in beeld. Ten derde speelt de afzijdige rol van de overheid (mede als gevolg van de aard van de ramp) een rol. Omdat de overheid zich afzijdig hield, kwam er een grotere rol bij Martinair te liggen en werd daarmee ook meer van Martinair verwacht. Ten vierde, en daarmee zal een deel van de kritiek wel terecht zijn, zijn door Schröder c.q. Martinair ook hoge verwachtingen gewekt, die niet voor iedereen zijn waargemaakt. Sommige personen kregen veel voor elkaar, maar anderen deden langdurig tevergeefs een beroep op Martinair. Ten slotte speelt de juridisering van het gehele proces rond de schade-afhandeling en schuldvraag een rol van betekenis. De belangen van Martinair waren reeds vanaf het begin in belangrijke mate contrair aan de belangen van de slachtoffers. Martinair en slachtoffers kwamen meer en meer tegenover elkaar te staan. Daarmee juridiseerde het proces ook meer en meer. Onderzoekers en rechters moesten uitspraken doen over schuld en verantwoordelijkheid. Advocaten behandelden de belangen van de betrokken partijen. Daarmee ontstaat een proces waar Erikson kritisch over schrijft: "

*"Most of the time – so often in fact that we can almost think of it as a natural reflex – the company draws into its own interior spaces and posts lawyers around its borders like a ring of pickets. Nothing unexpected in that, surely. Anyone who reads newspapers knows that reflex works."*⁷

De tweede organisatie die in de na-fase van de Faro-ramp een prominente rol heeft gespeeld, is de ANWB. De ANWB was reeds direct na de ramp betrokken bij de repatriëring en vanaf de eerste uren speelde de Alarmcentrale van de ANWB een rol bij de informatievoorziening. Aangezien vele inzittenden lid waren van de ANWB, en de ANWB aan haar leden kostenloze rechtsbijstand verstrekke voor ongevallen in het buitenland (niet veroorzaakt door auto's), was het niet zo vreemd dat de ANWB aan alle inzittenden aanbood om hen van rechtsbijstand te voorzien. Dat werd ook publiek gemaakt. Uiteindelijk behartigde de ANWB de belangen van zo'n 285 'zitplaatsen'. Later zou een deel daarvan zelf een advocaat zoeken.

⁷ K. Erikson, *A New Species of Trouble: Explorations in Disaster, Trauma, and Community*, W.W. Norton & Company, New York, 1994, p. 238.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

In de eerste maanden van 1993 organiseerde de ANWB enkele voorlichtingsbijeenkomsten waar de aanwezigen geïnformeerd werden over de juridische processen. Bij deze bijeenkomsten waren medewerkers van het bureau Slachtofferhulp aanwezig en enkele advocaten van een kantoor, dat door de ANWB was ingehuurd om aan de slachtoffer juridische bijstand te verlenen. Na deze sessies kregen de ANWB-juristen elk een groep van zo'n 40 tot 50 individuen om voor hen de belangen te behartigen. Hierbij ging het om materiele schade, inkomensschade, onkosten, lichamelijke materiele schade en psychische schade. In een latere fase werden door de ANWB nog een dergelijke bijeenkomsten in samenwerking met de Landelijke Organisatie Slachtofferhulp (LOS) georganiseerd.

Kort na de ramp werd het de ANWB reeds duidelijk dat de psychische schade van deze gebeurtenis groter was dan op grond van vergelijkbare situaties (auto-ongevallen) was te verwachten. Om de psychische schade te kwantificeren, werd in overleg met een tweetal Amsterdamse psychiaters, een vragenlijst opgesteld die als basis kon dienen om een zekere objectivering aan te brengen in de psychische schade. Naarmate meer psychische nood werd vastgesteld, werd een hoger bedrag geëist. De spreiding liep van 10.000 tot 50.000 gulden. Dit bedrag werd opgeteld bij het geheel aan de materiële schade (inclusief inkomensderving). Uiteindelijk varieerden de uitbetalingen van het geheel aan materiele en immateriële schade; waarbij een maximum gold van fl 250.000. Een deel van de nabestaanden ontving geld uit het op 1 mei 1993 door Martinair opgerichte Faro-steunfonds. Dit steunfonds was bedoeld om slachtoffers financieel te steunen, waar de bestaande voorzieningen tekortschoten of bepaalde zaken niet door de verzekering waren gedekt (zoals bijvoorbeeld een omscholingscursus).

In de onderhandelingen tussen getroffen en advocaten over de hoogte van de uitkeringen schadevergoeding werd in de vaststellingsovereenkomst (finale kwijting) vastgelegd dat de overlevenden en nabestaanden niet mochten communiceren over het vastgestelde bedrag. De ANWB tilde hier echter niet zo zwaar aan. In een gesprek met ons gaf men aan dat deze voorwaarde juridisch toch niet veel betekenis had (vrijheid van meningsuiting, welke sancties?). Er kon mogelijk alleen mee voorkomen worden dat er een 'papagaaiencircuit' zou ontstaan waaruit zou blijken dat de één fl 200.000 en de ander 'slechts' fl 45.000 had ontvangen.

