

76 Slachtofferhulp na de ramp met MH17

Victor Jammers *



© REUTERS

1. Inleiding

Vlucht MH17 stort neer in Oekraïne. Alle passagiers en bemanningsleden komen om. Dat brengt in de allereerste plaats veel verdriet bij de nabestaanden teweeg en vormt het startpunt van een lange reeks van gebeurtenissen die haar voorlopige einde vindt als de geïdentificeerde stoffelijke resten van het slachtoffer aan de familie worden overgedragen en de begrafenis of crematie kan plaatsvinden. Dit artikel geeft een overzicht van de inzet van Slachtofferhulp Nederland na de ramp met vlucht MH17.

Na een korte beschrijving van de organisatie, komen achtereenvolgens het Informatie- en Verwijs Centrum, de ondersteuning bij bijeenkomsten en de ondersteuning van individuele nabestaanden aan bod. Het artikel sluit af met een terugblik en een vooruitblik op een onverhoopte toekomst.

2. Slachtofferhulp Nederland

“Slachtofferhulp Nederland ondersteunt slachtoffers van criminaliteit en verkeersongevallen. Zij doet dat met vrijwilligers die ‘een arm om de schouder’ bieden.” Dat is vaak het antwoord op de vraag wat de organisatie doet. Het is echter slechts een beperkt deel van het verhaal. Slachtofferhulp Nederland ondersteunt namelijk ook slachtoffers van calamiteiten en achterblijvers na vermissing. Zij biedt slachtoffers en nabestaanden naast psychosociale hulp ook praktische en juridische ondersteuning. Die dienstverlening is zo nodig 24 uur per dag, zeven dagen

per week beschikbaar en wordt uitgevoerd door 1.100 onbetaalde medewerkers (een omschrijving die meer recht doet aan het werk dan de term ‘vrijwilligers’) en 480 beroepskrachten. De ondersteuning is meestal kortdurend. Calamiteiten en levensdelicten horen bijna per definitie tot de uitzonderingen, daar strekt de ondersteuning zich over een langere tijd uit. Wanneer duidelijk is dat een slachtoffer meer hulp nodig heeft dan de medewerkers kunnen bieden, wordt hij in contact gebracht met de huisarts (als het om psychische problematiek gaat), of met een rechtshulpverlener als het om juridische vraagstukken gaat. In de afgelopen jaren

“
*Psychosociale hulp
 en praktische en
 juridische ondersteuning.*
 ”

* Lid van de Raad van Bestuur Slachtofferhulp Nederland.

ondersteunde Slachtofferhulp Nederland jaarlijks 150.000 slachtoffers, vanaf 2015 zullen dat er 100.000 meer zijn omdat de organisatie ook 7 dagen per week, 12 uur per dag slachtoffers ondersteunt wier zaak via de ZSM-procedure wordt afgedaan.

De ondersteuning van slachtoffers wordt lokaal uitgevoerd, maar kan zo nodig centraal worden aangestuurd. Dat laatste is bijvoorbeeld aan de orde bij calamiteiten die op één plek plaatsvinden, maar waarvan de slachtoffers over het hele land verspreid wonen. Bij calamiteiten zoals Koninginnedag in Apeldoorn in 2009, de vliegramp in Tripoli in 2010 is de landelijke inzet van Slachtofferhulp Nederland een voordeel gebleken. Een telefoontje naar Slachtofferhulp Nederland kan de dienstverlening in heel Nederland in beweging brengen; dat is ook na de ramp met MH17 gebeurd.

Slachtofferhulp Nederland kent casemanagers die nabestaanden van levensdelicten psychosociaal, praktisch en juridisch ondersteunen. Jaarlijks gaat het om de nabestaanden van zo'n 150 moorden. Na levensdelicten werken de casemanagers nauw samen met familierechercheurs van de politie en zaakscoördinatoren van het Openbaar Ministerie. Sinds 1 januari 2014 ondersteunen medewerkers van Slachtofferhulp Nederland ook achterblijvers na vermissing. Het is evident dat de nabestaanden van vlucht MH17 worden geconfronteerd met vraagstukken die goed vergelijkbaar zijn met de vraagstukken waar nabestaanden van levensdelicten en achterblijvers na vermissing mee worden geconfronteerd. Het 'model' waarin Slachtofferhulp Nederland gewoonlijk bij levensdelicten samenwerkt met de familierechercheurs en het openbaar ministerie, wordt dus ook ingezet bij MH17.