Van de respondenten is een groot aantal achteraf niet zo tevreden over de ANWB. Het aanvankelijke enthousiasme dat er een onafhankelijke organisatie was die collectief voor de belangen van de overlevenden en nabestaanden opkwam, is in de loop der tijd onder druk komen te staan. Met enige regelmaat werd bijvoorbeeld in het blad van overlevenden en nabestaanden van de ARS, gewezen op mogelijke belangenverstrengeling. Allereerst zou de ANWB flink verdienen aan hun rechtsbijstandactiviteiten, maar, en dat was belangrijker, de ANWB had een zo goede en stevige relatie met Martinair, dat ze die nooit in de waagschaal zouden zetten. De frequente gipsvluchten van de ANWB werden immers door Martinair uitgevoerd. Met enige regelmaat bood de ANWB in haar lijfblad vakantie-reizen aan waarbij gebruik werd gemaakt van luchtvaartmaatschappij Martinair.

Rol advocaten

Gedurende de jaren na de ramp neemt de tevredenheid over de ANWB duidelijk af. Terwijl aanvankelijk een ruime meerderheid tevreden was over de ANWB als collectieve belangenbehartiger verminderde later het enthousiasme.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Zelfhulporganisatie(s)

Zelfhulporganisaties na rampen zijn een relatief nieuw verschijnsel. In het verdere verleden kwamen dergelijke organisaties niet voor. Pas toen in het midden van de jaren tachtig Engeland 'geteisterd' werd door rampen, kregen deze organisaties een duidelijke rol en werd een voorbeeld gezet. Zo behartigde de Harold Family Association jarenlang op verschillende fronten de belangen van overlevenden van deze bootramp. De vereniging trachtte tot aan het Old Baileys het management van Townsend Thoresen te vervolgen vanwege 'corporate manslaughter'.⁸ Eerder had de onafhankelijke onderzoeksrechter Sir Justice Sheen immers geconcludeerd dat niet alleen enkele individuen, maar ook het management van Townsend Thoresen was 'infected with a disease of sloppiness'. Toch zou de rechter de claim 'corporate manslaughter' een stap te ver vinden.

In de tweede enquête hebben wij de respondenten enkele vragen gesteld over de ARS. Daaruit bleek dat de meesten redelijk tot behoorlijk tevreden waren over de ARS. Het meest opvallende antwoord volgde op de vraag welke functie de ARS zou dienen te vervullen. Bijna drie op de vier respondenten noemden het achterhalen van de oorzaak van de ramp als het belangrijkste doel. Daarnaast werden het ondersteunen van de contacten, het bevorderen van de luchtveiligheid en de collectieve belangenbehartiging genoemd.

Daarmee komen wij op een belangrijk probleem van dergelijke zelfhulporganisaties. De ARS dient, zoals dat vaker het geval is, totaal verschillende doelen na te streven die niet altijd goed te combineren zijn. Sommigen zullen afhaken omdat men maar op het onderzoek naar de oorzaak gefocust blijft en de functie van lotgenootschap verwaarloosd wordt. Anderen zien het juist andersom. Daarbij speelt mee dat sommigen na een zekere periode 'genoeg' hebben van de ramp en het al dan niet volledig hebben verwerkt, terwijl er voor anderen nooit genoeg aandacht kan zijn voor de gebeurtenis, contacten met lotgenoten, e.d. Dat betekent dat het vrijwel onmogelijk is dat eenieder langdurig tevreden is over een zelfhulporganisatie. Sommigen zullen immers het ontstijgen van de groep als een belangrijke overwinning zien.

De overheid

De overheid speelt geen al te positieve rol in relatie tot de Faro-ramp. Het begon al tijdens een persconferentie waar de toenmalige minister van Verkeer en Waterstaat mevrouw Maij-Weggen direct naast de heer Schröder plaatsnam. Daarmee werd de suggestie gewekt dat de overheid het verhaal van Schröder (over windshear als oorzaak van de ramp) onderschreef.

In 1993 deed de toenmalige staatssecretaris van Volksgezondheid, de heer Simons de toezegging dat de nazorg bij dit soort rampen zal worden verbeterd.⁹ Daar is destijds weinig van gebleken. De overheid is op relatief grote afstand gebleven. Uit de enquêtes spreekt nauwelijks vertrouwen in de (rijks)overheid. De kritiek richt zich vooral op een tweetal zaken.

Ten eerste heeft de overheid in de ogen van de respondenten met betrekking tot het onderzoek naar de oorzaak van de ramp volledig gefaald. Inzittenden hebben vooral het idee dat er nooit gebruik is gemaakt van hun ervaringen en beleving. Wij kunnen de respondenten daarin tot op zekere hoogte gelijk geven. Juist de overheid of de politiek (Tweede Kamer) had op dit punt meer initiatief kunnen tonen.

⁸ Het management van het bedrijf Townsend Thoresen werd verantwoordelijk gehouden voor de dood van opvarenden van de Herald of Free Enterprise.

⁹ Volkskrant, 22 december 1993.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Ten tweede heeft de overheid veel te weinig activiteiten ontplooid op het terrein van nazorg en de overlevenden veel te veel in de kou laten staan. Er heeft geen centrale coördinatie vanuit de overheid plaatsgevonden. Kritiek die de enquêtecommissie Bijlmerramp uitte over de nazorg en de rol van de overheid na de Bijlmerramp is nog in versterkte mate van toepassing op de nazorg aan slachtoffers van de Faro-ramp.

Tegelijkertijd kunnen wij in 2002 constateren dat thans op beide punten – bij een eventuele nieuwe ramp - belangrijke ontwikkelingen zichtbaar zijn c.q. hebben plaatsgevonden. Onderzoek naar de oorzaak van de crash, zoals in 1992 is aangevangen, zal nooit meer op een dergelijke wijze geschieden. Ervaringen na Enschede en Volendam en lessen uit het verleden hebben geleid tot een sterke institutionalisering van dit onderdeel in de rampenbestrijding. Binnenkort wordt de *Onderzoeksraad voor Veiligheid* in het leven geroepen die onafhankelijk en professioneel dergelijke calamiteiten zou moeten onderzoeken. Ook op het gebied van de nazorg heeft de overheid haar lessen wel enigszins geleerd. Hoewel de resultaten nog niet beschikbaar zijn, lijkt het erop dat de organisatie van de nazorg na de rampen in Enschede en Volendam grote vooruitgang heeft geboekt, in vergelijking met 1992.