Veel medewerkers van Slachtofferhulp Nederland zijn getraind in de opvang van slachtoffers en nabestaanden bij kleinschalige ingrijpende gebeurtenissen en grotere calamiteiten in de veiligheidsregio's. Zij zorgen voor psychosociale ondersteuning op een opvanglocatie, bijvoorbeeld na een ernstig verkeersongeluk of brand. Die deskundigheid wordt ook ingezet bij grootschalige calamiteiten, zoals de ramp met MH17.

In de avond van 17 juli 2014 kwam het verzoek aan Slachtofferhulp Nederland om de volgende ochtend deel te nemen aan een overleg in het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Met de ervaring in de ondersteuning na het vliegtuigongeluk in Tripoli in 2010 beloofde Slachtofferhulp Nederland in dat overleg zorg te dragen voor een Informatie- en Verwijs Centrum, voor psychosociale ondersteuning tijdens bijeenkomsten en voor individuele ondersteuning van nabestaanden zoals gebruikelijk na levensdelicten.

3. Het online Informatie- en Verwijs Centrum Vliegramp Oekraïne

Vanaf het moment dat nabestaanden zich realiseren dat ze een familielid hebben verloren, is er natuurlijk de impact van het verlies van naaste(n), maar hebben nabestaanden ook veel vragen. Tegelijkertijd komt er een enorme stroom aan informatie op gang. Alle media staan bol van de berichten die samenhangen met de calamiteit. Deels gecheckt en juist, deels speculatief en onjuist. In deze maalstroom van informatie moeten nabestaanden zich met alle emoties van het moment staande houden en keuzes maken. Dat is een bijna onmogelijke opgave.

Bij een calamiteit van deze omvang is het regel dat een Informatie- en Verwijs Centrum (IVC) gestalte krijgt. Praktisch krijgt dat de vorm van een website; een digitale centrale plek waar nabestaanden alle (gevalideerde) informatie kunnen vinden die zij nodig hebben. Het verzoek werd in de ochtend van 18 juli 2014 aan Slachtofferhulp Nederland gedaan. 's Avonds was de website operationeel. Slachtofferhulp Nederland heeft beloofd deze website (www.vliegrampoekraïne.nl) minimaal tot eind 2015 te onderhouden. In de maanden na de ramp is de oorspronkelijke website steeds verder doorontwikkeld. Op 22 juli 2014 werd de website uitgebreid met een besloten gedeelte voor nabestaanden. Op 22 augustus 2014 ging de Engelstalige versie van de website 'live'.

Op het open gedeelte van de website kan iedereen (nabestaanden, hun sociale omgeving, hulpverleners) informatie vinden die van belang is. Bijvoorbeeld over rouw, herdenken, voogdij en schadevergoeding, adviezen hoe om te gaan met kinderen en jongeren en adviezen voor vrienden, collega's en kennissen voor het contact met nabestaanden. Het besloten gedeelte is alleen voor nabestaanden toegankelijk. Zij kunnen daar in contact komen met andere nabestaanden, kunnen daar berichten lezen van de rijksoverheid, het openbaar ministerie, de politie/LTFO, de Onderzoeksraad voor Veiligheid en Slachtofferhulp Nederland en ze kunnen vragen stellen aan hulpverleners en betrokken organisaties. Rampen gaan gepaard met gevoelens van machteloosheid en controleverlies die moeilijk te verdragen zijn voor getroffen. Een IVC helpt de controle enigszins te herwinnen.

Met alle organisaties die betrokken zijn vanaf het moment van de vliegramp is in de praktijk een norm ontwikkeld voor het informeren van nabestaanden. Iedereen vond het onwenselijk dat nabestaanden informatie die voor hen relevant is via de krant of televisie zouden moeten vernemen. Nabestaanden kregen via de familierechercheur van de politie of de casemanager van Slachtofferhulp Nederland de informatie als eerste. Vervolgens werd de informatie op het besloten gedeelte van het IVC geplaatst, waarna de informatie wanneer van toepassing ook openbaar werd gemaakt. Nabestaanden stelden deze werkwijze zeer op prijs

Informatie- en Verwijs Centrum.