Uitleiding

Met dit uitgebreide verslag van beide enquêtes, de daarbij gevoegde slotbeschouwingen en de uitgewerkte enquêtes in de bijlagen 1 en 2 hebben wij getracht de na-fase van de Faro-ramp en de context waarin deze plaats had, nader te duiden.

Hoewel er over de representativiteit van de groep valt te discussiëren, constateren wij hoe dan ook dat een grote groep overlevenden van een ramp zo langdurig vele soorten van problemen kende. Daarbij speelt zeer waarschijnlijk de mate van lichamelijke verwondingen als gevolg van de crash een belangrijke rol. Gesteld kan worden dat juist de enquêtes laten zien dat het verhaal van Cor ten Hove geen uitzondering is, maar dat het representatief is voor een grotere groep overlevenden van de Faro-ramp die (ernstig) gewond raakte tijdens de crash.

Als gevolg van de tijd, de plaats en aard van het ongeval is deze groep langdurig gedupeerden relatief anoniem gebleven. Het is opvallend onbekend gebleven dat een zo'n grote groep overlevenden van de Faro-ramp relatief veel chronische problemen heeft ondervonden en tevens veel nog ondervindt. De constatering van de ANWB, reeds kort na de ramp, dat er door de crash in Portugal meer dan verwacht psychische schade was aangebracht, zou - het is uiteraard achteraf pratend – eerder tot brede alertheid geleid moeten hebben. Nu is een relatief slepend proces ontstaan waarbij afzonderlijke overlevenden elk hun eigen weg hebben moeten vinden en door schade en schande wijs moesten worden. Enige vorm van centraal gestuurde coördinatie zou in dit geval, waar eenieder (overheid, Martinair, ANWB e.a.) zo min mogelijk verantwoordelijkheid wilde c.q. kon dragen, juist van grote betekenis zijn geweest.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Bijlage

1. De eerste enquête (1995)

1.1 Inleiding

Opzet enquête

Bij het opstellen van de vragenlijst 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. De enquête bestond in totaal uit 87 vragen en stellingen, verdeeld over de thema's: oorzaak en media, geestelijk en lichamelijk welzijn, financieel-economische aspecten en juridische aspecten. Bij 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.

De respons

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. Van de 120 geretourneerde vragenlijsten waren 4 enquêteformulieren slechts summier ingevuld, en was 1 vragenlijst ingevuld door een bemanningslid. Deze zijn buiten de analyse zijn gelaten. Bij de berekening van de respons zijn wij uitgegaan van de volgende gegevens¹⁰:

Tabel 1: Totaal aantal respondenten ten opzichte van het totaal aantal inzittenden

Passagiers en bemanning Faro-ramp 21 december 1992	
Aantal geregistreerde passagiers	318
Aantal kinderen jonger dan 2 jaar (geen eigen stoel)	9
Totaal aantal passagiers (waarvan tenminste 56 personen jonger dan 16 jaar)	327
Aantal bemanningsleden	13
Totaal aantal inzittenden	340
Aantal overleden passagiers, (waaronder waarschijnlijk tenminste 10 personen jonger dan 16 jaar)	54
Aantal overleden bemanningsleden	2
Totaal aantal overlevenden	284
waarvan bemanningsleden	11
waarvan passagiers jonger dan 16 jaar	46
Totaal aantal te benaderen respondenten, zijnde passagiers ouder dan 16 jaar	227

Inzittenden

Onder de resterende 115 respondenten, waren 88 passagiers die als inzittende het ongeluk met de Anthony Ruys hadden meegemaakt. Dit betekent dat 39% van de passagiers die de vliegramp hebben overleefd, de vragenlijst heeft ingevuld.

Nabestaanden

De overige 27 vragenlijsten waren ingevuld door personen die als naaste van één of meerdere passagiers geconfronteerd waren met de vliegramp, of zich om andere redenen bij de gevolgen van deze ramp betrokken voelden. Onder deze groep nabestaanden waren 13 personen die als gevolg van de ramp een bekende - veelal een familielid - hebben verloren.

¹⁰ Interim-verslag, De Faro-ramp: overlevenden en nabestaanden aan het woord, januari 1998.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

De rampvlucht

De Martinair-vlucht van 21 december 1992 was een typische vakantievlucht. Aan boord bevonden zich 340 inzittenden (327 passagiers en 13 bemanningsleden). De Anthony Ruys, een DC-10 van Martinair verongelukt tijdens de landing op de luchthaven Faro in Portugal. Het ongeluk kostte aan 56 inzittenden het leven. Onder de passagiers bevonden zich veel gezinnen en zelfs complete families. De meeste gezinnen zaten bij elkaar. Zo reisde maar liefst 70% van de geënquêteerde passagiers in gezelschap van zijn of haar partner, een kwart van de geënquêteerde passagiers had één of meer kinderen aan boord. Twaalf inzittenden hebben door de ramp één of meerdere bekenden verloren. Wanneer dit wordt afgezet tegen het feit dat er in totaal 56 mensen zijn omgekomen, lijkt dat misschien gering, maar waarschijnlijk valt dit te verklaren doordat vooral de plaats in het toestel bepalend was of de ramp werd overleefd. Bij het vliegtuigongeluk zijn gehele gezinnen omgekomen, terwijl andere gezinnen (deels) gespaard bleven.

Kenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 43 jaar. De grootste groep was tussen de 29 en 55 jaar. Het aantal mannen en vrouwen hield elkaar vrijwel in evenwicht.

1.2 Lichamelijk en geestelijk welzijn

Lichamelijk welzijn

Driekwart van de geënquêteerde inzittenden was bij het vliegtuigongeluk gewond geraakt. De mate waarin zij gewond waren geraakt, varieerde van 'zwaar gewond' (37%) zwaar gewond; 'licht gewond' (39%), tot poliklinische behandeling (24%) De aard van de verwondingen varieerde van schaaf- en snijwonden tot whiplash.

Naast verwondingen openbaarden zich ook andere, zogenoemde psycho-somatische klachten. Ruim drie op de vier inzittenden (77%) gaf aan dat zich na de ramp veranderingen hebben voorgedaan in hun lichamelijk welzijn. Ook nabestaanden bleken dit type klachten te ondervinden. Door zowel inzittenden als nabestaanden, werden de volgende lichamelijke klachten genoemd (zie tabel 2).

Tabel 2: Lichamelijke klachten onder overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp (n=63, meerdere antwoorden mogelijk).

		<i>Aantal</i>	<i>percentage</i>
<i>Lichamelijk</i>	Pijn aan of slecht functioneren van een vinger, enkel, schouder, arm of been	22	35%
	Rugklachten	19	30%
	Nekklachten/whiplash	12	19%
	Pijnlijkheid van brandwonden/verbrandingen	5	8%
<i>Psycho-somatisch</i>	Moeheid	12	19%
	(Langdurige) hoofdpijn	7	11%
	Gespannen spieren	3	5%
	Maagpijn	2	3%
	Misselijkheid	2	3%
	Verkoudheid	2	3%
	Hartkloppingen	1	2%

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

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Geestelijk welzijn

Een ruime meerderheid van de inzittenden (88%) en ruim de helft van de nabestaanden (54%) was van mening dat (ook) hun geestelijk welzijn veranderingen had ondergaan. Op de vraag met welke problemen zij te kampen hebben gekregen, antwoordden ruim drie op de vier respondenten, met een baaiend aan antwoorden. Hun antwoorden varieerden van angst voor vliegen tot depressiviteit (zie tabel 3).

Tabel 3: Psychische problemen onder overlevenden en nabestaanden van de Faro-ramp (n=68, meerdere antwoorden mogelijk)

	<i>aantal</i>	<i>percentage</i>
Onzekerheid/angsten/schrikreacties	25	37%
Concentratieproblemen/vergeetachtigheid	23	34%
Angst voor vliegen (en andere vervoersmiddelen: bus/trein/auto)	20	29%
Herbeleving/nachtmerries	14	21%
Depressiviteit	14	21%
Verdriet/rouw	13	19%
Snel agressief/geïrriteerd	12	18%
Angst voor vuur, situaties van slecht weer en/of harde geluiden	12	18%
Slapeloosheid	10	15%
Afgenomen vertrouwen in personen/instanties	9	13%
Apathie	6	9%
Moeheid	3	4%

Ruim de helft van de geënquêteerde inzittenden (56%) zocht naar aanleiding van psychische klachten geestelijke bijstand. Ruim een derde (35%) heeft een behandeling gehad in het kader van langdurige verwerkingsproblemen, de zogeheten posttraumatische stress stoornis (PTSS).

Medische contacten

Aan de respondenten is ook gevraagd van welke personen en/of instanties men medische bijstand heeft ontvangen, hoe vaak men de betreffende persoon/instantie heeft bezocht en hoe men over de ontvangen hulp oordeelde. Tabel 4 geeft een overzicht van de antwoorden van inzittenden.

Tabel 4: Mate en oordeel medische contacten overlevenden Faroramp (n=88).

	<i>Percentage overlevenden dat contact heeft gehad</i>	<i>Gemiddeld aantal contacten</i>		<i>Gemiddelde waardering</i>
		<i>1993</i>	<i>1994</i>	
Huisarts	82%	8	7	7,2
Specialist	51%	10	7	7,1
RIAGG	36%	15	17	6,7
Slachtofferhulp	18%	8	1	5,8
Ziekenhuis gebonden psycholoog	18%	4	9	6,1
Vrij gevestigde psycholoog	13%	7	16	6.5

Uit bovenstaande tabel blijkt dat een ruime meerderheid van de inzittenden na de ramp redelijk frequent contact heeft gehad met de eigen huisarts (82%). Daarnaast heeft een groot aantal een psycholoog of psychiater (van het RIAGG of anderszins) bezocht. Behalve de hierboven genoemde instanties, vonden enkele inzittenden ook baat bij aura-healing, massage en/of fysio- en regressietherapie. De respondenten vonden voor de verwerking van hun psycho-sociale problemen de meeste steun bij huisartsen; familie, vrienden, bekenden; specialisten; en het RIAGG.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Steun uit eigen omgeving en lotgenoten

Driekwart van de respondenten zei veel steun te hebben ontvangen uit hun directe omgeving: gezin, familie en goede vrienden. Wel had de helft van de inzittenden en een derde van de nabestaanden soms het gevoel dat vrienden en kennissen de gebeurtenis en het trauma niet konden begrijpen. Dat verklaart waarschijnlijk waarom ongeveer de helft van de inzittenden (46%) aangaf na de ramp de meeste steun te hebben ontvangen van lotgenoten.