Ten aanzien van psychosociale vraagstukken werkt Slachtofferhulp Nederland bij het IVC nauw samen met Stichting Impact. De vragen die nabestaanden hebben, bestrijken echter een veel breder terrein: erfrecht, sociale zekerheid, belastingen, voogdij, schadevergoedingen. Vragen op deze terreinen kwamen zowel binnen via het IVC als via de casemanagers die nabestaanden ondersteunden. Veel vragen konden snel worden beantwoord omdat ze niet anders waren dan na een levensdodelijk of vermissing. Voor veel andere vragen moest in hoog tempo een netwerk van organisaties worden ingeschakeld. Zoals de ANWB, het notariaat, de Belastingdienst, de Raad voor de Kinderbescherming, maar ook de Luchthaven Schiphol voor praktische kwesties als het terugkrijgen van geparkeerde auto's. Deze contacten werden gelegd en onderhouden door het Kenniscentrum Juridische Dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland. Dat kenniscentrum fungeert intern als vraagbaak voor medewerkers die in de dienstverlening aan cliënten geconfronteerd worden met de meer ingewikkelde juridische vraagstukken.

4. Bijeenkomsten voor nabestaanden

Op maandag 21 juli organiseerde de rijksoverheid een informatiebijeenkomst voor nabestaanden in een congrescentrum in Nieuwegein. Na het vliegtuigongeluk in Tripoli in 2010 werd een vergelijkbare informatiebijeenkomst in Hoofddorp georganiseerd, maar nabestaanden hadden indertijd aangegeven een locatie zo dicht bij Schiphol niet prettig te vinden.

Meer dan 1.000 nabestaanden bezochten de bijeenkomst. Uitgebreide beveiligingsmaatregelen garandeerden hun privacy. Zij moesten zich tijdens de bijeenkomst vrij voelen om zich te uiten en vragen te stellen. Daarnaast wilden de organisatoren de kans zo klein mogelijk houden dat media nabestaanden in de omgeving van de locatie zouden 'overvallen' met verzoeken om commentaar te geven.

Tijdens de bijeenkomst werd onder andere informatie gegeven over het identificatieproces dat zou gaan starten en over de verwerkingsproblematiek die nabestaanden te wachten stond. Voor nabestaanden was er voor en na het informatieve deel ruim de tijd om met elkaar te praten en ook met de koning, koningin, bewindslieden, hulpverleners en onderzoekers. Bij deze bijeenkomst waren vijftig onbetaalde medewerkers van Slachtofferhulp Nederland aanwezig ten behoeve van de psychosociale ondersteuning. Medewerkers van Stichting Impact verzorgden een korte introductie voor hen, toegespitst op deze bijzondere doelgroep. Direct na de bijeenkomst was er een korte debriefing voor de meeste betrokkenen. Later bleek dat zo'n debriefing ook wenselijk was geweest voor de medewerkers van het congrescentrum. Ook op hen had de aanblik van zoveel leed bij de nabestaanden een diepe indruk gemaakt. Tijdens die bijeenkomst meldden zich 65 nabestaanden aan die een beroep deden op de ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland.

De bijeenkomst van 21 juli zou het model worden van de informatiebijeenkomsten die de rijksoverheid daarna heeft georganiseerd. Een aantal keren is informatie gegeven over bijvoorbeeld het strafrechtelijk onderzoek, de onderzoeken van de Onderzoeksraad voor Veiligheid en de stand van zaken in het identificatieproces en de missie in Oekraïne. Bij elk van deze bijeenkomsten was er vooral veel ruimte voor het gesprek tussen nabestaanden onderling. De bijeenkomsten werden getolkt in het Engels vanwege het grote aantal slachtoffers uit het buitenland.

5. Aankomsten Eindhoven

De eerste aankomst van stoffelijke resten op Vliegbasis Eindhoven vond plaats op woensdag 23 juli. Dat werd op een heel natuurlijke manier ook de dag van nationale rouw. De eerste aankondiging van de aankomst ontving Slachtofferhulp Nederland in de middag van dinsdag 22 juli. Besloten werd 40 onbetaalde medewerkers in te schakelen voor de psychosociale ondersteuning.