1.3 Financieel-economische aspecten

Verandering maatschappelijke en financiële situatie De ramp met de Anthony Ruys betekende voor tweederde van de inzittenden en ruim een derde van de nabestaanden een verandering in hun financiële situatie. Bijna de helft van de inzittenden (n=42) ondervond ten gevolge van de Faro-ramp een kleine tot grote verslechtering in zijn of haar financiële situatie.

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, onbegrip op het werk, lichamelijke klachten of gebreken zag bijna de helft (47%) van de inzittenden zich genoodzaakt geheel of gedeeltelijk in arbeidstijd terug te gaan. Een enkeling heeft de nadruk op werk gerelativeerd en is om die reden minder gaan werken. Wat betreft de nabestaanden is zo'n 20% van de respondenten in arbeidsuren achteruit gegaan.

Keuringen en onderzoek

Uit gesprekken met overlevenden kwam naar voren dat ten behoeve van diverse verzekeringen en instanties verschillende onderzoekskeuringen moesten worden verricht. Van de geënquêteerde inzittenden bleek 78% één of meerdere keren aan een keuring te zijn onderworpen. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de verschillende typen keuringen.

Tabel 5: Keuringen ten behoeve van verzekeringen m.b.t. overlevenden Faroramp (n=69, meerdere antwoorden mogelijk)

	<i>Betreffende lichamelijke aspecten</i>		<i>Betreffende psychische aspecten</i>	
	<i>aantal</i>	<i>percentage</i>	<i>aantal</i>	<i>percentage</i>
Ziektekostenverzekering	9	13%	7	10%
Ongevallenverzekering	22	32%	9	13%
Werkgever / bedrijfsgeneeskundige dienst	15	22%	15	22%
Uitkeringsinstantie	13	19%	10	14%
WAO	14	20%	9	13%
'second-opinion' onderzoek	12	17%	3	4%
Overig: ANWB, reisverzekering	23	33%	16	23%

1.4 Juridische aspecten

Juridische bijstand

Ruim driekwart van de inzittenden en een derde van de nabestaanden zocht na de Faro-ramp juridische bijstand. Een groot deel van de respondenten (86 inzittenden en 8 nabestaanden) heeft juridische bijstand van de ANWB ontvangen. Veertien inzittenden maakten (tevens) gebruik van een andere reisverzekering. Negen inzittenden en drie nabestaanden namen een eigen advocaat in de arm. Slechts enkelen deden voor hun juridische bijstand een beroep op Martinair, een rechtsbijstandsverzekering, de werkgever of de vakbond.

ANWB als belangenbehartiger

Dat de meeste respondenten juridische bijstand van de ANWB hebben ontvangen, komt doordat veel van de inzittenden lid waren van de ANWB. 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 antwoorden van de respondenten bleek, dat drie jaar na de ramp, nog van 52 (van de 94) respondenten zaken bij de ANWB in behandeling waren. Dit zou betekenen dat bij de ANWB minder dan de helft van de lopende procedures waren afgerond. Voor een deel valt dit te verklaren door de afwachtende houding van gedupeerden en (hun) advocaten ten aanzien van de conclusies van het Portugese onderzoek naar de oorzaak van de ramp, waarvan de resultaten pas in november 1994 openbaar werden gemaakt.

Schadeclaims

De door inzittenden en nabestaanden ingediende schadeclaims hadden betrekking op verschillende vormen van geleden schade. Aan een meerderheid van de respondenten (n=71) is ten aanzien van de geleden schade een schikking aangeboden. Van hen heeft 79% dit aanbod geaccepteerd. Voor bijna tweederde van de inzittenden was daarmee de schadeclaim (merendeels) afgedaan. In tabel 6 wordt aangegeven in welke mate de verschillende typen schade deel uitmaakten van de ingediende schadeclaims en in hoeverre deze schadeclaims, drie jaar na de ramp, waren afgehandeld.

Tabel 6: De aard en afhandeling van schadeclaims met betrekking tot overlevenden (N=88, meerdere antwoorden mogelijk)

Aard van de schade	Aantal maal onderdeel van schadeclaim	Beschouwd als zijnde afgehandeld	
		aantal	percentage
Materiele 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%

Drie jaar na de ramp blijken zaken met betrekking tot de materiële schade en het tijdelijke fysieke letsel voor meer dan de helft te zijn afgerond. Echter, van de schadeclaims betreffende toekomstige inkomstenderving en werk, was nog geen derde van de zaken afgedaan.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Van de inzittenden voor wie (delen van) de schadeclaim was afgedaan (n=59), zei 60% tevreden te zijn. De tevredenheid over de getroffen schadeclaim bleek vooral betrekking te hebben op de materiële schade. Onder de respondenten bestond, gelet op onderstaande reacties, een grote ontevredenheid over de afhandeling van de 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.

Rol Martinair

Drie op de vier respondenten bleken ontevreden over de schade-afwikkeling door Martinair. Men was 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 stemde tot tevredenheid.

Betrokkenheid ANWB Over de rol van de ANWB als collectieve belangenbehartiger oordeelden de meeste respondenten (62%) positief. Toch bleek bij een niet onaanzienlijk aantal respondenten (20%) sprake van ontevredenheid over de afhandeling van de schadeclaims. Het duurde lang, de advocaat legde een grote druk op om maar akkoord te gaan, verschillende kosten werden niet vergoed en de psychische schade werd onvoldoende gecompenseerd. Ook had een aantal respondenten het vermoeden dat de ANWB onder één hoedje speelde met Martinair, of dat er sprake zou zijn van belangenverstrengeling. Een flink aantal respondenten zegt uiteindelijk 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"*.

Rol media

Ruim tweederde van de inzittenden en zo'n 40% van de nabestaanden was van mening dat in hun omgeving ten onrechte de indruk was ontstaan dat zij er met schadevergoedingen financieel op vooruit zijn gegaan, wat geenszins altijd het geval was. Daarbij speelde ook berichtgeving in de media een rol. Onzorgvuldige informatievoorziening 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 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"*.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

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 eenderde van de nabestaanden 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"*.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

2. De tweede enquête (1998)

2.1 Inleiding

Begin mei 1998 is de tweede 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 de 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 respondenten, tabel 7. 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.

Inzittenden

Van de 74 respondenten hadden 63 als passagier de vlieg-ramp overleefd. Volgens de berekening van het aantal te benaderen respondenten (227 personen, ouder dan 16 jaar)¹¹, betekent dit dat 28% van de passagiers die de vlieg-ramp hebben overleefd, medewerking heeft verleend aan deze tweede enquête.

Nabestaanden

De andere 11 respondenten behoorden tot de groep nabestaanden, waarvan negen door de ramp een of meerdere familieleden of bekenden hebben verloren. (Onder de inzittenden waren acht respondenten die door de ramp een familielid en/of een bekende hebben verloren).

Deelname eerste en tweede enquête

Driekwart van de respondenten had ook de eerste enquête ingevuld en opgestuurd. Deze groep bestond uit 49 inzittenden en 5 nabestaanden. Dit betekent dat 56% van de inzittenden die aan de eerste enquête hebben meegewerkt, ook aan deze tweede enquête heeft deelgenomen.

Tabel 7: Overzicht respons eerste en tweede enquête

	<i>1e enquête (1995)</i>	<i>2e enquête (1998)</i>	<i>Totaal te benaderen</i>
inzittenden: Passagiers	88	49	
		14	
Totaal	88	63	227
nabestaanden:	27	5	
		6	
Totaal	27	11	N.b.
Totaal aantal respondenten	116	74	

Van de 20 respondenten die niet aan de eerste enquête hadden deelgenomen, gaf de helft daartoe als reden op dat ze er – drie jaar na de ramp - nog niet aan toe waren 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 terug te sturen.

¹¹ Bij de berekening zijn overlevenden, die ten tijde van de ramp jonger waren 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. Daarnaast gaven zes respondenten (allen inzittenden) aan de vragenlijst mede namens een of meer andere personen uit hun gezin te hebben ingevuld.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

2.2 Lichamelijk welzijn

In het eerste onderzoek hebben wij uitgebreid gevraagd naar de lichamelijke gevolgen van de ramp. Van de inzittenden die meewerkten aan de enquête was een derde zwaar gewond. Velen gaven aan dat het lichamelijk welzijn negatief was beïnvloed door de crash. Uit de resultaten van de tweede enquête komt naar voren dat inzittenden nog steeds lichamelijke problemen ervaren ten gevolge van de Faro-ramp.

Het merendeel van de inzittenden (86%) die de tweede enquête hebben ingevuld, was bij het vliegtuigongeluk gewond geraakt. Van hen was een derde zwaar gewond, 37% was licht gewond, en 29% had na poliklinische behandeling het ziekenhuis weer verlaten.

Het percentage inzittenden dat aangaf, drie tot zes jaar na het vliegtuigongeluk nog last te hebben van lichamelijke problemen, was vrijwel gelijk aan het percentage inzittenden dat ten tijde van de eerste enquête - drie jaar na de ramp - lichamelijke problemen ondervond (resp. 75% en 77%). Zo'n zeven op de tien inzittenden – 45 respondenten – vermelden last te hebben van de volgende lichamelijke klachten.

Tabel 8: Lichamelijke klachten onder overlevenden Faro-ramp (n = 45, meerdere antwoorden mogelijk).

		<i>aantal</i>	<i>percentage</i>
<i>Lichamelijk</i>	Pijn aan of slecht functioneren van een vinger, enkel, schouder, arm of been	27	60%
	Rugklachten	20	44%
	Nekklachten/whiplash	18	40%
	Ademhalingsproblemen	7	16%
	Pijnlijkheid van brandwonden/verbrandingen	4	9%
<i>Psycho-somatisch</i>	Moeheid	30	67%
	(Langdurige) hoofdpijn	13	29%
	Gespannen spieren	11	24%
	Maagpijn	7	16%
	anders, nl.: duizeligheid, misselijkheid, verminderde weerstand	7	16%

Enigszins opmerkelijk is, dat in vergelijking met de eerste enquête, door een in aantal kleinere groep inzittenden een groter aantal lichamelijke klachten wordt vermeld (vergelijk tabel 1 en tabel 7). Deze relatieve toename in het aantal lichamelijke klachten zou mogelijk verklaard kunnen worden doordat er onder de respondenten van de tweede enquête procentueel meer inzittenden zijn die bij de vliegramp gewond zijn geraakt (86% i.v.m. 75% bij de eerste enquête).

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.

Ruim driekwart van de inzittenden met lichamelijke klachten heeft vanwege deze problemen (ook) in de jaren 1996 – 1998 een arts of een medisch specialist bezocht. Deze groep vormt 55% van het totaal aantal geënquêteerde inzittenden. Het aantal bezoeken dat in deze jaren werd afgelegd, varieerde van zo'n twee tot acht bezoeken per jaar.