De nabestaanden arriveerden met eigen vervoer bij de Generaal-Majoor de Ruyter van Steveninck Kazerne in Oirschot. Daar verzorgden de medewerkers van Slachtofferhulp Nederland de eerste opvang. Vandaar gingen de nabestaanden met bussen naar Vliegbasis Eindhoven. Ook daar waren medewerkers van Slachtofferhulp Nederland aanwezig. Veel nabestaanden waren in gezelschap van familieleden en/of vrienden. In de praktijk hadden zij meestal voldoende steun aan elkaar. Nabestaanden die individueel of met zijn tweeën kwamen, hadden vaker behoefte aan ondersteuning. Medewerkers van Slachtofferhulp Nederland maakten contact met hen en boden hun ondersteuning aan. Dat kan de spreekwoordelijke arm om de schouder zijn, nabestaanden de ruimte geven om hun verhaal te vertellen, of heel praktisch nabestaanden te begeleiden wanneer zij in de transporttoestellen van de Nederlandse en Australische luchtmacht willen zien hoe de stoffelijke resten naar Eindhoven zijn gekomen.

De aankomsten in Eindhoven volgden elkaar in de eerste week snel op. Gaandeweg bleek dat minder medewerkers nodig waren voor de begeleiding. Gaandeweg bleek ook dat het werk voor de eigen medewerkers zwaarder was dan in eerste instantie gedacht. Intern werd als norm gehanteerd dat een medewerker maximaal drie aankomsten achter elkaar actief kon zijn. Zo nodig zouden medewerkers uit andere werkgebieden van Slachtofferhulp Nederland worden ingezet.

6. Bijzondere ondersteuning

Rampen als met de MH17 vergen ook bijzondere vormen van ondersteuning. Zo bood de Onderzoeksraad begin maart 2015 nabestaanden de mogelijkheid om de wrakstukken te bekijken die voor onderzoek naar de vliegbasis Gilze-Rijen waren gebracht. Slachtofferhulp Nederland coördineerde de aanmeldingen en begeleidde slachtoffers samen met familierechercheurs bij het bezoek. Het bekijken van wrakstukken helpt nabestaanden om de gebeurtenis in Oekraïne meer tastbaar te

“

Veel ruimte voor het gesprek tussen nabestaanden onderling.

. ”

“ ..

.....”

voeging). In haar beleidskader¹⁾ deed de Raad voor Rechtsbijstand een beroep op LSA, ASP en de betrokken advocatenkantoren om een kernteam van advocaten te formeren dat de belangen behartigt die de individuele rechtsvragen van nabestaanden overstijgen en een aanpak ontwikkelt die het verkrijgen van schadevergoeding zo goed mogelijk ondersteunt. De Raad was bereid aan zo'n kernteam extra rechtsbijstand uren te vergoeden. Zo'n kernteam is inderdaad ontstaan.²⁾

Op 14 november 2014 organiseerde Slachtofferhulp Nederland voor nabestaanden een informatiebijeenkomst over het onderwerp schadevergoeding. Vertegenwoordigers van de Raad voor Rechtsbijstand, LSA en ASP stelden hun deskundigheid voor deze bijeenkomst beschikbaar aan circa 100 nabestaanden.

9. Een jaar later

Tot op de dag van vandaag is de impact van de vlieg-ramp moeilijk te bevatten, moeilijk te overschatten. Altijd wanneer een dierbaar familielid overlijdt, zijn de nabestaanden bedroefd, vindt een crematie of begrafenis plaats en neemt het rouwproces een aanvang. Afhankelijk van de omstandigheden bij het overlijden en de persoonlijke kenmerken van de nabestaande neemt dat proces meer of minder tijd. Verjaardagen, kerkelijke feestdagen zijn moeilijke momenten in zo'n rouwproces.

Wat doet het met een nabestaande als je maanden moet wachten op identificatie van het slachtoffer, als je niet het complete lichaam terugziet? Als je dochter, je schoonzoon en al je kleinkinderen zijn omgekomen? Als bekenden of vrienden geen contact met je durven te maken? Als je steeds opnieuw onvoorbereid met berichten in de media wordt geconfronteerd over de veronderstelde toedracht en verantwoordelijkheid voor de vlieg-ramp? Bij de ramp met MH17 was alles anders dan gebruikelijk na een sterfgeval van een dierbaar familielid.