2.3 Geestelijk welzijn

Zoals reeds uit de eerste enquête naar voren kwam, ondervonden zowel overlevenden als nabestaanden na de ramp een verandering in hun geestelijk welzijn. Bij de eerste enquête had 63% van de inzittenden vanwege psychische problemen geestelijke bijstand gezocht. Uit de resultaten van de tweede enquête komt naar voren dat 57% van de inzittenden in diezelfde periode (1993 – 1995) contact heeft gehad met een psycholoog, psychiater of het RIAGG. Tien inzittenden deden in de jaren 1994 tot 1998 voor het eerst een beroep op de geestelijke gezondheidszorg. Vaak zou het contact met een specialist langer dan een jaar duren.

Tabel 9: Contact met geestelijke gezondheidszorg m.b.t. overlevenden Faro-ramp (n=42).

<i>Jaar eerste contact</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
In 1993	32	76%
Tussen 1994 en 1998	10	24%
Totaal	42	100%

Een kleine 30% van de inzittenden volgde een behandeling in het kader van langdurige verwerkingsproblemen.¹² Vijf en een half jaar na de ramp werd nog door zeven inzittenden (11%) gebruik gemaakt van een dergelijke behandeling.

Driekwart van de inzittenden geeft bij de tweede enquête (vijf en half jaar na de ramp) aan de ramp redelijk tot goed te hebben verwerkt. In vergelijking met de eerste enquête is 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).

2.4 Maatschappelijke en financieel-economische aspecten

In vergelijking met de eerste enquête was er bij de tweede enquête een nog grotere groep inzittenden die aangaf een verandering te hebben ondergaan in hun maatschappelijke positie of werksituatie (64% versus 48% bij eerste enquête). Deze groep inzittenden (n=39) heeft (mede) als gevolg van de Faro-ramp een andere functie (16%), is minder uren werkzaam (10%) of heeft geen betaalde baan meer (38%).¹³ Tweederde van hen typeert de verandering in maatschappelijk functie als een grote (n=20) tot kleine (n=6) verslechtering. De overigen zagen de verandering als een kleine tot grote verbetering, of ervoeren geen verschil. Hieruit volgt dat vier op de tien inzittenden na de Faro-ramp een verslechtering van zijn of haar maatschappelijke functie c.q. werksituatie heeft ervaren. Voor de meeste had de verandering in de maatschappelijke functie plaats in de eerste drie jaren na de vliegramp.

Bij meer dan de helft van de inzittenden (n=32) verslechterde na de ramp (ook) de financiële situatie. Van deze groep sprak tweederde over een grote verslechtering! Verschillende respondenten gaven als reden voor de financiële verslechtering aan, 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. Voorzover er sprake was van een verbetering van de financiële situatie, was deze voornamelijk het gevolg van de uitgekeerde schadevergoeding.

¹² Onder de respondenten van de eerste enquête lag dit percentage op 35%

¹³ Bij de eerste enquête waren deze percentages resp. 5%, 13% en 30%.

2.5 Schadeclaims en juridische afwikkeling

Ten tijde van de eerste enquête was voor een groot aantal respondenten de schadeclaim nog niet afgehandeld. Dat gold met name voor de immateriële (psychische) schade en de tijdelijke inkomstenderving. Over het algemeen was men tevreden over de afhandeling van de materiele schade. Minder tevreden was men over de organisatie van de schade-afwikkeling en de afwikkeling van de psychische schade (smartengeld).

Vijf en half jaar na de ramp blijkt voor het merendeel van de inzittenden het juridische proces omtrent de schadeclaims te zijn afgerond (86%, in vergelijking met 58% bij eerste enquête). Door negen inzittenden werd op dat moment echter nog een juridische strijd gevoerd om geleden materiele schade, tijdelijk en/of blijvend fysiek leed, psychische schade en vermindering van inkomsten vergoed te krijgen.

Onder de inzittenden van de tweede enquête (over)heerst ontevredenheid over de wijze waarop en de mate waarin de geleden schade is vergoed. In vergelijking met de eerste enquête gaf een opvallend kleiner percentage inzittenden aan tevreden te zijn over de afgehandelde schadeclaims (27% i.v.m. 64% bij de eerste enquête). Van de inzittenden voor wie het juridische proces is afgerond, gaf 63% aan ontevreden te zijn over de schade-afhandeling. Belangrijkste redenen van ontevredenheid waren de hoogte van de vergoeding en het feit dat men 'er snel vanaf wilde zijn'.

Tabel 10: Redenen ontevredenheid over de schadevergoeding overlevenden Faro-ramp (N=33, meerdere antwoorden mogelijk).

<i>Reden van ontevredenheid:</i>	<i>aantal</i>	<i>Percentage</i>
Vergoeding was te laag	21	64%
Wilde er snel van af zijn	18	55%
Te lang moeten wachten	11	33%

Ongeveer een kwart van de inzittenden was daarentegen tevreden. Zij vonden het uitgekeerde bedrag reëel; waren juist blij er snel vanaf te zijn, of vermeldde "dat psychische schade toch niet te vergoeden valt".

Van de negen inzittenden 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 vermeldde ze "het juridische proces als een lange marteling te ervaren, waarbij niet aan toekomstige gevolgen wordt gedacht".

Bij de tweede enquête waren vier op de tien respondenten van mening dat de juridische afhandeling in zekere zin tot een groter trauma heeft geleid dan het neerstorten van het vliegtuig zelf.¹⁴ Daarentegen was 30% van de respondenten deze mening niet toegedaan. Bij een meerderheid van de respondenten (53%) was echter ondanks de lange periode van afwikkeling nog geen gevoel van berusting ontstaan.