Het rouwproces onder deze omstandigheden is voor nabestaanden gemiddeld zwaarder. Voor nabestaanden is op het IVC een e-consult mogelijk specifiek voor vraagstukken rondom rouw en verlies. Op 9 mei organiseerde de inmiddels door nabestaanden opgerichte Stichting Vlieg-ramp MH17 een bijeenkomst specifiek over deze vraagstukken, welke bijeenkomst door zo'n 90 nabestaanden werd bezocht.

10. Reflectie

Terugblikkend is de behoefte aan betrouwbare informatie voor nabestaanden dominant. Zij gaan op zoek naar elk detail van de vlucht. Zij weten op welke vliegtuigstoel hun dierbaren hebben gezeten en waar in het vliegtuig de schade het grootste was. Die wetenschap leidt weer tot vragen. Zij willen precies weten hoe het identificatieproces verloopt, hoe het met schadevergoeding zit. Zij begrijpen dat het tijd kost voor het Openbaar Ministerie en de Onderzoeksraad voor Veiligheid om hun respectieve onderzoeken af te ronden. Maar het liefst weten zij vandaag al wat de oorzaak van de vlieg-ramp is en wie daarvoor verantwoordelijk is. In hun behoefte aan betrouwbare informatie moet worden voorzien. Het IVC, de bijeen-

komsten in Nieuwegein en de werkwijze die familie-rechercheurs en casemanagers volgden zijn daarbij van grote waarde.

De ervaring die Slachtofferhulp Nederland had opgedaan na het vliegtuigongeluk in Tripoli was waardevol.³⁾ Op die ervaring kon worden gebouwd, maar er moest ook vooral op worden gevarieerd omdat de omstandigheden dat vroegen. Met de inzet van casemanagers kon na deze vlieg-ramp niet gewacht worden tot na de afronding van het identificatieproces, de informatie over schadevergoeding moest al binnen enkele weken beschikbaar zijn. Belangrijk verschil is ook dat na het vliegtuigongeluk in Tripoli de maatschappelijke en politieke belangstelling snel wegebde. Na de vlieg-ramp in Oekraïne duurt die belangstelling tot op de dag van vandaag.

MH17 is een vlieg-ramp met veel internationale aspecten: het vliegtuig is vertrokken uit Nederland, op weg naar Maleisië, neergestort in Oekraïne, passagiers uit vele landen. Een vliegtuig van Germanwings stortte op 24 maart 2015 op Frans grondgebied neer met veel passagiers uit Duitsland en Spanje. De Europese Unie moet lering trekken uit deze vlieg-rampen. Er zijn beleidsdocumenten waarin aandacht is voor de rol die burgers kunnen spelen als co-producent van veiligheid (bijvoorbeeld de Internal Security Strategy met een 'citizen centered approach'). Het perspectief van de burger ontbreekt voor de situaties waarin de veiligheidsmaatregelen falen en veel burgers slachtoffer worden. In de Europese Unie moet duidelijk worden hoe slachtoffers van grootschalige calamiteiten met grensoverschrijdende consequenties worden voorzien van informatie en psychosociale, praktische en juridische ondersteuning; welke hulp zij krijgen om de gevolgen van de calamiteit te boven te komen. Slachtoffers van uitzonderlijke gebeurtenissen als de vlieg-ramp boven Oekraïne hebben daar baat bij, maar ook slachtoffers van grootschalige incidenten gerelateerd aan terrorisme, cybercrime of georganiseerde criminaliteit. Aansluiting moet worden gezocht bij de Europese richtlijn met minimum normen voor de rechten van slachtoffers.⁴⁾

En tot slot: het Verdrag van Montreal geeft relatief goede handvatten hoe om te gaan met schadevergoeding na het neerstorten van een vliegtuig. Zeker in de fase direct na het incident. Zijn die handvatten er in voldoende mate na een internationaal treinongeluk, of na een ongeluk met een veerboot?

De behoefte aan betrouwbare informatie voor nabestaanden is dominant.

1. <http://www.rvr.org/nieuws/2014/november/rechtsbijstand-aan-nabestaanden-van-de-ramp-met-vlucht-mh17.html>
2. Zie het interview met twee leden van dit kernteam verderop in dit nummer onder nr. VR 2015/77, p. 272-273.
3. <https://www.slachtofferhulp.nl/Actueel/2012/Rouwen-is-ontzettend-hard-werken/>
4. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0275:FIN:NL:PDF>