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 ongeveer een even groot deel van de respondenten (64%) kan pas sprake zijn van een goede psychische verwerking, indien alle – juridische en financiële – aspecten van de ramp zijn afgerond.

¹⁴ Bij de eerste enquête lag dit percentage iets hoger: op 43%.

2.6 Organisaties, lotgenoten en omgeving

Oordelen over processen en organisaties In de tweede enquête is de respondenten een aantal vragen voorgelegd omtrent de afwikkeling van de ramp en de organisaties die daarbij betrokken waren. Bij de vraag hun oordeel uit te drukken in een cijfer, wordt door de inzittenden de juridische afwikkeling gemiddeld beoordeeld met een 4,2.

Rol Martinair

Het cijfer dat de inzittenden aan Martinair gaven, kwam gemiddeld uit op een 3,2. Op de vraag of hun oordeel over de betrokkenheid van Martinair sinds 1995 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. Desgevraagd hun mening toe te lichten, antwoordden de respondenten onder meer met de volgende reacties:

“Het ongeluk wordt in de doofpot gestopt.” “Eerst beloven ze je alles, maar daarna moet je voor elke cent vechten.” “Die hand op mijn schouder heb ik nooit gevoeld.” “Na de schikking heb ik geen contact meer gehad.” “Ik krijg nog steeds een VIP-behandeling wanneer ik met Martinair vlieg.”

Rol ANWB

Aan de ANWB gaven de inzittenden gemiddeld een 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 na 1995 negatiever is geworden; 28% van de inzittenden zei 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 1995, negatiever is geworden. (Daarnaast was 28% van de inzittenden niet van mening veranderd en had 22% geen directe mening). Als toelichting gaven enkele inzittenden aan dat het belang van het slachtoffer geen prioriteit genoot; dat ze onvoldoende steun van de advocaten hebben ontvangen en dat ze het gevoel hadden dat er sprake was van belangenverstrengeling.

Faro-steunfonds

Aan het Faro-steunfonds werd door de inzittenden gemiddeld een 4,5 toegekend. Vrijwel alle overlevenden en nabestaanden (93%) waren van het bestaan van dit steunfonds op de hoogte. Ruim tweederde van de respondenten was daarvan op de hoogte gebracht door de instantie of advocaat van wie juridische bijstand werd ontvangen. Door 14 inzittenden en zeven nabestaanden is uiteindelijk een beroep op het Faro-steunfonds gedaan. De reden dat zij een beroep op het steunfonds deden, was veelal om nog niet vergoede schade vergoed te krijgen. De respondenten die geen beroep op het Faro-steunfonds hebben gedaan, achtten de kans op succes te gering, of waren van mening dat ze de (extra) schadevergoeding van het fonds niet nodig hadden. Van bijna de helft van de inzittenden en van alle nabestaanden die een beroep op het Faro-steunfonds deden, is de aanvraag geheel of gedeeltelijk gehonoreerd. Acht inzittenden wachtten in 1998 nog op antwoord.

De Anthony Ruys Stichting

werd door de inzittenden met gemiddeld een 6,3 als redelijk positief beoordeeld. Een meerderheid van de inzittenden en nabestaanden was van mening dat de ARS 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 ARS heeft opgetreden als collectieve belangenbehartiger ten aanzien van derden.

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Voor ruim een derde van de respondenten (36%) heeft de ARS tevens geholpen bij het rouwproces c.q. de geestelijke verwerking van de ramp. Verder gaven enkele respondenten aan dat de ARS hun van dienst is geweest door informatie te verstrekken over ontwikkelingen rond de Faro-ramp. Een kleine groep (13%) was van mening dat de ARS geen van de genoemde functies heeft vervuld.

Op de vraag wat de belangrijkste functie van de ARS zou moeten zijn, waren opvallend veel respondenten eensgezind. Bijna driekwart antwoordde: "het achterhalen van de oorzaak van de crash". Een meerderheid van de respondenten zag daarnaast tevens een functie voor de ARS 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%). Deze functies werden door enkele respondenten in meer concrete zin toegelicht als:

"De Anthony Ruys Stichting zou moeten dienen als een vriendenclub waar overlevenden en nabestaanden bij elkaar kunnen komen" en "de Anthony Ruys Stichting zou mee moeten werken aan (het opzetten van) een internationale pressiegroep ten bate van de belangen van reizigers."

Rol overheid

Zoals ook bij de eerste enquête, werd de rol van de overheid ook bij de tweede 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 het onderzoek. Vijf en half jaar na de ramp blijkt onder overlevenden en nabestaanden nog steeds de vraag naar de oorzaak van de vliegramp te leven. Door de inzittenden werd aan het Portugese onderzoek naar de oorzaak van de ramp een lage waardering toegekend (een 5,6).

Lotgenoten

De inzittenden gaven met een 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

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 de 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."

FARO-ENQUETES; OVERLEVENDEN EN NABESTAANDEN AAN HET WOORD

Uit: *FARO de ramp na de ramp* (2002)

Tabel 11: Oordeel overlevenden en nabestaanden Faro-ramp t.a.v. organisaties, lotgenoten en omgeving.

	<i>Gemiddeld oordeel inzittenden</i>
Steun uit de eigen omgeving	7,4
Steun van lotgenoten	7,2
De Anthony Ruys Stichting (ARS)	6,3
Het Portugese onderzoek naar de oorzaak van de ramp	5,6
Rol van de media na de ramp	4,8
De ANWB	4,6
Het Faro-steunfonds	4,5
De juridische afwikkeling van de ramp	4,2
Martinair	3,4
De rol van de overheid	3,0